

STANDARDY 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 jednak z potřeb klienta a jednak z jeho zdravotních či jiných omezení (např. stravovacích, hygienických).

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 dovedností a schopností*.

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 péče*.

Posléze si sociální pracovníce nebo ředitelka organizace společně s klientem či zákonným zástupcem 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 interních supervizních sezeních pracovníků společnosti HELIAS s ředitelkou společnosti 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 interní supervizní sezení se uskutečňují jednou za 6 měsíců nebo podle potřeby.

Případné návrhy změn IP jsou poté předloženy 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.

Cílem je upravit 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* k IP.

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

Individuální plán péče obsahuje:

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

Pravidla individuálního plánování jsou obsažena ve vnitřní směrnici č. 2

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 HELIAS při první osobní schůzce se zájemcem o službu.

S každým zájemcem o sociální službu jedná sociální pracovníce nebo ředitelka společnosti HELIAS 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.

Pravidla individuálního plánování jsou obsažena ve vnitřní směrnici č. 2.

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

Sociální pracovnice společnosti HELIAS průběžně hodnotí spolu s klientem, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle a uspokojena jeho očekávání.

Sociální pracovnice nebo ředitelka společnosti HELIAS 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

Sspolečnost 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 sociální pracovnice nebo ředitelky společnosti
- ⇒ individuálních konzultací vedení společnosti
- ⇒ e-mailovou komunikací uvnitř organizace
- ⇒ písemné dokumentace (Standardy, Vnitřní pravidla společnosti atd.)

System předávání informací je popsán ve vnitřní směrnici č. 18.

Účinnost: 1. 9. 2014

Zpracoval: Bc. Petra Hrstková

Schválil: Bc. Drahomíra Brožová

Počet stran: 3

Počet příloh: 4: vnitřní směrnice č. 2 a č. 18, vzorový formulář sociálního šetření, č. 10 *Metodika jednání se zájemcem o službu*

V Ústí nad Labem dne 1. 9. 2014

Bc. Drahomíra Brožová

ředitelka společnosti Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

DOKLAD JE ÚPLNÝ A PLATNÝ