

Pravidla pro plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby

Standard číslo: **5 a, b, c, d**
Platnost od: **6.9. 2018**
Rozsah působnosti: **sociální pracovníci, tlumočníci**

1 Pravidla pro plánování

Individuální plánování sociální služby zajišťuje klientovi poskytování cílené podpory namísto péče. Individuální plánování souvisí s individuální prací s klientem a individuálním přístupem (postup poskytnutí úkonu, individuální způsob komunikace).

Proces individuálního plánování začíná ve fázi jednání se zájemcem o službu, při kterém sociální pracovník zjišťuje, jaká jsou přání, očekávání, potřeby zájemce a vypracovává individualizovaný zápis do databázové aplikace.

Cílenou podporu pracovník nastavuje tak, aby odpovídala individuálním potřebám klienta, nezvyšovala jeho závislost na službě a neprohlubovala ztrátu soběstačnosti.

2 Plánování

Individuální plánování je proces, při kterém pracovník:

- získává informace o klientovi, potřebě, očekávání (rozhovor, pozorování, studium dokumentů od klienta),
- komunikuje s klientem, formuluje návrh postupu poskytování služby,
- zaznamenává postup v podobě individuálního záznamu do databázové aplikace (záznam domluvy s klientem = individuální plán),
- komunikuje v týmu a hledá užitečnou podobu služby (interní, externí),
- realizuje kroky (klient i pracovník),



- vyhodnocuje – provádí spolu s klientem, v týmu pracovníků přímé služby.

Plánování pracovník realizuje při rozhovoru s klientem. Pracovník do individuálního záznamu popisuje klientovu situaci, která byla zadána klientem a řešena, popisuje poskytnutí služby a eventuálně budoucí termín služby. Termíny plánování se vztahují k datu a skutečností, které nastávají ze strany klienta.

Rozsah spolupráce na plánování zahrnuje klienta, sociálního pracovníka, tlumočnický, přepisovatele, pracovníky návazných služeb, resp. opatrovníka, osoby tvořící přirozenou klientovu podporu (příbuzný, přítel, soused, zák. zástupce dítěte, ...).

Pracovník s klientem dohodne způsob poskytování služby v souladu s posláním a cíli služby. Konkretizují cíle, rozsah a průběh služby. Jedná se o potřebu klienta, při které potřebuje pomoc či podporu a která spadá do základních činností tlumočení nebo poradenství.

U klienta, který neumí sdělit svoje potřeby, probíhá spolupráce s přirozenou podporou klienta (rodič, příbuzný, aj.) a s týmem. Pracovník se může řídit doporučením zástupce, pokud nejsou v rozporu s vyznačenými potřebami klienta.

Proces individuálního poskytování služby, hodnocení poskytnutí, konkrétní poskytnutou podporu pracovník písemně zaznamenává do individuálního záznamu klienta do databázové aplikace tak, aby dokumentoval práci s klientem. Pracovník vytváří v aplikaci individuální záznam poskytnuté služby konkrétnímu klientovi.

3 Průběh poskytované služby

Průběh služby probíhá výměnou informací mezi pracovníkem a klientem zejména prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka.

Pracovník:

- zjišťuje potřeby zájemce o službu nebo klienta, zkoumá situaci (rozhovorem, naslouchá, seznámí se s dokumentací),
- společně s klientem dohodne, čeho chce uživatel dosáhnout (požadovaná změna nepříznivé situace dosažitelná klientem za přispění služby, změna za pomoci odborných návazných služeb, spolupůsobení jiné organizace),



- informuje klienta, jaké možnosti lze využít, jak bude probíhat naplňování potřeby klienta, jaký je možný postup, aby bylo cíle dosaženo (zajištění tlumočení, přepisu, základního poradenství, informování o návazných službách,...),
- sleduje průběh služby a společně s uživatelem vyhodnocuje vyžití služby, poskytnutý úkon,
- poskytuje podporu do výše, která neomezuje klientovu soběstačnost (podporuje samostatnost a nezávislost na poskytované službě, nečiní za klienta věci, které je schopen zvládnout sám),
- podporuje klienta ve využívání dostupných veřejných služeb,
- zapisuje průběh služby do individuálního záznamu do databázové aplikace jmenovitě nebo anonymně.

Klient:

- může vyjednávat o způsobu poskytnutí služby, může vznášet připomínky a návrhy,
- podílí se na plánování služeb a termínů schůzek, může požádat o změnu plánu,
- může označit osoby, které se mohou na plánování podílet (souhlasí-li s tím tyto osoby).

4 Hodnocení

Přehodnocování realizuje pracovník s klientem. Průběh poskytované služby vyhodnocuje pracovník s uživatelem zejména v případě, kdy:

- dojde ke změně potřeby,
- dojde ke změně rozsahu poskytované služby, ke změně míry, frekvence, mění se působ, jakým bude služba poskytována,
- zaniká potřeba.

Pracovník do individuálního záznamu popisuje klientovu situaci, která se ve službě stala, pokud u klienta nastane změna, která brání v realizaci stanovené potřeby, stávající plán a termíny upraví, popřípadě vytvoří s klientem nový záznam. Pracovník klienta s nízkou motivací



povzbuzuje, aby se zapojil aktivně do řešení své situace (např. otázkami, jaké řešení klient navrhuje, co může klient udělat).

Toto hodnocení probíhá za účasti klienta, hodnocení se může zúčastnit event. zástupce a také pracovní tým při poradě složený za sociálního pracovníka a tlumočnicků, kteří poskytují službu. Způsob dorozumívání, vyhodnocení spokojenosti a nespokojenosti, souhlasu a nesouhlasu pracovník zaznamenává do aplikace jako individualizovaný záznam či jako část záznamu.

5 Zásady individuálních záznamů

V individuálním záznamu je:

- Popsána dostatečně nepříznivá situace klienta – pracovník popíše nepříznivou soc. situaci, kterou má s klientem řešit.
- Relevantní a nezbytně nutné informace nutné k posouzení situace klienta a k činnosti služby – pracovník zapíše přiměřené množství věcných informací s výpovědní hodnotou, pracuje citlivě s informacemi, uvádí jen nezbytně nutné informace k poskytnutí služby, aby plánování posloužilo jako:
 - individuální záznam o domluvě učiněné mezi pracovníkem a klientem, o komunikaci mezi pracovníkem a klientem, důkaz o poskytnutí služby,
 - nástroj komunikace a předání informací o poskytnutí služby klientovi pracovníkům přímé služby.
- Zlepšení nepříznivé situace klienta či sociální začlenění klienta – pracovník uvede potřebu klienta a kroky, které učiní služba a které učiní klient, resp. vyhodnocení, pokud došlo ke změně nebo ukončení situace.
- Partnerský přístup – pracovník popíše, na čem se pracovník a klient domluvili.



6 Klíčový tlumočník

Je to tlumočník, kterého si klient může vybrat pro terénní tlumočení. Klíčový tlumočník předává informace související s plánováním a poskytováním tlumočení klientovi. Je s klientem v častějším kontaktu v terénu a poskytuje mu tlumočení.

V případě, že tento tlumočník nemá volnou kapacitu na žádaný termín, požádá vedoucí tlumočnicků, aby byl klientovi přidělen volný tlumočník. V případě, že klient nebo tlumočník požádá o změnu, řeší změnu tlumočnicka pro další případné tlumočení vedoucí tlumočnicků.

7 Zápisy plánování a průběhu služby

Pracovník zapisuje do databáze konečný průběh poskytnuté služby a také plánování služby, co bude poskytnuto příště, zapisuje hodnocení a přehodnocování plánu, nové plány.

Plánování průběhu poskytování služby s ohledem na cíle klienta zaznamenává zejména u dlouhodobější spolupráce. Průběžně s klientem hodnotí a zaznamenává naplňování klientových cílů.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

