

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA



**Individualizace v Domech na půli cesty se zaměřením
na individuální plán a změny spojené se zaváděním
Standardů kvality sociálních služeb**

Bakalářská práce

Petra Mottlová

Katedra sociálně - pedagogická

PaedDr. Marie Vorlová

B7508 Pastorační a sociální práce

2009

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Individualizace v Domech na půli cesty se zaměřením na individuální plán a změny spojené se zaváděním Standardů kvality sociálních služeb napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Chrudimi dne 1. června 2009 , Petra Mottlová

Bibliografická citace: Individualizace v Domech na půli cesty se zaměřením na individuální plán a změny spojené se zaváděním Standardů kvality sociálních služeb: bakalářská práce/ Petra Mottlová; vedoucí práce: PaedDr. Marie Vorlová. Chrudim, 2009. 65s.

V mé bakalářské práci nazvané Individualizace v Domech na půli cesty se zaměřením na individuální plán a změny spojené se zaváděním Standardů kvality sociálních služeb jsem se zabývala seznámením se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, změnami, které tento zákon přináší, Standardy kvality sociálních služeb, jejich požadavky a na jejich základě jsem dále věnovala individuální práci s klienty a individuálnímu plánování. Jelikož je tato práce orientovaná především na práci v Domech na půli cesty, zabývala jsem se také seznámením s touto službou, pro koho je tato služba určena a jak funguje. V praktické části své práce jsem se věnovala rozhovoru se sociálními pracovníky Domů na půli cesty Hrochův Týnec. Pokusila jsem se vystihnout hlavní změny, které přinesl zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a které souvisejí se zaváděním Standardů kvality sociálních služeb do praxe.

Hlavním cílem této práce bylo nejen přiblížit to, co nového tyto dva dokumenty přinesly, na co kladou důraz, a jaký mají cíl, ale také přiblížit jak funguje individuální plánování, tvoření individuálního plánu a k čemu slouží, protože na tuto činnost klade zákon i standardy kvality velký důraz. Dílčím úkolem bylo zjistit, jaké hlavní změny přinesly tyto dokumenty v praxi.

Metody, které jsem si pro výzkum zvolila, jsou především rozhovor se sociálními pracovníky Domu na půli cesty Hrochův Týnec a analýza dokumentů.

Klíčová slova: Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Standardy kvality sociální práce

Domy na půli cesty, Individuální sociální práce, Individuální plánování, Individuální plán, Individuální přístup, Klient / uživatel, Potřeby klienta, Změny spojené se zavedením zákona č. 108/2006

My Bachelor work is called The individualization in 'the houses on a half-way' with concentrating on an individual plan , and changes connecting to the introduction of the standard of the social services quality I engaged in getting acquainted with the law No.108/2006 sb., about Social Services , changes that this law brings, Quality standards of Social Services,and their requirements . Then I was devoting an individual work with clients and an individual planning on that basis. Since this work has been oriented at The Houses on a half-way above all I wanted to get known this Service well, find out who is this service for and how it works. I interviewed welfare workers from The house on a half-way in Hrochův Týnec. I've tried to do justice to the main changes which the law No. 108/2006 has brought and which are connected with an implementation of "The Quality standards of social services " to practise(to real life).

The main objective of this work was not even drawing near the new things these two documents have brought, what they are here for and what objective they have, but also bringing near how the individual planning works, its producing and what it is dedicated to.

The partial target was to find out what changes these documents have brought to practise.

The methods I have chosen for this research are first the interview with some welfare workers and the analysis of the documents I have mentioned above.

Keywords: The law No. 108/2006 - about social services, The quality standards of social services, The houses on a half-way, An Individual planning, An individual plan, An individual access, A client /user, A client Leeds, The changes connected with the implementation of the law No. 108/2006

Děkuji touto cestou PaedDr. Marii Vorlové, vedoucí mé bakalářské práce, a všem pracovníkům DPC Hrochův Týnec za poskytnutí materiálů a zejména za cenné rady a přínosné připomínky.

V Chrudimi dne 1. června 2009, Petra Mottlová

Obsah

1. Úvod.....	8
2. Zákon o sociálních službách	10
2.1. Základní zásady podle ustanovení §2 zákona o sociálních službách.	11
2.2. Hlavní změny vyplývající ze zákona o sociálních službách.....	12
3. Standardy kvality sociálních služeb	14
3.1. Cíl standardů kvality sociálních služeb	15
3.2. Rozdělení standardů kvality sociálních služeb	15
4. Přístupy využívané v sociální práci.....	18
4.1. Úkolově orientovaný přístup	18
4.2. Přístup orientovaný na klienta	22
4.3. Systemický přístup.....	22
5. Individualizace	24
5.1. Individuální plánování.....	24
5.2. Techniky určování potřeb uživatelů	26
5.3. Individuální plán	26
6. Analýza potřeb	29
6.1. Přínos analýzy potřeb sociálním službám.....	30
6.2. Využití analýzy potřeb.....	31
7. Individuální sociální práce	32
7.1. Překážky při uplatňování individuálního přístupu.....	34
7.2. Jednání s klientem.....	35
7.3. Analýza sociální situace – orientace v sociální problematice klienta	36
8. Domy na půli cesty.....	37
9. Cílová skupina Domů na půli cesty.....	39
9.1. Osoby se syndromem ústavní závislosti	39
10. Dům na půli cesty Hrochův Týnec – Centrum Jana Jindřicha Pestalozziho, o.p.s.	41

10.1.	Nabízené služby v DPC Hrochův Týnec.....	42
10.2.	Proces DPC Hrochův Týnec	43
10.3.	Postupné snižování podpory.....	44
10.4.	Vzdělávací programy	44
11.	Individuální plán dle DPH Hrochův Týnec.....	47
11.1.	Postup a tvoření cílů.....	48
11.2.	Sledování a vyhodnocování spolupráce s uživatelem.....	49
12.	Změny spojené se zaváděním standardů v praxi DPC Hrochův Týnec	53
13.	Rozhovor	55
14.	Závěr.....	62
	Použitá literatura:.....	64

1. Úvod

Sociální práce je zaměřena na podporu klientů při zvládnání jejich sociální situace. Hlavními rysy sociální situace jsou jedinečnost a komplexnost. Mezi obecné cíle sociální práce jsou řazeny například: podpora schopnosti klienta řešit a zvládat problémy, spojit klienta se systémy, které jim poskytnou zdroje, služby a příležitosti, rozvíjet a zlepšovat sociální politiku, podporovat lidské blaho a zmírňovat chudobu, utlačovat různé formy sociálního bezpráví, rozvíjet a využívat výzkum, vědomosti a dovednosti, které podpoří rozvoj praxe sociální práce. V současnosti je sociální práce orientována na krátkodobou spolupráci s klientem, která se snaží předcházet závislosti klienta na sociálních pracovnících či institucích. Je také kladen důraz na dohodu o spolupráci. Dohoda mezi sociálním pracovníkem a klientem je chápána jako smlouva, která zavazuje oba participující.

„Současná praxe české sociální práce je determinována dvěma stěžejními dokumenty: zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a Standardy kvality sociálních služeb. Oba tyto dokumenty vnímáme jako významné mezníky ve vývoji praxe české sociální práce, které jistě mají potenciál ke zvýšení odborné úrovně výkonu povolání sociálního pracovníka“.¹ Jelikož jsou tyto dva dokumenty hlavním bodem mnoha diskusí, rozhodla jsem se je začlenit i do své bakalářské práce.

V teoretické části své práce se chci věnovat seznámení s těmito dokumenty, jejich požadavky a na jejich základě se dále věnovat individuální práci s klientem a individuálnímu plánování. Pro praktickou část jsem si zvolila rozhovor se sociálními pracovníci Domů na půli cesty Hrochův Týnec. Pokusím se vystihnout hlavní změny, které přinesl zákon č. 108/2006

¹ Gojova A., Sobkova H., Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce, Sociální práce – role sociálního pracovníka, 1/2007, s. 89

Sb., o sociálních službách, a které souvisejí se zaváděním Standardů kvality sociálních služeb do praxe.

Hlavním cílem této práce je nejen přiblížit, co nového tyto dva dokumenty přinesly, na co kladou důraz a jaký mají cíl, ale také přiblížit, jak funguje individuální plánování, tvoření individuálního plánu a k čemu slouží, protože na tuto činnost kladou zákon i standardy kvality velký důraz. Dílčím úkolem je poté zjistit, jaké hlavní změny přinesly tyto dokumenty v praxi.

Metody, které jsem si pro výzkum zvolila, jsou především rozhovor se sociálními pracovníci Domů na půli cesty Hrochův Týnec a analýza dokumentů.

2. Zákon o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách přinesl naprosto zásadní změnu v systému sociální péče. Vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich klienty. Tento vztah je založený na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, důsledně individuálním přístupu a na úsilí o nevyčleňování adresátů sociálních služeb z přirozeného prostředí a ze společnosti. Zvláštní důraz klade na spolupráci mezi poskytovateli, uživateli i osobami jim blízkými, s cílem mobilizovat uživatele sociálních služeb k převzetí zodpovědnosti za řešení jejich nepříznivé sociální situace a závislosti na poskytovaných sociálních službách. Dále zákon vytvořil lepší podmínky pro jednotlivce tak, aby i oni mohli na procesu poskytování sociálních služeb lépe participovat.

Zákon o sociálních službách vymezuje způsoby poskytování sociálních služeb, jejich cíl a jejich smysl, ale také předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Stanoví druhy sociálních služeb a způsoby poskytování těchto služeb. Podle ustanovení § 88 písmene h) zákona o sociálních službách (dále jen ZSS) jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni dodržovat Standardy kvality sociálních služeb. Tyto standardy jsou součástí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a představují soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň poskytování kvality sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a ostatními osobami. V ustanovení §2 ZSS jsou vymezeny základní zásady poskytování sociálních služeb. Tyto zásady bychom měli mít stále na paměti a svou činnost jim zcela přizpůsobit.

Dle ustanovení §3 písmene e) ZSS je „sociálním začleňováním proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním 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“ “. Z této definice jasně vyplývá povinnost poskytovatele sociální služby plánovat poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým jsou sociální služby určeny. A také plánovat a průběžně hodnotit průběh poskytování služby za jejich účasti.

2.1. Základní zásady podle ustanovení §2 zákona o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vychází z těchto zásad, které chápe jako hlavní:

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

Pro mou práci je nejdůležitější zásada, že pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob. Protože tuto zásadu považuji v sociální práci za nejdůležitější a stěžejní. Každý člověk je „originál“ a má své individuální potřeby, které potřebuje nějakým způsobem naplňovat, aby se mohl ve společnosti orientovat.

2.2. Hlavní změny vyplývající ze zákona o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách byl velmi dlouho očekáván a musel s sebou přinést také určité změny. Hlavní změny nastaly v těchto oblastech:

- Poskytování příspěvku na péči.
- Poskytování sociálních služeb – registrace poskytovatelů a inspekce poskytování sociálních služeb (Řídí se zákonem o státní kontrole. Je prováděna u poskytovatele sociálních služeb, provádí ji krajský úřad nebo ministerstvo. Předmětem inspekce je plnění podmínek stanovených pro registraci, plnění povinností poskytovatele a kvalita poskytovaných služeb.)
- Úprava postavení a kvalifikace sociálních pracovníků v sociálních službách.
- Důraz na kvalitu sociálních služeb a dodržování Standardů kvality v sociálních službách. Poskytování bezplatného základního sociálního poradenství všemi sociálními službami.
- Důraz na důstojnost, ochranu práv a sociální začleňování.

Některé známé instituty a mechanismy dostaly v zákoně nový obsah či jméno. Jsou to především:

- Bezmocnost je nyní pojmenována „stupněm závislosti“.
- Obligatorní a nadstandardní služby jsou nahrazeny základními a fakultativními službami.
- Zákon stanoví odborné předpoklady pro výkon některých činností při poskytování sociálních služeb.
- Poskytovatelé sociálních služeb, kteří jsou zřizováni státními orgány, získávají více autonomie, ale i odpovědnosti.

V praktické části své práce se chci věnovat především tomu, jaké změny tento zákon přinesl v praxi, a to konkrétně v praxi Domů na půli cesty Hrochův Týnec. Chci zjistit, jakým způsobem tyto změny ovlivnily práci sociálních pracovníků tohoto zařízení, a to nejen individuální práci s klienty

3. Standardy kvality sociálních služeb

V České republice nebyla až donedávna kvalita sociálních služeb sledována a nebyla stanovena jejich kritéria. Až s přípravou nového zákona o sociálních službách byly v roce 2002 Ministerstvem práce a sociálních věcí publikovány Standardy kvality sociálních služeb, které jsou nyní součástí vyhlášky č. 505/2006 Sb.. Tyto standardy byly vytvořeny ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb. Při jejich tvorbě byly využity také zkušenosti z jiných evropských zemí, a to především z Velké Británie. Jejich cílem je shrnout to, co se obecně očekává od dobré sociální služby, popisují „dobrou praxi“ (souhrn odborných postupů, přístupů a metod). Standardy kvality platí pro všechny druhy a typy služeb, proto jsou formulovány obecně a poskytovatelé si sami vymezují pravidla, které standardy požadují. Jejich dodržování je pro poskytovatele sociálních služeb povinné ze zákona, a to podle ustanovení §88 zákona o sociálních službách. Z hlediska práce s klienty jsou klíčové především standardy procedurální.

Účel standardů kvality sociálních služeb spočívá především v popisu, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Standardy kvality jsou měřítkem pro porovnání kvality sociálních služeb, mají zajistit kvalitu sociálních služeb a tím i efektivní využívání veřejných finančních prostředků. Mohou však také sloužit jako významný zdroj informací, který poskytovatelům umožňuje lépe pochopit úmysl zákonodárce, vyjádřený v zákoně, a který jim umožní vytvořit takové podmínky, které budou zajišťovat opravdu kvalitní poskytování sociálních služeb.

Zavádění standardů je systematicky podporováno v rámci programů a systémových projektů MPSV. Jsou podporovány projekty nejen poskytovatelů, ale i krajské projekty zaměřené na zvyšování kvality sociálních služeb. Úroveň kvality sociálních služeb je podle zákona definována standardy kvality sociálních služeb v oblasti personální, provozní a v oblasti vztahů mezi

poskytovatelem a ostatními osobami. Jsou také nástrojem pro hodnocení a zavádění kvality sociálních služeb. Každý poskytovatel má povinnost poskytovat službu v náležitě kvalitě a tak, aby byla dodržována lidská práva a základní svobody osob.

3.1. Cíl standardů kvality sociálních služeb

Cílem standardů je zvýšit kvalitu poskytovaných služeb, zajistit ochranu práv a svobod uživatelů sociálních služeb, podporovat rovný přístup a plnohodnotný život uživatelů sociálních služeb, a tím naplňovat politiku sociálního začleňování, podporovat setrvání člověka v jeho přirozeném prostředí, podporovat přirozené zdroje uživatelů služeb, jejich nezávislost a autonomii.

„Standardizace usiluje o ochranu práv klienta tím, že garantuje shodnou minimální kvalitu poskytovaných služeb. Nezamýšleným důsledkem této standardizace ale může být také standardizace životní situace klienta a pouze formální naplňování standardů, které může vyústit v procedurální přístup“.²

3.2. Rozdělení standardů kvality sociálních služeb

Standardů kvality je celkem patnáct a jsou rozděleny do tří skupin:

Procedurální standardy – patří sem standardy č. 1-8, jsou nejdůležitější, a to především z hlediska uživatele služeb. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat, na co je potřeba dát si pozor při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit potřebám každého člověka. Dále se věnují ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů.

² Gojova A., Sobkova H., Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce, Sociální práce – role sociálního pracovníka, 1/2007, s. 89

Personální standardy – jsou to standardy č. 9-10 a věnují se personálnímu zajištění služeb. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a schopnostech, vzdělání, vedení, podpoře a na podmínkách, které pro práci mají.

Provozní standardy – standardy č. 11-15, definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, časovou dostupnost, technickou bezpečnost služeb, nouzové a havarijní situace a budoucí rozvoj poskytovatele služby.

Každý standard kvality je dále rozdělen do podrobných kritérií, sloužících pro zpřesnění daného standardu. Tato kritéria jsou měřitelná, každé kritérium může být ohodnoceno 0-3 body. Tato kritéria jsou dále rozdělena na zásadní a ty, které zásadní nejsou. Kritéria zásadní musí mít každý poskytovatel služby splněna alespoň na dva body, aby standardy naplnil. Na závěr, podle počtu dosažených bodů a splněných zásadních kritérií, se hodnotí, zda poskytovatel služby standardy naplňuje. Podle stupně jejich naplnění můžeme poté říci, jak je poskytovaná služba kvalitní. Standardy kvality sociálních služeb jsou v podstatě pravidla pro poskytování těchto služeb.

Nedá se říci, který standard je nejdůležitější, ale podle počtu zásadních kritérií můžeme říci, že na standardy číslo 1 a 5 je kladen velký důraz, proto se je pokusím blíže přiblížit. Pro moji bakalářskou práci je velice důležitý standard č. 5.

Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb.

Cílem tohoto standardu je vytvořit veřejný závazek, kterým se poskytovatel zavazuje poskytovat sociální službu, a způsob, jak informuje veřejnost o své službě. Poskytovatel služby je povinen určit si své poslání, musí si vymezit okruh uživatelů, a jaké jsou cíle jeho činnosti. Je také povinen uvádět zásady, podle kterých je jeho služba poskytována. Dále se tento

standard zabývá povinností pracovat podle písemně zpracovaných metodických pokynů, které jsou pro danou organizaci závazné.

Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby.

„Individuální plánování je zcela zásadní součástí poskytování sociálních služeb. Je to stále se opakující proces, ve kterém si společně s klienty vyjasňujeme a upřesňujeme to, proč vlastně naše služby potřebují a co si od nich slibují“.³ Podle toho, že čtyři z pěti kritérií tohoto standardu jsou zásadní, můžeme usoudit, že tento standard je velice důležitý pro kvalitní poskytování služeb.

³ Maceček R., Kvalita sociálních služeb, Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů. Grafico, Ostrava 2008

4. Přístupy využívané v sociální práci

4.1. Úkolově orientovaný přístup

Navrátil popisuje úkolově orientovaný přístup takto: „Model orientovaný na úkoly má všechny předpoklady, aby byl vzdělavateli sociálních pracovníků, sociálními pracovníky a také jejich zaměstnavateli v českém prostředí akceptován. Může se tak stát východiskem vzdělávání sociálních pracovníků i nové praxe.“⁴ Podle Musila „sociální pracovník chápe problém jako impuls, na který je třeba reagovat předem daným způsobem. Problém klienta vnímá jako požadavek, aby vykonal určitou proceduru“.⁵ Alternativní přístup vyžaduje individuální přístup sociálního pracovníka ke každému klientovi. Potom může být problém klienta vnímán jako neopakovatelná situace, ke které je nutné přistupovat s ohledem na individuální okolnosti klientova života.

Úkolově orientovaný přístup vznikl na počátku sedmdesátých let dvacátého století. Rozvinul jej William J. Reid a Laura Epstein. Je unikátní tím, že byl vyvinut sociálními pracovníky a současně jimi byl v praxi prověřen. „Podle Reida byl úkolově orientovaný přístup koncipován jako otevřený systém, který by měl být schopen eklekticky integrovat teoretické i praktické příspěvky z různých zdrojů. V rámci přístupu je tedy možné využívat různé teoretické koncepty a metody“.⁶ Vznikl jako reakce na praxi sociální práce, dominující do 60. let 20. století. Tato praxe byla převážně zaměřená na dlouhodobou a časově neohrazenou práci s klientem a postrádala jednoznačný důraz na proces řešení problémů klienta. Úkolově orientovaný přístup byl jeho autory určen k řešení psychosociálních problémů, jako např.:

⁴ Navrátil 2001, s. 237

⁵ Musil 2004, s. 112

⁶ Gojova A., Sobkova H., Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce, Sociální práce – role sociálního pracovníka, 1/2007, s. 90

interpersonální konflikty, nespokojenost v sociálních vztazích, obtíže při naplňování rolí, reaktivní emocionální úzkost, potíže s chováním, atd. Je možné jej využívat ve všech úrovních praxe, při práci s jednotlivci, skupinami, rodinami, komunitami i organizacemi. Má zdroje v teorii učení, přístupu orientovaném na řešení problému, strukturálním přístupem v rodinné terapii, behaviorálním a kognitivně behaviorálním přístupem.

Mezi klíčová východiska pro tento přístup patří například: důraz na jedinečnost každého klienta a autonomii jeho rozhodování. Spolupráce s klientem je založena na vzájemném respektu a rovnocenném vztahu. Klient je vnímán jako hlavní aktér změny, je kompetentním a aktivním partnerem sociálního pracovníka. Má zdroje k řešení svého problému. Klíčovou aktivitou je úkol, pomocí něhož je dosahováno změny. Dále je kladen důraz na krátkodobost a časové ohraničení intervence, orientace na současnost.

V počáteční fázi je klientem identifikován a definován problém. Sociální pracovník by měl jen přispívat do diskuse o problému. Měl by se zaměřit na podstatné informace týkající se problémů klienta a poté zhodnotit, zda si klient uvědomuje vážnost problému, jestli se pokoušel problém řešit, atd. Výsledkem této diskuse by měly být maximálně tři problémy, které jsou pro klienta nejdůležitější. Dalším krokem je formulace cílů a následné uzavření kontraktu s klientem. Sociální pracovník s klientem se dohodnou na úkolech či jednotlivých krocích, které je nutné podniknout k vyřešení nebo alespoň ke zmírnění daného problému. Naplánování a uskutečňování úkolů je velice důležité, protože je klient přímo zaangažován do řešení svého problému. Každý úkol by měl podporovat jeho samostatnost. Ukončovací fáze je limitovaná dohodnutým termínem, kdy je důležité zhodnotit plnění úkolů, zdůraznit nové dovednosti klienta a případné sestavení plánu pro budoucí činnosti, ve kterých už bude klient pokračovat sám.

Klíčovými koncepty úkolově orientovaného přístupu jsou cíl, kontrakt, úkol, plán.

Cílem je požadovaný, konečný výsledek intervence. „Jasně stanovený cíl vede aktivity klienta a sociálního pracovníka. Pomáhá jim poznat, za jakých okolností je jejich spolupráce na řešení problému u konce, a dává možnost zhodnotit, zda byla spolupráce úspěšná“.⁷ Cíl si určuje klient na základě vyjasnění problému. Výsledek spolupráce by měl být uspokojivý pro klienta a ne pro sociálního pracovníka. Formulace cílů by měla vycházet z priorit klienta. Měly by být konkrétní a realizovatelné v určitém čase. Cíle by měly být formulovány tak, aby se dala zhodnotit míra jejich naplnění. Měly by odpovídat možnostem klienta.

Kontrakt uzavírá sociální pracovník s klientem ústní nebo písemnou formou, která bývá častější. Kontrakt zavazuje určitým způsobem obě strany. Tato dohoda dává klientovi najevo, že jej sociální pracovník bere jako aktivního zplnomocněného partnera. Vymezuje vzájemnou zodpovědnost a současně chrání obě strany. Může být motivací k řešení problému, snižovat riziko nedorozumění či konfliktu. Poskytuje také prostor pro otevřenost a upřímnost v průběhu spolupráce. Kontrakt by měl zahrnovat účastníky, formulaci a specifikaci problémů, cílů a úkolů, vzájemná práva a povinnosti, dohodu o nakládání s informacemi a počet, frekvenci a délku schůzek. Dále by měl obsahovat čas a místo setkávání a okolnosti, za kterých bude spolupráce ukončena.

Úkoly lze charakterizovat jako sled činností, které pomáhají klientovi dosáhnout dohodnutých cílů. Úkol vymezuje, co má klient udělat, aby zmírnil nebo odstranil svůj problém.

⁷ Gojova A., Sobkova H., Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce, Sociální práce – role sociálního pracovníka, 1/2007, s. 92

Plánování úkolů probíhá ve spolupráci klienta a sociálního pracovníka. Odvíjí se od určených cílů. Vhodně naplánovaný úkol by měl vést k naplnění cíle. Sociální pracovník by měl klienta povzbuzovat a motivovat k tomu, aby přicházel s vlastními nápady na možné úkoly. Povzbuzovat, motivovat a poukazovat na dobré výsledky klienta by měl sociální pracovník po celou dobu spolupráce. Některé úkoly však může navrhnout sociální pracovník sám, protože jsou situace, ve kterých se orientuje lépe a ví, jaké úkoly mohou pomoci při řešení určitých specifických problémů. Nikdy by však neměl úkoly klientovi pouze zadávat. Plán úkolů by měl být podrobný a zahrnovat detailní instrukce pro provedení úkolů tak, aby klient mohl úkoly do příštího setkání vykonat. Klient musí každému úkolu rozumět a mít jasnou představu, co přesně má udělat a do kdy. V procesu plánování úkolů by neměla chybět diskuse o možných překážkách, které se mohou objevit při plnění úkolů. Tato diskuse by měla být pozitivní a zaměřená na jejich zvládnutí. Je opět na sociálním pracovníkovi, aby klientovi pomohl překážky zvládnout. V případě, že vzniknou překážky natolik zásadní, že znemožní úkol splnit, může být úkol upraven, popřípadě změněn.

„Se standardy kvality sociálních služeb vykazuje úkolově orientovaný přístup stejné postupy práce. To se týká především procedurálních standardů, a to konkrétně“:⁸

- Standardu 1 – cíle a způsoby poskytování služeb, který zdůrazňuje uplatňování vlastní vůle uživatelů a jejich vlastní rozhodnutí.
- Standardu 3 – jednání se zájemcem o službu, kdy cíle stanovuje uživatel.
- Standardu 4 – dohoda o poskytování služby.

⁸ Gojova A., Sobkova H., Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce, Sociální práce – role sociálního pracovníka, 1/2007, s. 93

- Standardu 5 – plánování a průběh služby, které vycházejí ze zdrojů a možností uživatele a plánování probíhá ve vzájemné spolupráci.

Úkolově orientovaný přístup může být, díky těmto shodným východiskům a pracovním postupům se zákonem o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb, jednou z možností, jak práci s klientem zakotvit v teoriích a metodách sociální práce a minimalizovat tak rizika standardizace a procedurálního přístupu.

4.2. Přístup orientovaný na klienta

Přístup orientovaný na klienta zmiňuji proto, že je to, podle mého názoru, další možný přístup, který je v souladu se zákonem o sociálních službách. Stejně jako zákon o sociálních službách klade důraz na individuální potřeby klienta, lidskou důstojnost a podporu při rozvoji osobnosti klienta, zdůrazňuje i tento přístup osobnost klienta jako individualitu. Podle C. R. Rogerse, který tento přístup prosadil, nemůžeme klientovi pomoci žádnou technikou či přístupem, ale ke změně u klienta dojde na základě prožívání vztahu se sociálním pracovníkem. V centru procesu sociální práce je samotný klient. Klient sám nejlépe ví, co ho trápí, co je jeho problém, a které problémy jsou ty hlavní. Aby byl klient schopen uskutečnit změnu, měl by ze strany sociálního pracovníka vnímat autenticitu, akceptaci a empatii.

4.3. Systemický přístup

Podle zákona o sociálních službách, přesněji podle ustanovení §88 písmene i), je poskytovatel povinen se zájemcem o službu uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby. Proto jsem do své práce zařadila i tento přístup, který na kontrakt mezi klientem a sociálním pracovníkem klade velký důraz. Sociální pracovník zde funguje jako zprostředkovatel dohody mezi představami klientů a dalších zúčastněných v nějaké obtížné situaci. Sociální

pracovník spolu s klientem vytváří kontrakt, který by měl obsahovat cíle, kterých má být dosaženo, kroky jak jich dosáhnout a kritéria, která umožní posoudit, zda je cílů dosahováno. Tento přístup přispěl k poznání složitosti a důležitosti interakcí klientů a jejich prostředí. Vychází z teorie, že sociální pracovník nestojí mimo pomáhající proces, ale je vždy jeho součástí a svým jednáním jej ovlivňuje. Klient je chápán jako člen určitého systému, jako autonomní a kompetentní řešit problém. Je zdůrazněna jeho odpovědnost za změnu. Důležitá je zde také komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem. Sociální pracovník zde může také fungovat jako facilitátor, který aktivuje nevyužité zdroje klienta a hledá společně s klientem možnosti řešení problému.

5. Individualizace

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a Standardy kvality kladou na individualizaci velký důraz a považují ji za jednu ze zásad sociální práce. Tvrdí, že pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob. Zákon také poskytovatelům sociálních služeb určuje povinnost plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým sociální služby poskytují. Důraz kladený na jedinečnost člověka umožňuje vidět odlišnosti jedince v pozitivním světle. Povinnost respektovat jedinečnost je také jednou ze zásad Etického kodexu sociálních pracovníků ČR.

Prostředků, jak individualizace docílit, či jí naplnit může být mnoho. Pro svou práci jsem si zvolila především individuální plánování a individuální plán.

5.1. Individuální plánování

„Zákon o sociálních službách přináší mnoho nových věcí, nejvíce z nich se projevuje právě v požadavcích na individuální plánování služeb při poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci“.⁹ Formuluje také povinnosti, které musí poskytovatel při individuálním plánování dodržovat. Jsou to následující povinnosti: Mít vytvořenou metodiku, podle které se individuální plánování a přehodnocování poskytované služby řídí. Plánovat společně s klientem. Průběžně hodnotit společně s klientem naplňování stanovených cílů. Mít určeného klíčového pracovníka pro proces individuálního plánování u jednotlivých klientů. Vést individuální písemné záznamy o průběhu poskytování služby a mít funkční systém, jak si pracovníci předávají potřebné informace.

⁹ Čámský, P., a kol. Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných služeb, s. 93

Individuální plánování je dialog mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem o potřebách uživatele. Je to určité vyjednávání o tom, jaké jsou potřeby uživatele a zda mu je organizace může pomoci naplnit. Individuální plánování je také proces, který se může v práci s klientem neustále opakovat. Je vždy přizpůsobeno každému jednotlivému klientovi. Tento proces můžeme rozdělit do jednotlivých etap:

1. Vyjádření přání a potřeb. Zjišťujeme od klienta, co od naší spolupráce očekává.
2. Stanovení osobního cíle. Dohodneme se klientem, co z jeho přání a potřeb je v našich možnostech, na čem jsme schopni společně s ním pracovat. Tyto cíle by měly směřovat do budoucnosti, měly by být konkrétní, měřitelné a hlavně reálné.
3. Určení jednotlivých kroků, kterými lze cíl dosáhnout. Nyní je důležité si s klientem dohodnout konkrétní postup a termíny, co, jak a do kdy udělá a kdo jednotlivé kroky vykoná. Jestliže je cíl obtížnější, je vhodné jej rozdělit do několika menších cílů, jejichž realizací dosáhneme hlavního cíle.
4. Zhodnocení naší spolupráce. Tato fáze slouží k ujasnění, zda bylo cíle dosaženo, zda je s ním klient spokojen, nebo co by se ještě mělo udělat, aby mohla být spolupráce úspěšně ukončena.

Na individuálním plánování se podílí především klient a jeho klíčový pracovník, dále to mohou být rodinní příslušníci, pokud je to nutné další pracovníci zařízení nebo jiní odborníci. Klíčový pracovník by měl vést individuální rozhovory o potřebách a osobních cílech klienta, pravidelně plánovat, jak mu může organizace či sociální služba v naplňování cílů pomoci, pravidelně hodnotit naplňování osobních cílů. Měl by mít metodiku pro individuální plánování a vést záznamy o plánování a naplňování cílů. Klíčový

pracovník zde hraje roli jakéhosi důvěrníka, který prosazuje zájem klienta. Funkce klíčového pracovníka vyžaduje určité schopnosti, především schopnost vcítit se do situace klienta, protože je důležité získat plnou důvěru klienta, pro dobrou a kvalitní spolupráci.

Individuální plánování podporuje běžný způsob života, proto musíme vycházet ze skutečných potřeb a osobních cílů klienta, z jeho možností a schopností problém řešit. Ne pouze z popisu problému.

5.2. Techniky určování potřeb uživatelů

Způsoby, jakými se určují potřeby klientů a jak se hodnotí, se v různých sociálních službách liší. Zpravidla se však hodnocení potřeb určuje v těchto oblastech:

- Popis osobního vývoje klienta – hledají se příčiny sociálního selhávání.
- Popis obecné charakteristiky – popisuje se kvalita sociálních dovedností a schopností klienta, u kterých se předpokládá, že ovlivňují sociální uplatnění klienta.
- Popis stupně postižení.
- Popis a srovnání základních a aktuálních potřeb klienta.
- Popis problému – důležité pro stanovení kroků k řešení problému.
- Popis toho, co klient potřebuje zvládnout pro samostatnější život.
- Popis silných stránek klienta.

5.3. Individuální plán

Individuální plán je výsledkem procesu individuálního plánování. Tento plán se většinou zpracovává písemně, ale může být jen ústní, zvláště v případě, kdy si klient potřebuje jen ujasnit svůj cíl a ujistit v cestě k němu. Individuální plán je jakýmsi vytvořením souboru východisek pro návrh činností směřujících

ke zlepšení životní situace klienta. Jde o to, naplánovat a provést činnosti, které se opírají o výsledky posouzení situace klienta. „Sociální pracovník a klient společně hledají, co je v dané situaci uskutečnitelné s pomocí zdrojů a služeb, které jsou dostupné“.¹⁰ Je důležité určit, na koho se soubor naplánovaných činností zaměří, kdo a s jakým cílem naplánované činnosti vykoná, jaký má být očekávaný výsledek jednotlivých činností a realizace celého naplánovaného souboru činností. Tím se vytvářejí předpoklady pro průběžné i celkové hodnocení efektivnosti celé intervence i jednotlivých činností. Dále je nutné rozhodnout o časovém rámci provedení naplánovaných činností.

Dobrý individuální plán by měl být jedinečný pro každého uživatele, aktualizován a měněn v závislosti na změnách v osobních cílech uživatele. Měl by definovat služby a jejich formu, to znamená, jak budou služby poskytovány uživateli s cílem naplnit jeho osobní cíle. Je zdrojem informací pro jiné pracovníky, kteří uživateli poskytují službu. Individuální plán by měl obsahovat měřitelné cíle, jednotlivé kroky, takže je možno zpětně hodnotit efektivitu jeho plnění. Individuální plán je dokument, který provází každodenní život uživatele, je zaměřen do budoucnosti a je veden formou, která je optimální pro specifické podmínky zařízení. Umožňuje uživateli podílet se na plánování jemu poskytovaných služeb a vede k tomu, aby byl uživatel co nejméně závislý na poskytování služeb sociální služby.

Typy individuálních cílů plynoucích ze základních činností dle zákona o sociálních službách jsou:¹¹

- zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,

¹⁰ Navrátil, P., Musil, L., Posouzení životní situace klienta – jak na to!, Sociální práce – role sociálního pracovníka, 1/2007, s. 121

¹¹ Čámský, P., a kol., Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných služeb, 2008, s. 107

- zvládání osobní hygieny nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- udržení kontaktu se společenským prostředím,
- uplatnění práv a právem chráněných zájmů,
- zvládání obstarání osobních záležitostí,
- zvládání dovedností pro péči o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- fixace či vytváření a zdokonalování pracovních návyků a dovedností.

6. Analýza potřeb

„Analýza potřeb je analytickým postupem, který nám prostřednictvím vybraných výzkumných metod a technik (a jejich kombinací) vede ke zjištění nedokonalostí či nedostatků ve vymezené oblasti zájmů – k odhalení faktických potřeb“.¹² Hlavním záměrem analýzy potřeb je odhalit a pojmenovat faktické a zároveň významné potřeby zkoumaných aktérů. Analýzu potřeb můžeme rozdělit na dvě fáze. V té první pátráme po problémech jedinců, skupin či organizací. V druhé fázi objevujeme příslušné potřeby, které třídíme a uspořádáváme tak, aby na jejich základě mohly vznikat intervenční programy. „Analýza potřeb si zakládá na efektivitě, praktičnosti a konkrétnosti.“¹³

Potřeby jsou motivy, konstrukty či síly, které podmiňují jednání člověka. Potřebu chápeme jako něco, co je pro jedince či skupinu žádoucí. A. H. Maslow je hierarchicky uspořádal do pyramidy. Základnu tvoří fyziologické potřeby (hlad, žízeň, dýchání), dále jsou potřeby bezpečí a jistoty, následují potřeby lásky (citové odezvy), úcty a uznání a na vrcholu stojí sebeaktualizace (seberozvoj, vynikání). Každá s těchto pěti úrovní zahrnuje další konkrétní potřeby. Mnohé další klasifikace rozdělují potřeby na primární a sekundární. Do primárních potřeb řadíme biologické a fyziologické potřeby. Sekundární potřeby jsou potřeby sociální či kulturní. Sekundární potřeby J. Bradshaw rozdělil ještě na další čtyři úrovně, a to: normativní (určují je instituce a sociální pracovníci v sociálních službách), pocíťované (vycházejí od objektů sociální práce), vyjádřené (vycházejí od objektů i subjektů sociální práce, jsou

¹² Janoušková, K., Nedělníková, D.(Eds.): Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů, s. 330

¹³ Janoušková, K., Nedělníková, D.(Eds.): Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů, s. 330

veřejně vyslovovány), komparativní (rozdíl v uspokojování sociálních potřeb mezi dvěma podobnými skupinami).

Pro účely analýzy je vhodné rozlišit potřeby na základě čtyř kritérií: primárnosti potřeb, nositelů potřeb, aktuálnosti potřeb a jejich kvality/kvantity. Dle primárnosti potřeb rozlišujeme potřeby existenční, spjaté s fyziologickým přežitím a základními biologickými potřebami. Na ně navazují potřeby sociální, které souvisejí s životem ve společnosti, institucionálními a kulturními formami života. Sebeaktivační potřeby souvisejí s rozvojem a perspektivami jedince, skupiny či celé organizace. Existují však i jiná kritéria, podle nichž se dají potřeby třídit.

„Výchozím bodem mnoha analýz je individuální úroveň, která zohledňuje jedinečné a individuální potřeby vzhledem ke konkrétní životní situaci sociálního aktéra.“¹⁴ Tato individuální úroveň analýzy se především zabývá individuálními potřebami jednotlivce. Zde se setkáváme se subjektivně pociťovanými potřebami, které však mohou být v rozporu s představami a cíli poskytovatele sociálních služeb. Tento rozpor bývá velmi častý. Může nastat situace, že pociťovaná potřeba nemusí být potřebou faktickou. Úkolem analýzy je odlišit faktické potřeby od těch subjektivních. Ale i ty subjektivní potřeby jsou velice důležité, protože přispívají k porozumění sociální reality uživatele služeb.

6.1. Přínos analýzy potřeb sociálním službám

Hlavním úkolem analýzy potřeb je odhalení faktických potřeb. Analýza potřeb přináší závěry a doporučení týkající se faktických potřeb, ukazuje, na co je dobré se zaměřit. Na základě těchto výsledků lze připravovat různé intervence a programy tak, aby vedly ke zlepšení stávající situace. „Analýza

¹⁴ Topinka, D., Analýza potřeb v sociálních službách, Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů. Grafico, Ostrava 2008, s. 333

potřeb připravuje podklady pro zavádění změn, představuje základní témata, jimiž bychom se měli zabývat, a ukazuje, jakým směrem se vydat a na co klást větší důraz¹⁵. Také přispívá k dosažení kvality služeb, efektivitě jednání, ale i k ekonomické hospodárnosti. Může také odhalit různé slabiny, čímž působí i preventivně, přináší nové pohledy na věc, poskytuje podklady pro diskusi nad směry vedoucími ke zlepšení.

6.2. Využití analýzy potřeb

Analýza potřeb se uplatňuje především při zjišťování potřeb aktérů sociálních služeb. Je důležitá v procesu zvyšování kvality a při zjišťování současného stavu poskytovaných služeb. Dále lze pomocí analýzy potřeb zjistit využití sociálních služeb a jejich vytíženost, nedostatky při poskytování sociálních služeb, příčiny problémů a koordinaci služeb. Je také standardní součástí žádosti o grant, dokládá smysluplnost projektových záměrů.

¹⁵ Topinka, D., Analýza potřeb v sociálních službách, Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů, s. 333

7. Individuální sociální práce

Individuální sociální práce patří sice do metod sociální práce, tudíž se možná na první pohled zdá, že se do mé práce o individualizaci příliš nehodí, ale i přesto jsem se rozhodla ji do své práce zařadit. Myslím si, že individuální práce s individualizací úzce souvisí, a proto považuji za důležité se jí věnovat.

„Psychologicky je potřeba individualizace zdůvodněna nutností respektování mnoha individuálních rysů osobnosti...“¹⁶

Individuální sociální práce je chápána jako práce sociálního pracovníka s jedním klientem. Důraz je kladen na osobu jako individualitu. V minulosti byla individuální práce silně ovlivněna psychoanalýzou, sociální pracovník se snažil pomocí terapeutických metod proniknout do problému a uskutečnit trvalou změnu. Zpočátku byly klientovy problémy chápány jako jeho individuální selhání, nebraly se v úvahu vnější faktory. V současnosti se již individuální práce orientuje na klienta v jeho přirozeném prostředí, klient je chápán jako součást určitého systému.

Individuální práce prošla ve svém vývoji několika etapami.¹⁷

- Sociologické pojetí (Mary Richmondová) – příčiny vykojení klienta byly hledány jen v užších společenských podmínkách.
- Psychoanalytické pojetí (Sigmund Freud) – individuální sociální práce se obrací převážně k vnitřním faktorům osobnosti.
- Ekonomické pojetí – základní příčina byla spatřována v ekonomických poměrech, v době velkých hospodářských krizí.
- Komplexní, psychologicko-výchovné pojetí (RNDr. Marie Krakešová) – hledá příčiny nejen ve společenských vlivech, ale klade důraz i na poznání psychických vlastností člověka. Hlavní příčinou životních

¹⁶ Kočárová, 2001, s. 33

¹⁷ Charvátová, 1990, s. 89

problémů je neuspokojení základních lidských potřeb ve všech životních obdobích klienta.

- Realitní terapie (W. Glasser) – vychází ze současných skutečností klienta, ze základních lidských potřeb a zdůrazňuje nutnost blízkého vztahu k terapeutovi.

Dnes má individualita v sociální práci své významné místo. Každý sociální pracovník by měl respektovat jedinečnost a výjimečnost každého člověka, nehodnotit jeho rozhodnutí a cíle už jen díky požadavkům etického kodexu, který by měl být příručkou a měl by se jím řídit každý sociální pracovník. V mezinárodních etických standardech pro sociální práci najdeme požadavek „rozpoznávat a respektovat individuální cíle, vlastní odpovědnost a odlišnost klientů“.¹⁸

Tento princip by měl být podkladem pro práci sociálního pracovníka. Sociální pracovník by se měl řídit určitými kritérii, jako přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám, rozeznávat hodnoty a cíle klienta a respektovat je, orientovat se v potřebách klienta. Dále by měl klienta podporovat a pomáhat mu k soběstačnosti. Podle Musila by měla být individuální práce s klientem „šitá na míru“.¹⁹

Zařízení by mělo podporovat klienty při formulování cílů. Mělo by klientům pomáhat s naplňováním těchto cílů. Osobní cíle by měly vycházet z možností a schopností klienta, měly by být časově omezené, reálné a přiměřené. V žádném případě by klient neměl být někým „tlačen“ proti své vůli jen z důvodu, že je to pro sociálního pracovníka jednodušší a rychlejší. Proto by klient měl mít svého stálého (klíčového) sociálního pracovníka, ne aby si ho předávali dva nebo tři mezi sebou. Tento sociální pracovník s ním pracuje od

¹⁸ Mezinárodní deklarace, 1994

¹⁹ Musil, 2004, s. 59

příchodu do zařízení, zná jeho situaci a může s ním postupně a cíleně pracovat na jeho individuálním plánu, který spolu sestavují, upravují a formují podle osobních potřeb klienta.

Není tedy pochyb, že individuální přístup ke klientovi je základním principem sociálního pracovníka. Přesto si každý může pod pojmem individuální přístup představit něco jiného. Někdo může individuální přístup chápat jako aktuální postoj k nastalé situaci nebo reakci na to, „co nám den přinese“, což není ten správný význam. Naopak individuální práce s klientem by měla být plánovaná a dobře promyšlená.

Individualizace jako princip práce s klientem je důležitá nejen pro řešení obtížné životní situace klienta. „Individualizovaná, proměnlivá, a proto zvenčí obtížně kontrolovatelná práce s klienty...“ je také „předpokladem autonomie a sebekontroly sociálních pracovníků“.²⁰

7.1. Překážky při uplatňování individuálního přístupu

Překážkou individuální práce může být neoblomnost zákona, předpisu nebo nařízení, ale také zvyklosti konkrétní pracovní skupiny. Může zde hrát roli nezáměr nebo nízká motivace pracovníků nebo také to, zda jsou pod přímým či nepřímým dohledem. Další překážkou může být zvyk používat všeobecné zákazy, přesvědčení pracovníků, že klienty nemůžou brát moc vážně nebo i známé škatulkování, kterému se občas neubrání nikdo. Problémy mohou vznikat i díky nedostatečné komunikaci klientů a ostatních pracovníků.

Problémy a překážky při uplatňování individuální práce s klientem se mohou vyskytnout kdykoliv a kdekoliv. Ať už je to ze strany pracovníka např.: nedostatečná kompetence, nedostatek informací, zaujatost, neochota,... nebo ze strany klienta jako např.: uzavřenost, neochota spolupracovat, nezáměr,... Vždy je nutné si uvědomit kde a v jakém okamžiku nastala chyba nebo změna

²⁰ Musil, 2004, s. 225

a začít včas s tímto problémem pracovat. Jedině v tomto okamžiku se dá nevyhovující situace řešit a napravit. Tyto situace má také řešit právo každého klienta na výměnu klíčového pracovníka.

7.2. Jednání s klientem

Při jednání s klientem musí sociální pracovník počítat s mnoha faktory, které mohou jeho práci ovlivňovat. Mezi tyto faktory patří věk, pohlaví klienta, jeho temperament a prostředí, ze kterého klient pochází, jeho vzdělání a dosavadní zkušenosti. Sociální pracovník by s klientem měl jednat tak, aby získal jeho důvěru. Klient je mnohdy rozpačitý, protože na jedné straně čeká od sociálního pracovníka pomoc, ale je také nervózní z toho, jak se sociální pracovník k jeho problému postaví. Klientovi by mělo být jasné, že je tu sociální pracovník pro něj, že má zájem o jeho problémy, a že ho plně respektuje. Proto by měl sociální pracovník hned na začátku klientovi objasnit svou funkci a způsoby, jakými klientovi může pomoci. Měl by klientovi poskytnout všechny možnosti řešení jeho problému, ale zároveň mu nechat možnost volby. V některých případech však sociální pracovník musí vystupovat autoritativně a využít práv, které vyplývají z jeho funkce. A to především v případech, kdy je to v zájmu klienta, či celé jeho rodiny.

Pro navázání a vytvoření správného terapeutického vztahu, by měl sociální pracovník respektovat potřeby klienta. Měl by na ně reagovat vhodně a s porozuměním. Tyto potřeby můžeme charakterizovat takto: individualizace, účelné vyjádření pocitů, kontrolované emocionální zaujetí (potřeba slyšet a cítit sympatii, jako odezvu na problém), potřeba přijímat klienta takového, jakým je, neodsuzující postoj, důvěrnost sdělení.

7.3. Analýza sociální situace – orientace v sociální problematice klienta

Analýza sociální situace klienta je pro budoucí práci s klientem velice důležitá. Pomůže nám zorientovat se v problému a celé situaci klienta, ale také získat představu o vážnosti problému a o budoucím postupu či plánu, jak situaci řešit.

Zdrojů informací může být mnoho. Tím hlavní je klient sám, rozhovor s ním nám objasní to nejdůležitější. Další zdrojem je užší prostředí klienta, to může být například rozhovor se členy jeho rodiny, pozorování vztahů a prostředí. Širší prostředí klienta zahrnuje příbuzné, přátele, sousedy, apod. A nakonec to mohou být veřejné instituce jako je škola, pracoviště, lékař, policie či další státní orgány. Sociální pracovník si může vyžádat písemnou zprávu, studijní materiály nebo může sám provést sociální šetření. Účelem získávání takovýchto informací je objektivně poznat prostředí klienta, jeho poměry a ověřit si rozhodující údaje. Důkladným prošetřením celé klientovi situace si sociální pracovník připravuje spolehlivý podklad pro řešení klientovi situace. Proto je tak důležité se jedincem zabývat komplexně. Na základě zjištěných informací můžeme zhodnotit, jak nežádoucí vlastnosti či problémy u klienta vznikly, jak se rozvíjely. Podle příčin vzniku problému lze najít vhodný směr nebo metody, jak situaci řešit. Díky vhodně zvolenému individuálnímu plánu a systematické práci lze dojít k několika situacím. Jsou to restituce (obnova původní situace), kompenzace (nahrazení některé složky), reintegrace (opětovné začlenění do společnosti), readaptace (nová adaptace do společnosti).

8. Domy na půli cesty

Pojem „Domy na půli cesty“ je vymezen v ustanovení § 58 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to takto:

(1) Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Tyto základní kritéria musejí splňovat všechny Domy na půli cesty (dále jen DPC). Každý DPC si však může své fungování blíže specifikovat, proto se od sebe mohou značně lišit, a to nejen službami, které poskytují nad rámec, ale i tím, pro koho jsou tyto služby určeny.

S příchodem do Domu na půli cesty se mladí lidé musí vrovnat s řadou praktických problémů, které jsou vyvolány nedostatečnou přípravou na samostatný život v ústavních zařízeních. Můžou to být například neschopnost hospodařit s finančními prostředky, nezodpovědnost, dezorientace v problematice běžného života. DPC vlastně zajišťují, aby mladí lidé, kteří

opouštějí ústavní výchovu, neskončili jako bezdomovci, a také se snaží dohnat to, co bylo v ústavech zanedbáno.

Domy na půli cesty by se také daly charakterizovat jako určitý typ chráněného bydlení poskytující prostředí, v němž klienti dále rozvíjí své schopnosti a dovednosti. Jsou určeny pro mladé lidi, kteří se ocitají na významné životní křižovatce. Mladým lidem, kteří jsou nuceni opustit prostředí, ve kterém doposud žili, a nemají prostředky ani návyky, aby se sami postavili na vlastní nohy.

DPC jsou to většinou nestátní neziskové organizace. Jelikož nemají povinnost ohlašovat svou činnost ministerstvu, nedá se s přesností určit kolik jich v ČR je.

9. Cílová skupina Domů na půli cesty

Potenciální cílovou skupinu Domů na půli cesty lze nejlépe charakterizovat jako mladé dospělé z okruhu osob se syndromem ústavní závislosti (OSÚZ). Termínem OSÚZ rozumíme osoby, jejichž životní situace je silně ovlivněna předchozím dlouhodobým pobytem v ústavním zařízení, zejména v dětském domově či výchovném ústavu pro mládež, popřípadě i uprchlickém táboře, léčebně či vězení. Tato skupina je tedy dosti široká a „vnitřně nestejnorodá“.²¹ Obecně cílovou skupinu vymezuje vyhláška č. 505/2006 Sb., ale každé zařízení DPC si může svoji cílovou skupinu blíže specifikovat.

Klienty DPC jsou také mladí lidé z ulice, náhradní rodinné péče, vyrůstající bez podpory a péče své rodiny a lidé, kteří jsou v nepříznivé životní situaci, která jim znemožňuje nebo ztěžuje vstup do samostatného života ve společnosti, lidé bez závislosti na alkoholu, drogách či gamblingu.

Z tohoto důvodu je nutné přistupovat ke každému klientovi individuálně a nezahrnovat je do určité sociální skupiny nebo kategorie.

9.1. Osoby se syndromem ústavní závislosti

Většina lidí po dlouhodobém pobytu v ústavním zařízení má společné znaky, související se *syndromem závislosti na ústavním režimu a ústavním zajištěním*. „Velká část bývalých klientů ústavních zařízení se v mimoústavním životě setkává s potížemi, které přímo i nepřímo souvisí s návykem na ústavní režim, s nedůvěrou ve společnost, která je působení každodenních potřeb (obydlí, oděvu, stavy, strukturace času atd.)... Při vymezování tohoto typu závislosti je třeba vzít v úvahu také návyk velké části bývalých klientů ústavních zařízení na ústavním režimu podmíněné, pololegální nebo ilegální zajišťování části osobních potřeb... Tento typ závislosti se u jednotlivců, kteří

²¹ Musil a kol., 2002a, s. 15

žili dlouhodobě v ústavním zařízení, vyskytuje *v různé míře a s různou intenzitou*“.²² Musil považuje za nejvýznamnější problémy klientů DPC *potíže přechodu do standardní společnosti mimo ústav*. OSÚZ se musejí vypořádat se ztrátou ustálené pozice v ústavu a musí zvládnout „přechod do podřadného postavení ve standardní společnosti“.²³ Pomoci zvládnout tento přechod je jedním z úkolů DPC. Velkou roli hraje i nutnost zvládnout ztrátu permanentní péče, daného režimu a neustálé kontroly.

Dalším značným problémem je i osobní zázemí. Všechny již zmíněné potíže podle Musila celkově ohrožují šanci OSÚZ vytvořit stabilní osobní zázemí v podobě partnerského vztahu nebo rodiny. Zhoršuje to i absence blízké osoby a omezování se na kontakty s lidmi, kteří se nacházejí v podobné životní situaci.

²² Musil, 2003, s. 3

²³ Musil, 2003, s. 6

10. Dům na půli cesty Hrochův Týnec – Centrum Jana Jindřicha Pestalozziho, o.p.s.

DPC Hrochův Týnec vznikl v roce 1995 jako první svého druhu v České republice. Poskytuje komplexní službu mladým lidem opouštějícím ústavní a ochranné výchovy. Klade si za cíl postupně zapojit osoby se specifickými potřebami do samostatného běžného života. Poskytované služby jsou např.: psychoterapie, trénink sociálních dovedností, pomoc při hledání zaměstnání a jeho udržení, vytvoření podmínek k dosažení co nejvyššího vzdělání, pomoc při vedení domácnosti, výchova k rodičovství, podpora navazování vztahů s vlastní rodinou atd.

Obecně prospěšná společnost Centrum J. J. Pestalozziho je nevládní nezisková organizace, která vznikla v roce 1992 původně jako nadace s cílem podporovat děti z dětských domovů a výchovných ústavů. Důvodem pro vznik DPC byla starost členů této nadace o děti, které po dosažení 18-ti let musejí opustit ústavní zařízení. Proto vznikl v roce 1995 projekt Můj domov, který byl MPSV označen za Dům na půli cesty.

Centrum dále poskytuje dlouhodobě a velmi úspěšně psychosociální, poradenské a vzdělávací služby ohroženým a znevýhodněným skupinám obyvatel v České republice s důrazem na kraje Pardubický a Vysočinu. Usiluje o znovuzáření těchto osob do společnosti a zlepšení kvality jejich života.

Aktuální projekty, které Centrum J. J. Pestalozziho provozuje jsou:

Můj domov – Domy na půli cesty

Krizové centrum – určené pro více cílových skupin

JUPITER – pro oběti domácího násilí

Já a můj svět – celostátní výtvarná soutěž pro děti s nařízenou ústavní výchovou

Nová cesta – celoroční výcvikový kurz pro děti s nařízenou ústavní výchovou

Poradenské centrum pro děti a mládež s nařízenou ústavní výchovou

Ambulantní péče – preventivní, průběžná i následná péče

Domy na půli cesty, které tato organizace zřizuje, jsou v Hrochově Týnci, Havlíčkově Brodě a v Heřmanově Městci.

10.1. Nabízené služby v DPC Hrochův Týnec

Služby, které DPC nabízejí, jsou vázány na individuální potřeby a dodržování následujících principů – individuální přístup, dodržování pravidel, oboustranná snaha o naplnění cílů pobytu, seberealizace, respektování soukromí a důstojnosti člověka, dobrovolnosti a úcty, svobodné volby.

K základním službám, které jsou klientům poskytovány, ve většině DPC patří:

- dočasné ubytování, někdy označované jako chráněné bydlení,
- pomoc při hledání zaměstnání,
- pomoc při hledání vlastního bydlení,
- nácvik pracovních dovedností v rámci pracovní terapie (dílny, vaření, úklid v zařízení,...)
- sociálně-právní poradenství, zprostředkování odborného poradenství,
- pomoc při řešení osobních a rodinných problémů,
- nácvik psychosociálních dovedností – praní, vaření, samostatného hospodaření s penězi, komunikace s úřady nebo zaměstnavatelem,
- nabídka volnočasových aktivit (z vlastní nabídky, nabídky města),
- pomoc při vyřizování sociálních dávek a zaevidování na úřadech práce.

Další služby jsou nabízeny pouze v některých DPC podle jejich možností. Mezi tyto služby patří například vzdělávací kurzy, nabídka levného ošacení, zprostředkování lékařské prohlídky, dohled nad docházkou na úřady, dohled nad studujícími klienty, doprovod (na úřady, k soudu, k lékaři), arteterapie, psychoterapie, zajištění základního vybavení do bytu odcházejícího klienta, kurzy vaření, ambulantní poradenství pro bývalé klienty, sociální trénink pro řešení životních problémů, pomoc při výchově dětí, rozvoj komunikačních dovedností, krizové intervence, snaha pomoci klientovi urovnat vztahy v rodině, možnost krizového ubytování,

10.2. Proces DPC Hrochův Týnec

Procesem Domu na půli cesty je sled činností vedoucích k tomu, aby uživatel služby získal psychosociální dovednosti vedoucí k naplnění stanovených cílů a integraci uživatele. Tento proces je započat podepsáním smlouvy o poskytování služby. Tuto smlouvu zájemce o službu podepisuje na základě dobrovolnosti a plné informovanosti ze strany sociálního pracovníka. V co nejkratší době po podepsání této smlouvy je s klientem tvořen individuální plán, který zajišťuje plnou individualizaci a efektivitu práce s klientem. V rámci uvedených fází probíhá řada činností, které se odehrávají postupně, časově se nepřekrývají nebo neopakují v souladu s aktuální situací jednotlivých uživatelů.

Fázová spolupráce

- Služba rozlišuje jednotlivé etapy spolupráce.
- Smyslem fázování spolupráce je postupné ubývání intenzity podpory a pomoci.
- Základem pro fázování spolupráce je smlouva s uživatelem.
- Základní služba má tři fáze – **přijímací, edukační a socializační.**

- Časový harmonogram vychází ze smlouvy o spolupráci a individuálních potřeb uživatele.
- Za standardní se považuje možnost opětovného přijetí uživatele do fáze 4 **postrelapsační** za předpokladu splnění daných podmínek.

Uživatel služby je při vstupu do služby automaticky zařazen do 1. fáze projektu – přijímací.

10.3. Postupné snižování podpory

Intenzita poskytované podpory se postupně snižuje. Ke snižování slouží zařazení uživatelů do fázového procesu.

Po nástupu do DPC (1. fáze - přijímací), pracovník DPC intenzivně pomáhá uživateli zvládnout sociální a pracovní dovednosti, zorganizovat si osobní čas, vytvořit podmínky pro nácvik výchovných a vzdělávacích dovedností, komunikovat v kolektivu, atd. Po zvládnutí všech těchto dovedností je uživatel zařazen do druhé fáze.

S postupem do druhé fáze projektu (edukační) se podpora snižuje. Práce s uživatelem je méně intenzivní. Uživatel konzultuje s pracovníky jednotlivé kroky. Zvyšuje se samostatnost a odpovědnost uživatelů. V konečné fázi (3. fáze – socializační) pracovník vykonává pouze poradní a kontrolní funkci. Uživatel se osamostatňuje, což vede k ukončení spolupráce z důvodu naplnění cílů.

10.4. Vzdělávací programy

Vzdělávací programy jsou utvářeny především podle potřeb klientů. Mají formu všeobecného vzdělání, aby klient věděl, na co má právo, za co může být trestaný, jak se má v určité situaci chovat a hlavně, aby se naučil postarat sám o sebe. Učí se například základy rodinného, trestního, občanského

a pracovního práva, o bankovních a poštovních službách, jednat s úřady, s policií, o drogách, kulturní znalosti a zvyklosti, jak správně telefonovat, jak se ucházet o práci, 1. pomoc. Dále mají praktická cvičení (šití, vaření, uklizení nebo třeba jak nadepsat obálku, vyplnit složenku, ...). Individuálně se určité věci probírají na žádost klienta, a to v případě, když mu něco není jasné. Dvakrát ročně se také pořádají zážitkové týdenní pobyty.

Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu bývá skoro ve všech DPC podobné. Probíhá v několika fázích. Tou první je kontaktování DPC sociálním pracovníkem ústavního zařízení (dětského domova, výchovného ústavu) nebo samotným budoucím klientem. K tomuto kroku dochází ještě za pobytu uchazeče v ústavu. Dalším krokem je návštěva daného DPC a seznámení s jeho provozem, pravidly a povinnostmi klientů. Pokud zájem klienta trvá, následuje přijímací pohovor, na jehož základě je rozhodnuto. Tento proces je považován za skončený nástupem klienta do DPC a podepsáním důležitých písemností (nájemní smlouva, domovní řád, ...).

Celý tento proces může být přeskočen, pokud je uchazeč v takové situaci, že musí být ubytován ihned.

Prvními zdroji informací o službách DPC bývají většinou sociální pracovníci v ústavních zařízeních, sociálních odborů nebo kurátoři pro mládež. Dalšími zdroji mohou být internet, letáky, katalogy sociálních služeb, kamarádi nebo i lékaři. O kontakt se většinou postarají také sociální pracovníci daného zařízení ještě v předstihu, než má klient daný ústav opustit. V rámci pohovoru je dohodnuta návštěva DPC a sepsání žádosti o ubytování. Některé DPC zasílají zájemcům dotazník pro zjištění základních informací.

Na prohlídku DPC přijíždí sociální pracovníci s uchazečem, která může být přítomna i přijímacímu pohovoru. Pověřený pracovník DPC uchazeči vše

ukáže, seznámí ho s chodem zařízení a povinnostmi. Udělá s ním také vstupní pohovor, na jehož základě by měl rozpoznat, zda je uchazeč vhodným kandidátem pro ubytování a zda je jeho zájem skutečný. Dále seznámí zájemce o službu s chodem zařízení a základními právy a povinnostmi ubytovaných. Poté má zájemce čas na vlastní rozhodnutí.

O přijetí uchazeče rozhoduje vedoucí, popř. ředitel DPC, na základě informací, které získal od sociální pracovnice ústavu, ve kterém uchazeč pobýval, od zaměstnanců DPC a v neposlední řadě podle zájmu samostatného uchazeče. O rozhodnutí je poté uchazeč informován telefonicky nebo písemně. Pokud není uchazeč přijat, protože nesplňuje podmínky pro přijetí nebo pro naplněnou kapacitu zařízení, je doporučen do jiného zařízení. Zde má potom přednostní právo k ubytování.

Při nástupu do DPC se musí uchazeč prokázat platným občanským průkazem a předložit zdravotní posudek. Zájemce o službu je znovu seznámen s pravidly DPC, právy a povinnostmi zájemce a jsou s ním sepsány důležité dokumenty o ubytování, smlouva o poskytování služby, zaznamenání osobních údajů, podepsán domovní řád,.....

11. Individuální plán dle DPH Hrochův Týnec²⁴

Poskytování služeb DPC vychází z osobních cílů a potřeb zájemce a je postaveno na jeho individuálních schopnostech.

Individuální plán je kontrakt mezi pracovníkem a uživatelem služby o dosahování cílů, spojených s pobytem v DPC. Zájemci se na začátku využívání služby vysvětlí, že je potřebné stanovení si dlouhodobých a krátkodobých cílů. Plán vypracovává uživatel s pracovníkem (speciálním pedagogem) v dohodnutém termínu vypracování.

Uživateli je vysvětleno k čemu plánování slouží a jak má individuální plán vypadat (musí vycházet z individuálních potřeb a přání, měl by být reálný, splnitelný, ověřitelný, musí být založen na jeho schopnostech, musí vést k rozvoji jeho dovedností a k samostatnosti, musí být stanoven termín splnění).

Individuální plán při počátečním kontaktu by měl obsahovat:

1. stav současné situace,
2. potřeby, přání – čeho chce uživatel dosáhnout,
3. nejbližší cíl, kterého má být dosaženo,
4. prostředky, jak cíle dosáhnout,
5. překážky, které brání dosažení cíle,
6. odpovědnost osoby za plnění plánu,
7. časová osa,
8. termíny hodnocení – revize plánu.

V individuálním plánování rozlišujeme krátkodobé a dlouhodobé cíle. Dlouhodobý plán většinou bývá o přáních uživatele, o tom čeho a jak si přeje

²⁴ Čerpáno z metodiky DPC Hrochův Týnec

do budoucna dosáhnout. Cíl se může z pohledu pomáhajícího zdát nereálný, ale i hledání cesty k cílům může být pro uživatele důležitý.

K čemu slouží individuální plán:

1. je nástrojem k plánování individuálních cílů uživatele služby,
2. učí uživatele systematicky přemýšlet nad řešením svých problémů,
3. jako písemný dokument práce uživatele pro pracovníka,
4. kontrakt mezi uživatelem a pracovníkem – podchycení toho, co je s uživatelem naplánováno a domluveno,
5. jako písemný dokument pro jiné pracovníky v případě zastoupení,
6. podává zpětnou vazbu pro pracovní postup.

11.1. Postup a tvoření cílů

Uživatel je vyzván, aby si sám promyslel dlouhodobé cíle, tedy aby si uvědomil svou současnou situaci a na jejím základě si stanovil, čeho chce dosáhnout během pobytu v DPC, jak mu to pomůže v naplnění životních plánů.

Společně s pracovníkem vytvoří svůj nejbližší cíl a dlouhodobé cíle.

Na základě dlouhodobých cílů jsou rozpracovány cíle krátkodobé, které musí vycházet z možností DPC a individuálních potřeb uživatele. Vyjasní se, jakými kroky bude postupovat a jak mu v tom budou nápomocni pracovníci DPC, také se stanoví termíny kontroly plnění osobních cílů. Cíle i kroky musí být malé a dosažitelné a vyžadující určité úsilí uživatele služby. Stanovené kroky jsou na základě svobodného rozhodnutí pro uživatele služby závazné.

Během kontroly plnění osobních cílů se zhodnotí, do jaké míry byly cíle plněny, v případě neplnění je nutné se zamyslet nad důvody, které k tomu vedly. Cíle jsou velmi individuální a mohou se také v průběhu času měnit (nové okolnosti, změny v životě uživatele).

Individuální plán slouží k tomu, aby uživatel služby mohl jasně a srozumitelně formulovat své vlastní cíle. Je vyhotoven ve dvou kopiích, jednu

obdrží uživatel služby a druhou eviduje pracovník DPC v osobním spise uživatele.

11.2. Sledování a vyhodnocování spolupráce s uživatelem

Spolupráce s uživatelem je průběžně reflektována. Sleduje se naplňování dílčích cílů spolupráce. Vyhodnocování spolupráce se provádí několikrát během roku, podle toho, jak se klienti s pracovníky DPC domluví. Vyhodnocování může probíhat několika způsoby, jako jsou např.: dotazníky, individuální a skupinové rozhovory. Na základě zjištěných informací pracovníci DPC dále jednají.

Cíle vyhodnocování spolupráce s uživateli:

- obnova, změna metod, řešení
- oprava cílů, plánů
- statistiky, analýzy dotazníků (pro účely organizace i vnější kontroly)
- zpětná vazba (podněty od uživatelů, které jsou vyhodnocovány, posuzovány a diskutovány, uživatelé jsou poté případně zpětně informováni o řešeních, nápadech)

Spolupráce s uživatelem a její vyhodnocování probíhá formou:

- pravidelných strukturovaných rozhovorů
- účastí na společných komunitách uživatelů a pracovníků
- doprovázením na jednání s úřady
- spoluprací s okolím uživatelů (zaměstnavatel, odborná učiliště, ...)
- hodnocením konkrétních reálných cílů a jejich plnění
- dotazníkových šetření

Pracovník DPC:

- zakládá dokumentaci dotazníkových šetření, dopisů od uživatelů a dalších dokumentů týkajících se hodnocení činnosti DPC
- vyhodnocuje všechny podklady týkající se činnosti DPC, vytváří statistiky a grafická vyjádření činnosti DPC

Soubor rozpoznávacích znaků, podle kterých je možno posoudit, zda bylo cíle skutečně dosaženo:

- zvládnutí sociálních dovedností
- zažití a užívání sebeobslužných návyků a dovedností v domácnosti
- samostatnost, odpovědnost
- zažité pracovní návyky
- psychická citová vyrovnanost
- zajištění vlastního bydlení

Činnost DPC je monitorována a vyhodnocována průběžně během roku.

Hodnocení se provádí:

1. Formou dotazníku – je vyplňován anonymně, slouží jako důležitá zpráva o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Výhodou je možnost dostatečně si rozmyslet odpovědi a anonymita, která umožňuje vyjádřit se k problematice, o které klienti nechtějí otevřeně mluvit. Jde o důležitý zdroj informací a možností, jak zlepšit službu. Pověřený pracovník dotazníky vyhodnotí a na poradě týmu DPC informuje ostatní pracovníky s jejich výsledky. Společně pak hledají cesty, jak návrhy splnit, ale i diskutují nad dopady, které by mohli nastat v případě jejich splnění. Dotazník je vyplňován jeden měsíc po nástupu a dále po vstupu do 3. fáze projektu (cca za 9 měsíců).

2. Individuálními rozhovory s uživateli – poskytují jedinečné náměty a názory dotazovaných a umožňují postihnout příčiny a souvislosti, které mohou být v písemné podobě zkrusleny.
3. Skupinové rozhovory s uživateli – skupina diskutuje pod vedením vedoucího pracovníka DPC, diskuze se zaznamenává a poté analyzuje (kdo na jaké podněty reaguje, jaké jsou připomínky, a o kterých tématech nechtějí mluvit vůbec)
4. Dokumentace poskytovaných služeb je důležitou součástí činnosti služby. Spočívá ve vytvoření možnosti zhodnotit kvalitu, kvantitu a efektivitu poskytovaných služeb (např. kolika uživatelům byly služby poskytnuty, kolik jich úspěšně ukončilo program nebo kolik jich dostalo byt).
5. Rozhovory se spolupracujícími organizacemi – zaměstnavatel, škola, ...
6. Porady pracovních týmů nabízejí pracovníkům sdílet a vyměňovat si zkušenosti s řešením různých pracovních problémů.
7. Externí supervize – zajišťuje dohled nad poskytováním služby po odborné stránce a pomáhá pracovníkům, týmům a organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací.
8. Intervize – umožňuje sdílení případové práce, zkušeností, vzájemnou podporu a reflexe nejen mezi pracovníky DPC, ale i z jiných služeb v organizaci.

Pracovníci služby zajišťují:

- Monitorování výstupů – zaznamenává, kdo využívá jejich služby, jaký je věk, vzdělání, národnost a pohlaví uživatelů, kolik uživatelů je

úspěšných, odkud přicházejí a kam odcházejí. Tyto informace jsou evidovány a zpracovávány graficky.

- Vyhodnocení – posuzuje hodnotu zjištěných údajů a dat. Zjišťuje, jaký dopad mají poskytované služby na život uživatelů a dále hodnotí, jakým způsobem jsou naplňovány osobní cíle uživatelů.
- Plánování a zavedení změn ke zlepšení kvality služeb (změna vnitřních pravidel, odborných postupů, vzdělávání, ...)

Celý proces se opakuje, čímž je zajištěno kontinuální zvyšování kvality služeb. Smyslem hodnocení činnosti je posouzení toho, zda organizace směřuje tam, kam si stanovila, aby posoudila, jestli se jí daří dosahovat stanovených cílů a jaká opatření je třeba učinit, aby byly získané informace využity pro zlepšení poskytování služeb.

Nejdůležitějším měřítkem kvality procesu poskytování služeb je spokojenost uživatelů služeb.

Pracovníci se pravidelně účastní setkání pracovníků, porad a supervizí, na kterých je činnost jednotlivých projektů vyhodnocována. Je tak prováděna zpětná vazba pro pracovníky DPC, kteří tak mohou získat nové informace o své činnosti, podněty či výtky. Hodnocení činnosti DPC je důležité při kontaktu s vnějšími institucemi a osobami. Informace o činnosti DPC jsou použity i při propagaci služby DPC, při jednáních s nadřízenými orgány apod. Dotazníková šetření jsou důležitá pro další práci s uživateli, jelikož se zde odráží názory uživatelů, podněty, výtky a pochvaly.

Po skončení kalendářního roku vytvoří pracovník dokumenty, které vyhodnocují činnost DPC a jeho úspěšnost.

12. Změny spojené se zaváděním standardů v praxi DPC Hrochův Týnec

Svoji práci jsem zaměřila na pracoviště DPC Hrochův Týnec, protože jsem zde vykonávala odbornou praxi, tudíž je mi toto pracoviště známé. Rozhovor jsem dělala se dvěma sociálními pracovníci, které v DPC pracují. Jelikož spolu pracují již delší dobu a na spoustu věcí mají stejný či podobný názor, připravený rozhovor by byl téměř totožný. Proto také předkládám pouze jeden rozhovor, který se proměnil spíše v určitou debatu či diskusi. Věnovaly jsme se několika tématům, a to: na co myslely, když se dozvěděly o zavádění standardů kvality do praxe, co od tohoto procesu čekaly, jaké dokumenty popisují DPC Hrochův Týnec. Dále jsme se věnovaly individuálnímu plánu a jeho tvoření, hodnocení klienta, změnám, které nastaly se zaváděním standardů do praxe, co negativního a co pozitivního tyto změny přinesly a v neposlední řadě také problémům spojeným s tímto procesem.

Rozhovor probíhal velice příjemně a naprosto přirozeně. Připravila jsem si několik otázek, které jsem považovala za stěžejní. V průběhu rozhovoru však vznikaly další podněty vhodné k zodpovězení. Jak už jsem zmínila, připravený rozhovor se proměnil v diskusi, která probíhala tak, že já jsem vznesla otázku, jedna ze sociálních pracovníček se ujala slova a druhá sociální pracovníce ji plynule doplňovala. Neváhaly mi cokoliv vysvětlit, pokud jsem něčemu nerozuměla nebo mi něco nebylo úplně jasné.

Z rozhovoru vyplynulo, že obě dvě sociální pracovníce změny spojené se zaváděním zákona o sociálních službách a standardů kvality jediné uvítaly, i když se zpočátku změn bály. Byl to především strach ze zbytečného papírování, které by mohlo být na úkor přímé práce s klienty. Ale jak obě shodně tvrdí, jsou nyní za tyto změny jediné rády, protože jejich práce dostala nepostradatelný řád a jednotnou formu. Změn bylo podle jejich slov mnoho a

práce s tvořením standardů kvality byla velice náročná. Přibylo mnoho vnitřních pravidel a řádů. Každá situace, která může nastat, musí mít přesný popis jejího řešení, a jakým způsobem se bude řešit, pokud nastane nějaká neobvyklá situace a nebude možné řešení tradičním způsobem. Podle jejich slov bylo také velice obtížné spojit skutečný chod DPC se vzorem, podle kterého standardy tvořily, aniž by změnil chod a řád DPC a přitom splnily všechna kritéria. Zásadní změny proto nastaly pouze v individuálním plánování, které je důsledně propracované, strukturované, jednotné a transparentní. Další velkou změnou bylo zmapování všech možných rizik, určení jejich prevence a následné řešení. A v neposlední řadě také vytvoření vnitřních pravidel, která sice byla vytvořena již před standardy kvality, ale nyní jsou mnohem propracovanější, detailnější a na mnohem vyšší úrovni.

Dle mého názoru všechny tyto změny zvládly výborně, protože jak jsem se dozvěděla, služby DPC byly obodovány na 142 bodů ze 144 možných.

13. Rozhovor

Na co jste myslela (co se Vám honilo hlavou), když jste se dozvěděla o zavádění standardů kvality do praxe?

Přemýšlela jsem, jestli jsou všechny tyto změny nutné, když to dobře fungovalo do teď. Tak proč to měnit? Další práce, další papírování na úkor přímé práce s klienty.

Co jste od tohoto procesu čekala?

Sjednocení práce ve všech službách, metodické vedení, ujasnění si pracovních postupů a metod práce.

Můžete už nyní říci, zda se Vaše očekávání splnila?

Ano, myslím si, že se má očekávání vyplnila.

Jaké dokumenty popisují poslání a cíle, cílovou skupinu a zásady Vaší poskytované služby?

- Metodika služby DPC
- Leták služby DPC
- Informační materiál o službě
- Výroční zpráva
- Webové stránky organizace
- Informační tabule v centrále poskytovatele

Ze zákona vyplývá povinnost tvořit individuální plán, dělali jste s klienty něco obdobného i před tímto zákonem?

Ano, i před tímto zákonem jsme s klienty tvořili určitý individuální plán. Byl však mnohem jednodušší a stručnější než nyní. Díky tomuto zákonu jsme

rozpracovaly a ujednotily jeho strukturu. Vznikl tedy přesný pracovní postup, jak individuální plán tvořit, co musí obsahovat a jak ho vyhodnocovat.

Jakým způsobem se podílí uživatel na tvorbě svého individuálního plánu?

Klient tvoří individuální plán sám. Pracovníci jsou při jeho tvorbě jen nápomocni, aby cíle byly malé, dosažitelné a reálné. Jsou zde pouze jako nějakí poradci, kteří pomáhají klientovi ujasnit si cíle, jejich naléhavost a obtížnost. Na základě svých osobních potřeb si sám klient určuje, jaký problém je nutné řešit nejdříve, jak to udělá a do kdy.

Zákon má určité požadavky na individuální plánování. Co vidíte Vy jako nejdůležitější při tvoření individuálního plánu?

Pravidelné vyhodnocování individuálního plánu, které zároveň dává zpětnou vazbu pro pracovníka i klienta, který vidí svoji úspěšnost. Vyhodnocování probíhá průběžně a podílí se na něm jak klient, tak i klíčový pracovník minimálně jednou za měsíc. Toto hodnocení obsahuje: zda individuální plán naplňuje stanovené cíle, jak se klientovi podařilo cíle dosáhnout, zda ho splnil stoprocentně nebo je potřeba ještě něco dodělat, případně může dojít ke změně v osobních cílech a postupech. Nakonec se určí termín dalšího hodnocení. Díky konkrétním cílům a jasným a rozepsaným krokům jak cíle dosáhnout, které by měl dobrý individuální plán obsahovat, můžeme vyhodnotit efektivitu a plnění jednotlivých kroků a po té celého cíle.

Podle čeho / jak postupujete / čeho se držíte při hodnocení práce s klientem?

Na začátku spolupráce s klientem se píše vstupní zpráva, kde se hodnotí současný stav. Na konci spolupráce se píše výstupní zpráva, kde je zohledněna vstupní zpráva, průběžné hodnocení a na závěr je zhodnocen nynější stav. Velmi důležitý je zde individuální plán, který se pravidelně vyhodnocuje (revize plánu). Hodnotí se, co je splněno, co ne, zda chce klient něco změnit či

zrušit a stanoví se další termín revize. Na základě těchto dílčích hodnocení pak můžeme vytvořit celkové hodnocení práce s klientem.

Kdo je odpovědný za naplňování individuálních plánů?

Odpovědnost za naplňování individuálních plánů mají klienti. Klíčový pracovník, který je klientovi jmenovitě stanoven, má za úkol, být rádcem v tom, jak stanovených cílů dosáhnout a kontrolovat, zda je služba vhodná k dosažení stanoveného cíle.

Zákon č. 108/2006 Sb. vyžaduje respekt, autonomii, klade důraz na důstojnost, individualitu a rozvoj samostatnosti. Respektujete vždy rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé situace? Jaké metody a postupy volíte?

Ano, respektujeme vždy svobodnou vůli při rozhodnutí uživatele. Pokud je rozhodnutí uživatele o způsobu řešení své sociální situace objektivně v rozporu s jeho skutečnými zájmy, poskytneme uživateli poradenskou a sociálně-psychologickou pomoc. Ta bude směřována k vysvětlení situace a seznámí uživatele s následky jeho rozhodnutí. Pracovník vede uživatele k přijetí odpovědnosti za svá rozhodnutí a jednání. I v tomto případě respektujeme rozhodnutí uživatele týkající se způsobu řešení vlastní situace. Nejsme povinni respektovat rozhodnutí uživatele pouze v případě, že by hrozilo ohrožení zdraví a života uživatele nebo dalších osob.

Např.: uživatel se rozhodne využít nabídky nebankovní půjčky. Pracovníky je seznámen s výhodami a nevýhodami této finanční služby. Dále je seznámen s riziky a jsou mu nabídnuty alternativy řešení jeho finanční situace. Pracovník vždy musí volit jazyk srozumitelný pro uživatele a ujistit se, že všem informacím rozumí. Pokud se i přesto uživatel rozhodne využít nebankovní půjčky, je jeho rozhodnutí respektováno.

Ovlivnily standardy nějakým způsobem individuální práci s klienty? Jak?

Před zavedením standardů jsme neměly jednotnou formu pro tvoření individuálních plánů. Díky zákonu o sociálních službách, jsme musely vypracovat jeho přesnou strukturu, což ujednotilo a zjednodušilo naši práci. Bylo také dosaženo lepší zastupitelnosti mezi námi sociálními pracovníci. Každá činnost, kterou děláme, musí mít svůj řád a postup. Díky tomu mohu plynule navázat na práci své kolegyně, pokud bude například nemocná nebo pokud nastane jiná nenadálá situace. Je také zákonem dáno, že klient musí předložit posudek o zdravotní způsobilosti, což sice bylo i před tím, ale stačilo nám i čestné prohlášení o zdravotním stavu.

Bylo zavedeno spousta nových pravidel, která individuální práci ovlivnit musí, i kdyby nechtěla. Nejenže nastalo více papírování, ale nová pravidla vyžadují i nové učení, nejen pro nás, ale i pro klienty. Naučit se ty pravidla znát, postupovat podle nich. Některá nejsou až tak zásadní, některá spíše prospěla, ale některá jsou úplně nová. A to například pravidla pro vnitřní organizační strukturu. Zcela nová jsou pro nás pravidla pro přijímání darů, která jsme dříve neměly zpracovaná. Vnitřní pravidla pro předcházení situací, v nich by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod jsou také nová. Musely jsme přesně rozepsat různé postupy a situace, které mohou nastat, a jak jim předcházet. Upravily jsme vnitřní pravidla pro uzavírání smluv tak, aby smlouvy pro klienty nebyly zbytečně nesrozumitelné, aby tam nebyla žádná cizí slova, ale naopak byly jednodušší, jasné a srozumitelné pro všechny. Nová jsou také pravidla pro individuální plánování, pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace, pro nahlížení do dokumentace. Jako například, kdo a za jakých okolností může nahlížet do klientovy dokumentace, jaký je volen postup, když je například jedna z nás nemocná. Díky standardům je také přesně daný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců. Musely jsme také vymyslet nejrůznější možné nouzové a havarijní situace, které mohou nastat,

jak se při nich bude postupovat. Ale také jak se bude postupovat, když první postup nebude možné uskutečnit.

Ovlivnily standardy nějakým způsobem hodnocení kvality poskytované služby?

Ano, máme rozpracovaná vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se způsobem poskytování sociální služby, prostředím, zaměstnanci atd.

Jsou stanovené ukazatele pro kvalitu poskytované sociální služby, těmi pro naše zařízení jsou:

- míra spokojenosti uživatelů,
- zvyšování profesionální úrovně zaměstnanců,
- vytváření partnerského vztahu mezi uživateli a zaměstnanci.

Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance.

Spokojenost uživatelů s poskytováním služby zjišťována několika způsoby:

- dotazníkem, který je uživatelům předkládán minimálně dvakrát ročně
- evidence stížností a podnětů
- plnění individuálních plánů
- pravidelné komunity s uživateli
- pravidelné individuální rozhovory s uživateli
- pravidelná účast na supervizi nebo intervizi

Jaké nejzásadnější změny, z Vašeho pohledu, přišly se zavedením standardů do praxe?

Individuální plánování je propracované, strukturované, jednotné a transparentní.

Zmapování rizik, jejich prevence či následné řešení.

Vytvoření vnitřních pravidel.

Setkávala jste se s nějakými problémy při tvoření standardů? S jakými?

Velkým problémem pro nás bylo to, že nebyl žádný jednotný model pro jejich zpracování. Sice jsme měly k dispozici určitý vzor, ale bylo velice těžké spojit ho s chodem našeho zařízení, tak abychom splňovaly všechna kritéria a přitom neměnily chod a řád našeho DPC. Mnoho věcí jsme v praxi už měly zavedené, ale rozpracovat to podle daných požadavků a kritérií bylo mnohdy těžké a náročné. Dalším častým problémem byly měnící se informace o formě a obsahu metodiky, což nám naši práci dosti stěžovalo. Několikrát se stalo, že bylo řečeno „musí tam být to, to a to“, tak jsme to udělaly a později jsme zjistily, že to tak vlastně být nemá a má to být úplně jinak. Takže jsme to zase musely předělat, ale nakonec jsme to zvládly.

Co negativního a pozitivního přinesl vašemu zařízení Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ?

Negativní:

- Zvýšená administrativa na úkor přímé práce s uživateli
- Vysoké kvalifikační požadavky na pozici sociálního pracovníka
- Zvýšení finančních nároků na mzdy

Pozitivní:

- Písemné zpracování metodiky a pracovních postupů = sjednocení práce všech zaměstnanců služby, zajištění vyšší kvality poskytování služby, pozitivní přínos individuálního plánování

- Kategorizace a přehlednost poskytovaných sociálních služeb
- Transparentnost sociálních služeb
- Vznik registru poskytovatelů sociálních služeb
- Zlepšení kontroly, zpětná vazba

Jsou pracovníci a uživatelé zapojeni do vypracovávání a do zlepšování standardů kvality?

Ano, jsme zapojeni my zaměstnanci i uživatelé. Veškeré námitky, připomínky, stížnosti a výsledky z dotazníkových šetření, které jsou shledány, jako podnětné pro zlepšení kvality služeb jsou zaneseny do metodiky DPC a slouží jako příprava dlouhodobých systémových opatření a podpora rozvoje kvality poskytované sociální služby.

Kdybyste měla zhodnotit Vaši práci (způsob, náplň) před a po zavedení standardů, co byste upřednostnila?

Rozhodně situaci po zavedení standardů. Zákon o sociálních službách a standardy vnesly do naší práce důležitý a nepostradatelný řád. Někdo si může stěžovat, že je mnohem více papírování, ale na druhou stranu to papírování přináší i výhody. Nejen systematictější a efektivnější práci, ale i takovou pojistku pro nás pracovnice. Když budu dělat vše tak, jak mám, budu řádně vést veškerou dokumentaci, nemůže se stát nějaké nedorozumění nebo, že někdo přijde s nějakým nepravdivým nařknutím.

Jak jste uspěly při hodnocení kvality služeb?

Získali jsme 142 ze 144 možných, což je 98,61% úspěšnost. Pardubickým krajem jsme byli nominováni na Cenu kvality v sociální péči, kterou jsme vyhráli.

14. Závěr

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb, jsou dokumenty, které byly dlouho očekávány, a je o nich vedeno mnoho diskusí. Příprava tohoto zákona trvala celých třináct let, během nichž se na jeho přípravách vystřídal několik týmů a mnohdy se značně odlišnými názory. Zákon byl nakonec přijat v březnu 2006 a byla k němu poté vydána prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., jejíž součástí jsou již zmíněné standardy kvality. Zákon klade důraz především na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti adresátů sociálních služeb. Tento zákon s sebou přinesl nejen tolik očekávanou a zásadní změnu v systému sociální péče, ale i strach, a to především ze strany poskytovatelů sociálních služeb, z naplňování tohoto zákona, ze změn, které s sebou přinesl.

V této práci jsem se zabývala seznámením se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Standardy kvality sociálních služeb a pokusila jsem se nastínit změny, které tyto dokumenty přinesly. Dále jsem se zabývala individuální prací s klientem, individuálním plánováním a tvořením individuálního plánu.

Hlavním cílem této práce bylo přiblížit, co nového přinesl nový zákon o sociálních službách a standardy kvality, na co kladou důraz a jaký mají cíl. Dále také přiblížit, jak funguje individuální plánování, tvoření individuálního plánu a k čemu slouží. Dílčím úkolem poté bylo zjistit, jaké hlavní změny přinesly tyto dva dokumenty v praxi. Podle mého názoru jsem těchto cílů dosáhla. Podařilo se mi zachytit nejdůležitější změny, které zákon o sociálních službách a standardy kvality přinesly. Zjistila jsem, že veliký důraz je kladen na individuální plánování sociální služby, kterým jsem se podrobněji zabývala. Z rozhovoru, který jsem vedla se sociálními pracovníci DPC Hrochův Týnec, jsem dále zjistila, že měly z počátku ze zavádění standardů kvality

docela strach, ze zbytečného papírování, které by mohlo být na úkor přímé práce s klientem a přemýšlely, zda jsou tyto změny vůbec nutné. Nakonec se však ukázalo, že všechny tyto změny jsou vítány, protože nastolily v sociální práci tolik potřebný řád a jednotu. Výsledek výzkumu může být sice trochu zkreslený, protože jsem se ve své práci zaměřila pouze na DPC Hrochův Týnec, ale věřím, že tyto změny byly kladně přijaty i v jiných zařízeních.

Použitá literatura:

Čermáková, K., Johnová, M., Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele, Praha: MPSV 2003

Čámský, P., a kol. Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: Centrum sociálních služeb 2008

Janoušková, K., (Ed.). Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností. Ostrava 2007

Janoušková, K., Nedělníková, D.(Eds.): Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů. Ostrava: Grafico 2008
ISBN 978-80-7368-503-4

Janoušková, K., Nedělníková, D.(Eds.): Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů. Ostrava: Grafico 2008
ISBN 978-80-7368-504-1

Charvátová, D., Metody sociální práce 1. Praha: Státní pedagog.nakladatelství 1990

Johnová, M., Standardy kvality sociálních služeb. Praha: MPSV 2002

Kopřiva, K.,Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál 1997

Kozlová, L., Sociální služby. Praha: Triton 2005

Matoušek, O., a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál 2003

Matoušek, O., a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál 2001

Musil, L., Nečasová, M., Organizační kultura, Sociální práce 3/2006

Musil, L., Kubalčíková, K., Hubíková, O. 2002a. Pečovatelská služba a Domy na půl cesty před zavedením standardů kvality sociálních služeb. Sociální politika 7-8, Praha: MPSV ČR

- Musil, L. 2004a. "Ráda bych Vám pomohla, ale...": dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman
- Musil, L. 2004b. Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách. Sociální práce/ Sociálna práca 1/2004, Brno: ASVSP
- Musil, L., Hubíková, O., Kubalčíková, K., Hamarová, E. 2002b. Kultura poskytování osobních sociálních služeb: případová studie domu na půli cesty, zpráva z první fáze výzkumu. Praha: VÚPSV
- Navrátil, P., Přístup orientovaný na úkoly. In: Matoušek, O., a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál 2001
- Plch, R., Vstříc úspěšnému startu do dospělosti. Sociální práce 21/2003, Asociace vzdělavatelů v sociální práci
- Šavrdová, Z., Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium 1999
- Šlesingerová, K., Mladí lidé odcházející z dětských domovů po dosažení zletilosti 2. Náhradní rodinná péče, Česko-slovanský časopis 3/2004
- Mezinárodní deklarace etických zásad v sociální péči, přijatá valným shromážděním IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků). Kolombo, 1994
- Etický kodex Sociálních pracovníků České Republiky. Praha Společnost sociálních pracovníků ČR, 1995
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Sociální práce – role sociálního pracovníka, 1/2007

Sociální práce – organizační kultura, 3/2006