

## **Pravidla pro osobní plánování a hodnocení průběhu soc. služby v CNRP**

Tento dokument vychází z níže uvedených materiálů a také na ně odkazuje:

- manuál pro uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby
- manuál pro vedení dokumentace uživatele služby
- Protokol o ukončení poskytování sociální služby
- manuál Zápisu z kontaktu s US (spolu se vzorem pro Zápis z kontaktu zahrnující ústní smlouvu)

Manuál respektuje pořadí jednotlivých kroků plánování takto:

**smlouva (včetně příloh) --- osobní cíl --- osobní plánování --- stanovení a průběžné hodnocení dílčích cílů --- hodnocení průběhu/revize osobního cíle --- protokol o ukončení služby/stanovení nového osobního cíle**

### **Průběh osobního plánování:**

**1.** Při poslední osobní schůzce se zájemcem o službu v rámci procesu jednání se zájemcem o službu je s ním uzavřena Smlouva o poskytování služby (viz dokument Smlouva o poskytování sociální služby - manuál). Ve Smlouvě je určen osobní cíl uživatele služby. **Osobním cílem** se stanovuje cíl využívané sociální služby, je vždy zaznamenán písemně (ve smlouvě či zápisu z kontaktu). Osobním cílem je myšlena dohoda s uživatelem služby o tom, co využíváním služby sleduje. Osobní cíl se může v průběhu využívání sociální služby doplňovat a měnit dle potřeb uživatele služby, také změna či doplnění osobního cíle je zaznamenána písemně (ve formě zápisu z kontaktu, dodatku ke Smlouvě či nové Smlouvě). Za definování osobního cíle je odpovědný uživatel ve spolupráci s klíčovým pracovníkem.

### **Příklady osobních cílů:**

- sdílet s dalšími pěstouny své zkušenosti z pěstounství a tím zvýšit své kompetence pěstouna
- zlepšit komunikaci se školou, do které chodí mé dítě
- reflektovat své výchovné postupy vůči dítěti s ADHD
- pomoci dítěti v kontaktu s jeho biologickou rodinou
- připravit dítě na přechod do jeho rodiny
- připravit dítě na samostatný dospělý život
- dojít k rozhodnutí, zda přijmout do rodiny další dítě

**2.** Z každého kontaktu s uživatelem je pořizován záznam (viz formulář Zápis z kontaktu nebo přímo softwarový program ARUM, který má pro záznam předdefinovanou strukturu).

## DĚTI POTŘEBUJÍ RODINU!

Osobní cíl uživatele služby se uskutečňuje prostřednictvím **dílčích cílů**, které jsou pravidelně s uživatelem služby vytyčovány, zaznamenávány v Zápisech z kontaktu, následně hodnoceny a případně revidovány. Dílčí cíle specifikují a rozvíjí jednotlivé kroky naplňování osobního cíle uživatele služby uvedeného ve smlouvě o poskytování sociální služby. Účelem dílčích cílů je stanovení postupu, jak bude dosaženo osobního cíle. K dílčím cílům se vždy vážou kritéria naplnění, osoby odpovědné za plnění a termín přehodnocení postupu naplňování cílů (kdy bude cíle dosaženo a bude možné ho přehodnotit). Klíčový pracovník pomáhá uživateli služeb definovat takové dílčí cíle, aby byly konkrétní, měřitelné, přijatelné, realizovatelné a časově ohraničené.

Klíčový pracovník k tomu používá otázky typu:

- „Jak poznáte, že tento cíl bude naplněn?“
- „Kdo všechno se do plnění tohoto cíle zapojí?“
- „Kdy se společně vrátíme k vyhodnocení tohoto cíle?“
- „Co všechno potřebujete k tomu, abyste mohl cíl naplnit?“
- „Co konkrétně Vám splnění tohoto cíle přinese?“ atd.

**Příklady dílčích cílů** (mohou být dále specifikovány):

- pravidelně (min. 1x měsíčně) docházet na Klub pro pěstouny a sdílet s ostatními pěstouny své zkušenosti
- zúčastnit se pěti vzdělávacích aktivit pro pěstouny pořádaných NNO nebo OSPOD
- do konce měsíce zkontaktovat poradnu pro rodinu a domluvit rodinnou terapii
- zavolat výchovné poradkyni a dojednat s ní pravidelné schůzky školy a rodiny
- kontinuálně spolupracovat se speciálním pedagogem a získávat od něj zpětnou vazbu na své výchovné postupy
- využívat respitní pobyty pro děti jako prevenci před vyčerpáním
- doprovodit dítě na matriku a pomoci mu s hledáním jeho biologické rodiny

**3. Klíčový pracovník může Zápis z kontaktu vypracovat ve spolupráci s uživatelem** přímo v rámci kontaktu s uživatelem. Nedomluví-li se klíčový pracovník s uživatelem služby na společném vypracování Zápisu z kontaktu, je povinností klíčového pracovníka vždy na konci kontaktu s uživatelem shrnout dohodnuté cíle, osoby odpovědné za jejich plnění a termíny plnění, které hodlá zapsat do Zápisu z kontaktu. Uživatel se ke shrnutí vyjádří, příp. doplní potřebné a klíčový pracovník tímto ověří, zda uživatel všemu rozuměl. Klíčový pracovník vede uživatele služby k tomu, aby si také on vytyčené cíle včetně termínů plnění poznamenal a mohl pracovat na jejich plnění. (Tento proces se může zjednodušit tím, že uživateli je nabídnuta možnost zaslat zápis z kontaktu bezprostředně po jeho vypracování e-mailem, souhlasí-li s tím uživatel služby. Tento souhlas uživatele je zaznamenán buď ve Smlouvě o poskytování sociální služby nebo v Zápise z kontaktu.)

## DĚTI POTŘEBUJÍ RODINU!

**4.** Zápis z kontaktu je podkladem pro **pravidelné hodnocení a revizi dílčích cílů uživatele**. Na každé schůzce s uživatelem se klíčový pracovník ke stanoveným dílčím cílům vrací a zjišťuje spolu s uživatelem, jak se jejich plnění daří, příp. vede uživatele k jejich zpřesnění či novým formulacím dle potřeb uživatele služby.

**5.** Minimálně jednou za 12 měsíců je **hodnocen osobní cíl** uživatele služby. V případě jeho naplnění je buď vydefinován nový osobní cíl (má-li o to uživatel služby zájem a trvá-li jeho sociálně nepříznivá situace, kvůli které službu využívá), nebo je spolupráce s uvedením důvodu ukončena (viz formulář Protokol o ukončení služby).

### Důvodem k ukončení poskytování sociální služby může být:

- naplnění stanoveného cíle poskytované služby
- uplynutí doby sjednané smlouvou k poskytování sociální služby
- naplnění podmínek k ukončení smlouvy (dle textu smlouvy) - např. uživatel opakovaně nebo zásadně
- porušuje povinnosti a pravidla, ke kterým se zavázal ve smlouvě o poskytování služby, uživatel
- bezdůvodně nevyužívá službu ve sjednaném rozsahu a tím blokuje kapacitu služby pro jiného uživatele
- rozhodnutí uživatele sociální služby
- ukončení činnosti poskytovatele

Protokol o ukončení služby podepisuje uživatel služby a klíčový pracovník, ten jej zakládá do spisu uživatele a celý spis uživatele pak ukládá k archivaci do šanonu Archiv spisů.

**6.** Není-li osobní cíl naplněn, slouží **hodnotící schůzka k dohodě o dalších dílčích cílech**. V rámci hodnotící schůzky je také **zjišťována spokojenost uživatele s poskytovanými službami**. Klíčový pracovník otázkami v rozhovoru či pomocí dotazníku, který pro tyto účely připraví, zjišťuje, jak vnímá spolupráci uživatel. Výstup z hodnocení je zapsán do Zápisu z kontaktu a slouží jako podklad pro proces zvyšování kvality poskytovaných služeb v organizaci.

### Povinnosti klíčového pracovníka v rámci průběhu osobního plánování:

- je odpovědný za proces plánování služeb konkrétního uživatele (smlouva - cíl - plán - ukončení)
- při plánování služeb postupuje ve shodě se standardy kvality sociálních služeb, používá k tomu dostupné metodické materiály (Mapování potřeb rodiny, Ontarijský index zanedbávání péče, Individuální plán péče dítěte, atd.)

## DĚTI POTŘEBUJÍ RODINU!

- zodpovídá za podpis Souhlasu s nakládáním osobními údaji
- předává uživateli služby dokumenty Pravidla pro podávání stížností a Práva a povinnosti US
- zodpovídá za zpracování a evidenci písemných dokladů o procesu plánování služeb a vedení Spisové dokumentace uživatele služby