



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Souhrnná informace o povinně provedeném zhodnocení změn ve službě



Tento sešit vznikl v rámci projektu **Podpora uživatelů v inkluzi do společnosti po zahájení komunitní formy pobytových služeb** reg.č.: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001892.

Obsah:

- Popis metodiky použité pro zhodnocení změn.
- Hodnocení dle oblastí průzkumu.
- Závěrečné shrnutí změn v životě uživatelů po deinstitutionalizaci služby a trvání pobytové sociální služby komunitního charakteru.

Domov Jeřabina Pelhřimov, příspěvková organizace

Zpracovala: Eva Jordánová

Metodika zhodnocení změn byla převážně postavena jako průzkum:

- 5 cílených otázek na zhodnocení služby verbálně komunikujícími uživateli (sekundární cílová skupina projektu) formou krátkého dotazníku s odpověďmi ano, ne, částečně, s prostorem pro vlastní vyjádření názoru či postoje a reálného přání.
(volba verbálně komunikujících uživatelů služby je záměrná pro nezkrasování odpovědí a reálného hodnocení)
- Shrnutí části evaluačních dotazníků, která se právě týká samostatného rozhodování uživatelů o sobě.
- Shrnutí výstupů projektu, kdy se jedná o přímou podporu sociálního začleňování uživatelů v návaznosti na deinstitucionalizaci sociální služby.
- Zjištění a zhodnocení procesů organizace formou dotazování zástupců managementu organizace - sociálních pracovníků a dotazování vedoucích pracovníků jednotlivých oddělení pobytové služby Chráněného bydlení (CHB) a Domova se zvláštním režimem (DZR).
- Shrnutí změn v životě uživatelů.

Cílem tohoto dokumentu je zjištění míry samostatného rozhodování nebo rozhodování s podporou uživatelů o své životní situaci a zjištění míry zapojení uživatelů do procesů organizace směřujících k jejich sociálnímu začleňování, samostatné zhodnocení změn v životě uživatelů služby.

5 cílených otázek na zhodnocení služby verbálně komunikujícími uživateli a to:

1. Jste spokojený se službami, které jsou Vám poskytovány?
2. Změnil byste něco v současné pobytové sociální službě komunitního charakteru?
V případě odpovědi ano, vypište:
3. Podporují Vás dostatečně pracovníci v oblasti sociálního začlenění? (kontakt s okolím, podpora zaměstnávání nebo volnočasových aktivit a kulturních akcí mimo organizaci, vzdělávání, seberealizace a osamostatnění se od služby apod.)
4. Reaguje organizace na Vaše podněty, případné připomínky ke službě?
5. Máte pocit, že se změnil Váš život k lepšímu po přestěhování do domku rodinného typu pro komunitu 6 lidí?

Dotazník k zhodnocení současné služby vyplnilo 13 verbálně komunikujících uživatelů, 7 uživatelů pobytové sociální služby CHB a 6 uživatelů DZR. Všech 13 uživatelů hodnotí poskytování současné služby 100% kladně. O změnu v poskytované sociální službě stojí 0 uživatelů. Maximální podpory ze strany pracovníků v sociálním začlenění se dostává všem 13 uživatelům. Zpětnou vazbu ze strany organizace na podněty a připomínky k poskytované službě hodnotí 12 uživatelů 100% kladně, 1 uživatel 50% kladně.

Vyšší kvalitu života po přestěhování do domku rodinného typu pro komunitu 6 lidí pociťuje všech 13 respondentů.

Vlastní slovní zhodnocení využilo 6 uživatelů pobytové služby CHB, kdy 5 uživatelů nechce nic měnit. 1 uživatel projevil přání většího kontaktu se svou rodinou.

Shrnutí části evaluačních dotazníků

Zhodnocení v rámci evaluace se zúčastnilo 24 uživatelů (verbálně i neverbálně komunikující osoby s využitím alternativní a augmentativní komunikace), lidé s mentálním postižením nebo autismem a rizikovým chováním, lidé s mentálním postižením a poruchami autistického spektra a lidé s mentálním postižením a poruchami chování v oblasti sociálně-patologických jevů, formou analýzy sociálního začlenění, která byla aplikovaná v roce 2017, 2018 a 23 respondentů v roce 2019. Rozhodování o sobě a svém životě bylo věnováno 12 otázek.

Z analýzy vyplývá, že deinstitucionalizace služby vedla k pozitivním změnám právě v oblasti samostatného rozhodování, kdy mají uživatelé svobodnou volbu ve všech oblastech života v domech rodinného typu pro 6 osob. Volba společného stolování, výběr jídelníčku, co se bude připravovat, rozdělení domácích prací, režim dne jako ranní vstávání, volba volnočasových aktivit i možné odmítnutí činnosti, v případě kuřáků užívání tabákových výrobků, kdy v ústavní péči byly na přiděl.

Všichni respondenti projevili kladné hodnocení samostatného rozhodování v těchto aktivitách, pouze 4 uživatelé potřebují podporu pracovníka při rozhodování a pomoc s režimem dne.

Zcela samostatně rozhodování ve volbě vizáže či stylu oblékání spolu s volbou, kterého kadeřníka nebo obchod navštíví. Volba zařízení svého pokoje samozřejmě s ohledem na finanční prostředky, v některých případech využívají uživatelé projekty jako např. Strom splněných přání.

Všichni respondenti projevili kladné hodnocení samostatného rozhodování v těchto aktivitách, pouze 1 uživatel se samostatně nerozhodne při volbě stylu oblékání.

Podpora ze strany pracovníků v samostatném rozhodování uživatelů o sobě a svém životě je hodnocena 100% kladně.

Zvyšování kvality poskytované služby

Samostatnou volbu uživatelů a osamostatnění se od služby podporují pracovníci na úrovni přímé péče, tak i ředitel a management organizace, který poskytuje všem pracovníkům kvalitní akreditované vzdělávání formou odborných přednášek, seminářů a možnosti supervizi na půdě organizace. Sociální pracovníci organizace zajišťují sociální a sociálně právní potřeby uživatelů a vedou pracovníky v sociálních službách ke zkvalitnění poskytované služby formou podpory osamostatnění uživatelů od služby a jejich sociálnímu začlenění do společnosti.

Shrnutí výstupů projektu

Zvyšování kompetencí uživatelů vedoucí k sociálnímu začlenění bylo během trvání projektu podpořeno metodikami, které jsou zaměřené na soběstačnost, dovednosti, běžné denní činnosti, zájmy a volnočasové aktivity, společenské chování, ale také na nácvik používání pomůcek alternativní a augmentativní komunikace nebo vyřizování osobních záležitostí uživatelů. Většinová část metodik je strukturovaná a mají i obrazovou strukturovanou přílohu pro využití u lidí s PAS. Pracovníci v sociálních službách využívají metodickou podporu a podporují i nadále uživatele dle individuálních potřeb jednotlivých osob a posouvají je dle osobních možností směrem k většímu osamostatnění a sociálnímu začlenění.

Souběžně pracovníci v sociálních službách uživatele socializují a podporují uživatele při kontaktu s okolím (s podporou a vedením sociálních pracovníků). Podporují uživatele v zapojení do veřejného dění, což je současně i velkou změnou v životě uživatelů, to vede také k odbourání bariér mezi běžnou populací a lidmi s mentálním postižením. Umožňují uživatelům žít život, který je považován za běžný. Jedná se o pořádání besed a posezení se sousedy s přivítáním jiných organizací poskytujících sociální služby, akce pro širší veřejnost i představitele měst a obcí, kde uživatelé žijí. Např. sousedská setkání v jednotlivých domech, sportovní klání pro jiné organizace i veřejnost, kulaté stoly a besedy s opatrovníky a veřejností, workshopy ve školách (společné tvoření uživatelů sociální služby a dětí 1. stupně základních škol) nebo prodejní akce ručně vyráběných předmětů z Denních stacionářů a Dny otevřených dveří v rámci Týdne sociálních služeb každý podzim.

Za dobu trvání projektu se uskutečnily: 2 kulaté stoly pro zastupitele obcí a měst, 2 setkání pro opatrovníky, 2 besedy s občany, 4 workshopy pro školy, 4 dny otevřených dveří.

Zapojení do veřejného dění jako účast na kulturních akcích v místě bydliště i mimo něj, s tím i spojené výlety po okolí nebo dovolené tuzemské i v zahraničí, účast ve volbách, samostatné nakupování v obchodech nebo s podporou, návštěvy restaurací a kaváren v rámci trávení volného času a další. Těchto aktivit se zúčastňuje většinová část uživatelů sociální služby DZR, všichni uživatelé sociální služby CHB. (Dnes se již účastní většiny kulturních akcí, nákupů osobní potřeby nebo akcí pro veřejnost i uživatelé DOZP.)

Samostatného pohybu v místě bydliště dosáhlo 5 uživatelů sociální služby CHB, což jim umožnilo nejen samostatný pohyb, ale i samostatný projev a komunikaci v běžném veřejném prostoru, bez podpory pracovníků a dalších osob.

Zhodnocení vlastních procesů organizace

Na základě průzkumu bylo vyhodnoceno, že důležitými kontaktními osobami pro uživatele jsou sociální pracovníci organizace. Nejen, že zajišťují uživatelům sociální a sociálně právní podporu při vyřizování osobních záležitostí a právních úkonech, ale jsou tzv. "spojkou" ve zprostředkování toku informací mezi uživateli a managementu organizace a i dalšími subjekty (opatrovníky, rodinnými příslušníky, zástupci obcí a měst, soudními úředníky aj.) a naopak. Dle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. je individuální plánování služby nedílnou součástí poskytované služby. Uživatelé mají po přechodu do nové pobytové služby další možnosti k vyjádření se k poskytované službě, jejímu průběhu a plánování, reálným přáním je věnována větší pozornost, neboť dnes jsou i větší možnosti k jejich naplnění.

Vede k tomu i fakt, že uživatelé žijí v komunitním typu pobytové sociální služby, vždy šest lidí v každém domku rodinného typu. Pracovníci mají větší časovou dispozici pro každého jednoho uživatele a podpora vedoucí k sociálnímu začlenění je značná. Tím i podpora uživatelů žít život, který je považován za běžný.

A další možnosti jako využití podpory dobrovolníků v každé komunitě a tím i rozšíření možností aktivit mimo sociální službu a seberealizaci uživatelů. Jedná se zejména o příbuzné stávajících pracovníků. Nyní v počtu 5 osob působících v pobytové službě CHB a DZR. I to je považováno za změnu v životě uživatelů, neboť před přechodem do pobytové služby komunitního charakteru dobrovolníci nedocházeli.

Sociální pracovníci zapojují uživatele do hodnocení služby formou dotazníku spokojenosti s poskytovanou službou. Mimo dotazník a individuální plánování služby přijímají podněty, připomínky a stížnosti k poskytované službě téměř kdykoliv. Jejich řešení je dáno vnitřní směrnici a šetření je prováděno v širším okruhu pracovníků organizace pro nestranné hodnocení.

Vytváří podmínky pro zapojení uživatelů do společenského procesu za účelem sociálního začlenění mimo organizaci, zejména podporou vyhledávání vhodného uplatnění na volném trhu práce, nyní i podpora udržitelnosti vyhledané pracovní pozice a komunikace s opatrovníky, rodinnými příslušníky a dalšími právními subjekty.

Další nástroj k hodnocení poskytované sociální služby použili sociální pracovníci monitoring přetrvávajících ústavních prvků, od kterého se již upustilo. Ústavní prvky vymizely a služba je poskytována kvalitně, odpovídá pobytové službě komunitního charakteru, kdy pracovníci podporují uživatele k osamostatnění a sociálnímu začlenění dle možností a potřeb každého uživatele.

V ročních časových intervalech využívají monitoring plnění cílů jednotlivých služeb a osamostatnění uživatelů od služby.

Shrnutí změn v životě uživatelů

Změny v životě uživatelů pobytové sociální služby komunitního charakteru vychází už ze samé deinstitucionalizace služby, samotné přestěhování do domků rodinného typu, vždy pro 6 osob. Dispozice domu, kdy má každý uživatel svůj vlastní pokoj, který si může přizpůsobit svým představám, společný prostor kuchyňského koutu a obývacího pokoje, kde se může komunita scházet stejně jako v domácím prostředí a přizpůsobené každé službě (CHB, DZR). Nově i smlouva k poskytování ambulantní služby Denního stacionáře nebo sociálně terapeutické dílny pro uživatele, kteří tuto službu využívají.

Intenzivnější podpora pracovníků (pro 6 uživatelů 1-2 pracovníci) při každodenních činnostech a dalších aktivitách směřujících k sociálnímu začlenění, poskytování kvalitní služby za

podpory organizace poskytující akreditované vzdělávání pro pracovníky. Podpora dobrovolníků. Využívání projektů jako např. Strom splněných přání nebo Potravinová banka.

Používání pomůcek alternativní a augmentativní komunikace (AAK) pro verbálně nekomunikující nebo částečně komunikující uživatele. Nyní využití komunikátorů Go to talk. Používání pomůcek strukturovaného učení pro lidi s poruchou autistického spektra, komunikační knihy (listy) s piktogramy nebo jinými obrázky, strukturované úlohy, struktury činností, strukturované metodiky s obrazovou přílohou, kompenzační prostírání a další.

Možnost svobodnější volby při rozhodování o sobě a své životní situaci (ve smyslu: kde budu bydlet, co si vezmu na sebe, s kým se budu stýkat, co budu dělat nebo co si koupím atp.) a zapojení do průběhu a hodnocení služby.

Dosažení pracovní smlouvy a docházení do zaměstnání (6 uživatelů CHB z 24 osob sekundární cílové skupiny projektu) a samozřejmě udržitelnost pracovní pozice. Samostatný pohyb v místě bydliště (5 uživatelů CHB z 24 osob sekundární cílové skupiny projektu).

Mnohem větší kontakt s lidmi mimo organizaci, hlavně s veřejností při běžných aktivitách jako je nakupování, návštěvy kulturních akcí a zařízení, návštěvy restaurací, společné projekty se základními školami a jinými subjekty (např. Medou Humpolec o.p.s), sportovní aktivity, účast ve volbách nebo právě v zaměstnání atp. (24 uživatelů z 24 osob cílové skupiny projektu)

Výrazná změna nastala v životě 1 uživatele sociální služby CHB, který se v tomto roce přestěhoval do Domu na půl cesty v Havlíčkově Brodě pod hlavičkou Centra J.J.Pestalozziho, o.p.s , který poskytuje dočasnou službu mladým lidem bez rodinného zázemí ve smyslu bydlení, sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a vyřizování osobních zájmů s cílem pozdějšího samostatného života a vstupem zpět do společnosti.

Tak byl umožněn i úspěšný přechod 1 uživatele sociální služby DZR do služby CHB.

Všechny změny uživatelé přijímají a hodnotí kladně.