

STANDARBY KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 5

Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium

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

Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb ve společnosti *Helias* vycházejí z potřeb klienta a z jeho zdravotních či jiných omezení.

Individuální plánování ve společnosti *Helias*

S každým klientem je vypracován individuální plán péče, který je součástí jeho dokumentace. Individuální plán je sestaven buď při první schůzce nebo schůzce následné, a to mezi klientem a sociální pracovnící nebo ředitelkou společnosti, v prostorách organizace nebo v domácnosti klienta.

Při této schůzce vede sociální pracovníce nebo ředitelka společnosti rozhovor s klientem a jeho zákonným zástupcem.

Takto zjišťuje individuální potřeby a schopnosti zájemce.

Daná zjištění jsou zaznamenána v dotazníku individuálních potřeb a schopností klienta.

Tato zjištění slouží pracovníkům, k utvoření si představy, o klientových potřebách a schopnostech. Na základě těchto zjištění dochází k vytvoření postupů v péči o klienta, tzv. individuálního plánu.

Posléze si sociální pracovníce nebo ředitelka organizace společně s rodiči upřesní společný cíl a jednotlivé kroky k jeho naplnění, a pak je zaznamenají do formuláře individuálního plánu péče.

Z tohoto plánu vychází průběh konkrétní sociální služby při práci s klientem.

Při pravidelných supervizních sezeních pracovníků společnosti *Helias* s ředitelkou dochází k projednávání úspěchů či neúspěchů naplňování individuálního plánu klienta a o možnostech spolupráce a kvalitě komunikace s rodinou klienta, zhodnocení dosavadního plnění individuálního plánu péče a navržení případných změn, které se promítnou do individuálního plánu dle aktuálních potřeb a schopností klienta.

Tato supervizní sezení se uskutečňují jednou za 3 měsíce nebo podle potřeby.

Výsledný návrh je poté předložen klientovi nebo jeho zákonnému zástupci.

Ti mají právo vyjádřit se k tomuto návrhu a nesouhlasit se závěry a změnami v individuálním plánu péče a napsat své vyjádření, na které bude brán zřetel.

Na tomto základě se domluví schůzka s klientem nebo jeho zákonným zástupcem, kde jsou projednány připomínky klienta nebo jeho zákonného zástupce. **Cílem je vytvořit individuální plán péče klienta, který plně koresponduje přání a potřeby klienta a naplní tak jeho očekávání.**

Klient nebo jeho zákonný zástupce je vyrozuměn o možnosti konzultovat své připomínky k individuálnímu plánu péče tzv. Formulářem připomínek.

Formulář připomínek obsahuje pokyny, jakým způsobem se může klient nebo jeho zákonný zástupce ohradit vůči individuálnímu plánu péče a jak přednést své návrhy na změnu.

Během poskytování služby mají klienti a jejich zákonní zástupci možnost vyžádat si individuální konzultaci se sociální pracovníci nebo s ředitelkou společnosti *Helias*.

Z průběhu jednání je veden zápis, který je přiložen k vypracovanému individuálnímu plánu péče.

Individuální plán péče obsahuje:

- ⇒ identifikační údaje o klientovi
- ⇒ společné cíle, stanovené na základě potřeb, přání a schopností klienta
- ⇒ prostředky k dosažení cílů (např. nácvik zapínání zipu, apod.)
- ⇒ termíny dalších setkání zaměřených na hodnocení realizace plánu a jeho případnou úpravu
- ⇒ datum a podpis všech zúčastněných

b) poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osob

Plánování průběhu služby probíhá společně s klientem nebo jeho zákonným zástupcem s ohledem na jeho osobní cíle, možnosti a schopnosti formou volných a řízených rozhovorů zaznamenaných písemně (zápis z rozhovoru). Poskytovatel při prvním kontaktu se zájemcem zjišťuje přání a představy uživatele o průběhu služby.

Tyto informace získává sociální pracovníce nebo ředitelka společnosti při první osobní schůzce se zájemcem o službu.

S každým zájemcem o sociální službu jedná sociální pracovníce nebo ředitelka společnosti individuálně s ohledem na schopnosti zájemce porozumět obsahu sdělení a podle postupů a zásad definovaných v *Metodice jednání se zájemcem o službu*.

Stěžejním zdrojem získávání informací o konkrétních potřebách, obavách klienta a i o cílech poskytované služby jsou rozhovory vedené se zájemcem o službu či klientem. Cílem je naplnit očekávání a osobní cíle uživatelů. Vychází se vždy ze zájmů a potřeb klienta.

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

Sociální pracovníce společnosti *Helias* průběžně hodnotí spolu s klientem, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle a uspokojena jeho očekávání.

Sociální pracovníce nebo ředitelka společnosti se namátkově kontaktují s klientem či uživatelem služby a zjišťují informace o spokojenosti či nespokojenosti s výkonem poskytované sociální služby. Z jednání je vyhotoven zápis a přidán do osobní složky klienta.

K dalšímu přehodnocování služby dochází také po podaných stížnostech.

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

Sociální služba je koordinována sociální pracovnící nebo ředitelkou společnosti *Helias*. K výkonu požadované služby konkrétního klienta je přidělen pověřený osobní asistent či dobrovolník.

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

Společnost *Helias* vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi pracovníky o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám uvnitř společnosti *Helias*;
potřebné informace se předávají v rámci:

- ⇒ pravidelných porad týmů
- ⇒ individuálních konzultací koordinátora (sociální pracovníce nebo ředitelka společnosti)
- ⇒ individuálních konzultací vedení společnosti
- ⇒ e-mailovou komunikací uvnitř organizace
- ⇒ písemné dokumentace (Standardy, Vnitřní pravidla společnosti, atd.)

Účinnost:

Zpracoval: Drahomíra Brožová, ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

Schválil: Drahomíra Brožová, ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

Počet stran: 3

Počet příloh:

V Ústí nad Labem dne 01.01.2009.

Drahomíra Brožová
Ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.