



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ROZŠÍŘENÁ EVALUACE SLUŽBY CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ ORGANIZACE DOMOV NA CESTĚ

Realizováno v rámci projektu

„PODPORA KOMUNITNÍ SLUŽBY“

Registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_066/0007319



CENTRUM PRO ROZVOJ PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ
CENTRE FOR MENTAL HEALTH CARE DEVELOPMENT

EXTERNÍ PARTNER PROJEKTU

CENTRUM PRO ROZVOJ PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ

Autoři zprávy : Pavel Říčan, Barbora Holá, Petra

Kubinová

Obsah	
Úvod	3
Shrnutí poznatků z fokusních skupin a z rozhovorů s příjemci služby, pracovníky a rodinnými příslušníky.....	4
Pohled zvenčí I.: Odborný garant	6
Pohled zvenčí II. Audity v chráněném bydlení	8
Posouzení metodiky služby	11
Shrnutí	12
Využité zdroje	13

Úvod

Tato zpráva, tedy „**Rozšířená evaluace služby chráněného bydlení**“ přímo navazuje na „**Hodnocení změn ve službě chráněného bydlení**“. Shrnuje výstupy z návštěv a rozhovorů s pracovníky i příjemci služeb v letech 2019 a 2020 a pracuje také s dalšími relevantními sekundárními zdroji. Hlavní zjištění a Doporučení, která vyplynula z obou těchto zpráv, lze nalézt v úvodu zprávy předchozí.

V průběhu projektu probíhala evaluace změn transformované služby a jejich dopadu na klienty v několika fázích. Na začátku roku 2019 proběhla řízená diskuse (focus group, *dále FG*) s klienty a řízené rozhovory s pracovníky. Byly mapovány především očekávání, obavy, plány a připravenost ke změně před stěhováním klientů do nové služby chráněného bydlení jak z jejich pohledu, tak z pohledu pracovníků. Na jaře 2020 bylo hodnocení transformačního procesu vzhledem k aktuální situaci a opatřením souvisejícím s pandemií realizováno online. Proběhly individuální rozhovory s klienty a pracovníky služby prostřednictvím platformy Zoom a telefonické rozhovory s rodinnými příslušníky či opatrovníky klientů. Zaměřily se nejen na mapování a hodnocení průběhu samotného stěhování, ale především na způsob poskytování podpory a každodenní život v jeho nejrůznějších aspektech (od praktických záležitostí po vztahy s blízkými a s komunitou či plánů do budoucnosti) v nové službě chráněného bydlení.



Bytový dům ve Skutči, ve kterém se nachází jeden z bytů, kde je poskytována služba chráněného bydlení.

Shrnutí poznatků z fokusních skupin a z rozhovorů s příjemci služby, pracovníky a rodinnými příslušníky

Fokusní skupiny a rozhovory byly vedeny dvojicí evaluátorek. Shrnutí je pojato jako výběr klíčových sdělení ze zpráv, které zpracovaly.

Leden 2019

Účastníci se převážně na přesun do chráněného bydlení v lednu 2019 těšili, zejména očekávali větší míru samostatnosti v rozhodování o každodenních záležitostech, společenské a osobní kontakty. Určité obavy měli někteří klienti ze samotného stěhování, a právě z oné větší samostatnosti. Věřili, že budou v rámci celého procesu podpořeni, i když tato představa byla spíše obecná. Klienti měli o změně poměrně jasné představy a byli na ni připravováni. Přesto se objevovala řada dílčích otázek, které se týkaly jednak individuálních potřeb a schopností, jednak postupných změn během doby (větší podpora v začátku, která bude postupně snižována). (FG klienti, 01/2019)

Atmosféru v týmu jsme vnímaly jako velmi pozitivní. I přes organizační a časovou náročnost aktuální situace (stěhování klientů do Domku), jsme během rozhovoru s pracovníky zažily jejich nadšení a těšení se na nadcházející změnu. A to i s tím, že zmiňovali komplikace a rizika, která může přinést. Hlavní rizika byla rozpoznána ve větší volnosti klientů, kteří by mohli ve zvýšené míře konzumovat alkohol, a ve vztazích se sousedy z komunity. (FG s pracovníky, 01/2019)

Duben 2020

Rozhovory s jednotlivými klienty byly velmi různorodé. Jednak odrážely ochotu otevřít se a sdílet s námi své názory, představy a přání, jednak se v nich objevovaly různé potřeby a preference klientů.

Klienti v rozhovorech oceňovali, že mají v chráněném bydlení větší míru svobody, větší komfort a soukromí. I v tomto ohledu je služba více individualizována (nejen v míře podpory v praktických věcech jako jsou léky, hospodaření s financemi, nákupy apod.). Klienti mají svůj vlastní prostor a mohou si vybrat, jak a s kým chtějí trávit čas podle

svých potřeb a preferencí. Zdá se také, že služba je schopna pružně reagovat na potřebu snižování či zvyšování podpory u klientů, např. v případě zhoršení zdravotního stavu.

Výhledy do budoucnosti a plány klientů zatím nejsou příliš akcentovány, ale je zajímavé, že klienti se zabývají myšlenkou na možnou budoucnost mimo současnou službu. *(Při naší návštěvě v září 2021 ovšem byly konkrétní plány na odchody, hledání samostatného bydlení a spolupráce s návaznými službami již běžné.)* S klienty jsme mluvili přibližně rok po stěhování a je zřejmé, že tato doba byla věnována zvládnutí přechodu z ústavní služby do chráněného bydlení ve Skutči. Nezaznamenali jsme žádné negativní zkušenosti klientů s tímto procesem. Nikdo nemluvil o tom, že by se chtěl „na hrad“ vrátit. Obyvatelé chráněného bydlení jsou v kontaktu především vzájemně a s pracovníky služby, kontakty s komunitou se teprve začínají rozvíjet. (rozhovory s klienty, 04/2020)

Fungování týmu hodnotí pracovníci jako velmi dobré. Za přínosné a reagující na jejich potřeby považují i poskytované vzdělávání (model CARE) a supervizní podporu. Dochází i k situacím, kdy mají pracovníci odlišný pohled na poskytování služby nežli jejich nadřízení. Nicméně se zdá, že tyto situace jsou řešeny a dochází ke sbližování stanovisek. V týmu služby již nepracuje psychiatrická sestra, podpora z její strany je externí. K vývoji došlo u pozice peer konzultanta, kterou vnímáme jako více usazenou, zaměřenou na přímou práci s klienty.

Z rozhovorů je zřejmé, že dochází k významným posunům v samostatnosti jednotlivých klientů a způsob poskytování služby na to reaguje. Klienti mají více samostatnosti, více věcí si zařizují sami. Služba přešla z podoby, kdy byli pracovníci přítomní po velkou část dne, do podoby sjednávání individuální podpory.

Změny, o kterých hovořili pracovníci, se týkaly zejména zacházení s léky a hospodaření s penězi. Prostor pro zlepšení vidí pracovníci v lepším napojení na okolní komunitu a rozvoji běžných kontaktů mezi klienty a jejich okolím.

Za podstatné považujeme skutečnost, že 3 klienti služby se přestěhovali do podmínek s nižší mírou podpory a se službou jsou pouze v občasném kontaktu. To naznačuje, že služba plní svou funkci a poslání lépe, nežli pracovníci i celá organizace očekávali. (rozhovory s pracovníky, 04/2020)

Stejně jako v domově se zvláštním režimem jsou rodinní příslušníci rádi, že se o jejich blízké někdo postará, že tíhu péče nenesou sami. Zažili se svými blízkými hodně nesnází a těžkých chvil. Někdy jsou také ve věku, kdy už by ani o někoho dalšího pečovat nemohli.

Službě rodinní příslušníci a opatrovník v zásadě důvěřují. Všimají si nových dovedností a celkově větší samostatnosti svých blízkých. Zároveň jsou k jejich dalšímu osamostatňování spíše opatrně skeptičtí.

Je zřejmé, že transformace přinesla rodinným příslušníkům a opatrovníkovi změnu, která je či může být spojena s novými nároky na jejich čas, zvláště pokud jsou v opatrovnické roli. Zaznívaly i zřetelné obavy z dalšího osamostatňování klientů. Skutečnost, že služba je smluvně garantována na dobu určitou, byla vnímána jako ohrožující. Rodinní příslušníci také, na rozdíl od klientů služby(!), zmiňovali v souvislosti s transformací určitou ztrátu jistot a bezpečí.

Lze konstatovat, že rodinní příslušníci/opatrovník oceňují zjevné pokroky obyvatel chráněného bydlení, zároveň je pro ně důležité, aby o jejich blízké „bylo postaráno“. (rozhovory s rodinnými příslušníky, 04/2021)

Pohled zvenčí I.: Odborný garant

Evaluační tým dostal k dispozici dokumenty zpracované garantem projektu Martinem Fojtíčkem: *Zápisy z poskytnutého odborného poradenství garanta projektu za období květen–říjen 2021 a Popis změn v životě uživatelů služby a v nastavení procesů ve službě.*

Podpora odborného garanta týmu chráněného bydlení probíhala v období 05-10/2021 v drtivé většině online formou.

Zprávy z daného období jsou zpracovány velmi úsporně. Jejich analýza tak poskytuje spíše přehled o tématech, které garant s týmem řešil. Změny ve službě jsou podrobněji rozpracovány ve shrnujícím dokumentu, který je na ně zaměřený, a podrobněji se mu budeme věnovat dále.

Ve Zprávě z května 2021 je uvedeno: „V konzultaci jsme se věnovali zejména benchmarkingu na zotavení zaměřených služeb v anglicky mluvících zemích (resp. jejich 'otisku' ve světě internetu).“

Zprávy za období květen–červenec 2021 vypovídají o tom, že garant poskytoval podporu pracovníkům v tématech, která zrcadlila jejich hodnotové uvažování ve smyslu otázek souvisejících s přestěhováním klientů: „Dělám dost pro podporu klienta?“.

Další témata se týkala: „uvažování pracovníků ohledně plánování dovolených; aby se 'oslabení' podpory poskytované týmem paradoxně využilo pro zvýšení participace klientů v běhu služby a provozu bytů a k posílení jejich zodpovědnosti za sebe i za společenství spolubydlících a dalších spřízněných osob“. Ve

zprávě je uvedeno, že garant společně s týmem uchopejí téma komunikace dovolených tak, že využili zkušenosti z minulých let ve smyslu, „*aby byla motivační, energizující a zplnomocňující*“.

Pozornost byla věnována také tématu partnerských vztahů mezi klienty služby. Pracovníci s garantem v kontextu tohoto tématu diskutovali zacházení s odpovědností a etické a právní aspekty, ale také jak se postavit k oblasti „*(potenciálních) specifických sexuálních praktik i preferencí, které mohou naši klienti mít*“.

Jako nástroj podpory pracovníků garant uvádí služby v zahraničí. Například „*Rose Houses, Fountain Houses, Camphill Movement a hnutí Club houses*“.

V srpnu 2021 se pak pracovníci a garant „*pokusili po roce opět využít energii peer pracovníků z Ledovce z Plzně*“. Setkání proběhlo částečně s týmem a částečně s klienty. Tým s peer pracovníky diskutoval způsoby práce plzeňských kolegů, typy aktivit v jejich CHRCu (club house a recovery college) a efekty pro klienty služeb. S klienty pak peer pracovníci sdíleli své příběhy. Ve zpětné vazbě byla pojmenována „*specifická energie setkání, pokud je tvořena jak „experty na zkušenost“ (lidmi s vlastní zkušeností s duševním onemocněním), tak experty na teorii (většinou pracovníky poskytovatele)*“.

V září pak byla věnována pozornost tématům jako „*formy zprůchodnění*“ služby s využitím příkladů dobré praxe v poskytování služby chráněné bydlení, které pomohly klientům „*‘jít dál’, nefixovat se na ‘jistotu’ a bezpečí, ale na chuť a energii udělat ve svých životech další kroky.*“

Říjnové setkání bylo věnováno rekapitulaci spolupráce odborného a garanta a týmu za celé období realizace projektu a plánování dalšího období. Shrnutí spolupráce je popsáno takto: „*Popsali jsme si stav na začátku projektu a porovnali ho se situací nyní. Připomněli jsme si, s čím (a v jakém stavu) do služby vstupovali klienti a kde jsou nyní. Hóóódně jsme se pochválili! Ale popsali jsme si taky ty oblasti, kterým bude tým muset dál věnovat zvýšenou pozornost. Máme radost ze společné cesty a ta nás pořád drží. I když projekt končí, jsme dál ‘Na cestě’!*“

Dokument *Popis změn v životě uživatelů služby a v nastavení procesů ve službě* podrobněji zachycuje vývoj služby. Garant v dokumentu rozděluje změny do tří oblastí: služba a procesy v ní, tým služby a klienti služby.

Změny ve službě a jejích procesech garant popisuje takto: „*Na konci projektu se služba CHB přizpůsobuje klientům, je flexibilnější a pružněji a kreativněji reaguje na potřeby klientů.*“; „*Je zaznamenáno několik řešení, která zaslouží označení ‘příklad dobré praxe z hlediska ČR významného rozsahu’.*“; „*Služba je zakotvená v hodnotách (především person centered, strength based a recovery oriented), ne v tradovaných stereotypech.*“; „*Služba pečlivě reagovala na požadavky auditů, zároveň poctivě hledala, v čem se může přizpůsobit a v čem má bojovat za svůj postoj a stávající praxi obhájit.*“; „*Služba nyní podstatně více umožňuje propojení života klientů s místní komunitou, než tomu bylo na počátku (sousedé, zájmové spolky, církve, zařízení ve městě, jejichž služby klienti využívají, zdravotní péče, ...).*“; „*Služba se staví klientům po bok, podporuje je v jejich potřebách a přáních. Není to služba, která klienty (de)formuje, nařizuje jim, stanovuje hranice, omezuje jim ‘výběh’.*“; „*Služba se chápe jako ‘průtoková’, zároveň respektuje tempo jednotlivých klientů.*“

Změny v týmu jsou popsány takto: „*Tým změnil složení. Přibyl sociální pracovník, přibyl peer pracovník. Ubyla zdravotní sestra, ubyly pracovnice v soc. službách.*“; „*Práce týmu je týmová, nejde o ‘pracovní kolektiv’, ze kterého chodí ‘děvčata na služby’.* Tým se setkává na poradách, řeší konkrétní situace a potřeby klientů.“; *Ze služeb (které dávají představu, že klienti potřebují dohled) se povaha práce týmu*

změnila na osmihodinové směny, během kterých si klienti domlouvají potřebnou podporu.“; Tým se těší z úspěchů klientů, podporuje je v krocích do života a oslavuje s nimi jejich úspěchy. Nedohlíží na klienty, nehlídá je,“

Změny u klientů jsou charakterizovány takto: „Na počátku byly zjevné obavy, neochota se ‘odpoutat’. Nyní jsou zřejmé ambice, chuť se rozžít.“; „Klienti využívají členy týmu k tomu, aby dosáhli svých cílů. Nevyužívají je k tomu, aby proklábosili den, aby jim lépe uplynul čas, kdy nemají co dělat.“; „Někteří klienti už s podporou členů týmu službu opustili.“; „Řada klientů služby má nové vztahy, nové známé a snad i přátele.“; „Klienti služby aktivně využívají služby, stěhují se i v rámci bytů ve službě“.; „Klienti se aktivně účastní schůzek na bytech, věci řeší, není to formální.“

Na základě popsaných změn lze konstatovat, že z pohledu garanta projektu jsou v praxi naplňovány cíle služby chráněného bydlení týkající se podpory zotavení klientů a toho, aby byli platnými a respektovanými členy komunity.

Pohled zvenčí II.: Audity v chráněném bydlení

V září 2019, tedy osm měsíců poté, co se 6 osob přestěhovalo z Domova na hradě Rychmburk do Skutče, proběhly ve službě chráněného bydlení dva externí audity: *Procesní audit a Audit kvality.*

Procesní audit byl založen na časových snímcích pořizovaných pracovníky služby před auditem a na několikadenním zúčastněném pozorování (stínování pracovníků) ze strany auditorů.

Zpráva z auditu poměrně podrobně popisuje činnosti, kterým se pracovníci v přímé péči věnují, zkoumá nakolik služba podporuje samostatné rozhodování a zapojování do běžného života a také identifikuje institucionální prvky ve službě. Auditóři konstatují celou řadu příkladů dobré praxe v respektujícím přístupu ke klientům, v podpoře samostatného rozhodování. Kriticky se auditóři vyjádřili k tomu, že tři klienti služby, dle jejich posouzení, vůbec nepotřebují míru podpory, kterou chráněné bydlení nabízí. Dalším postřehem byla identifikace několika ústavních prvků ve službě – především rutinní praxe zacházení s léky, které měli všechny v držení pracovníci služby. Tyto poznatky byly s pracovníky Domova na hradě Rychmburk diskutovány a v zásadě došlo ke shodě na tom, že služba je vzhledem k tomu, že funguje 8 měsíců od přestěhování, na velmi dobré cestě a postřehy auditorů budou zohledněny v rámci dalšího rozvoje a zkvalitňování služby.

Krátce se chceme zastavit u jiné výtky auditorů. Ti totiž také konstatovali, že:

„Současný způsob individuálního plánování podpory (postupný přechod při zavádění nových pracovních postupů a metodik) pracuje s touto skutečností pouze částečně. Komplexní zmapování potřeb respondentů ve všech oblastech života a jejich vyhodnocení zatím není plně k dispozici. Služba aktuálně reflektuje především okolnosti související s procesem údravy a práci s lidmi s duševním onemocněním v tomto kontextu (CARE). Další oblasti běžného života a práci s nimi proces plánování podpory plně nezohledňuje.

Absence tohoto systémového nástroje pro individualizaci podpory znesnadňuje systematickou práci v oblasti sociálního začleňování.“ (s. 9).

Z pohledu auditorů nepracovala služba dostatečně s potřebami ve všech oblastech života a jejich vyhodnocováním. Místo toho se orientovala na proces údravy (zotavení, Recovery).

Zákon o sociálních službách se ve stěžejním úvodu §2 odst. (2) skutečně odvolává na individuálně určené potřeby:

„Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.“

Ale jak tyto potřeby určit, není pevně dané. Doporučení auditorů vypadá logicky – „komplexně mapovat potřeby ve všech oblastech života“. Ale moderní přístupy v péči o duševní zdraví, jako je například model CARE, jdou ještě dál v posilování role lidí, kteří služby čerpají. Metodologicky začínají u životní perspektivy uživatelů, prvotním se stává navázání vztahu a vzájemné důvěry a následně se zaměřují na přání a sny těch, kterým je pomoc určena. Až poté dochází k podrobnému určení potřeb v těch oblastech, které jsou pro příjemce pomoci důležité. Namísto předem dané a profesionály vytvořené struktury potřeb se do popředí dostává životní příběh. Komplexnost mapování je metodicky zajištěna pomocí Osobního profilu. Přístupy jdoucí „od přání k potřebám“ mají tu výhodu, že jsou velmi motivační, aktivizující (tak jak to žádá zmíněný §2 odst. (2)). Viz také Wilken a den Hollander, 2016, *Podpora zotavení a začlenění, Úvod do metodiky CARE*.

Tým Domova na hradě Rychmburk se k tomuto doporučení z auditu vrátil v červnu 2020. Ve vzniklém pracovním materiálu je uvedeno toto stanovisko: „*Hodnocení klientů skrze obecné předpoklady o tom, jak má člověk fungovat a co má trénovat vnímáme jako jeden z institucionálních prvků.*“ (interní dokument Domova Na cestě, 15. 6. 2020)

Tato odborná polemika o zjišťování potřeb není náhodná, ani ojedinělá a ukazuje na širší problém. Materiály a doporučené postupy MPSV k transformačním procesům vznikaly před více než 10 lety a těží z bohatých zkušeností s transformací pobytových služeb pro osoby s mentálním handicapem. Typickým příkladem je *Posuzování míry nezbytné podpory uživatelů, Doporučený postup MPSV 1/2010*. Jedná se o nástroj, který umožňuje rámcově odhadnout potřeby podpory klientů služby. Nicméně pro nastavování takzvaných plánů přechodu (z ústavu do komunity) s jednotlivými klienty se v praxi Domova na hradě Rychmburk ukázal v podstatě jako neaplikovatelný na cílovou skupinu osob se závažným duševním onemocněním a tedy nepoužitelný. K tomuto účelu byl využit Přehled osobních preferencí (model CARE). S tím, jak budou v rámci reformy péče o duševní zdraví vstupovat do transformace další pobytové služby ústavního typu, vyvstává potřeba vypracovat či upravit stávající metodické pokyny tak, aby byly relevantní pro tuto cílovou skupinu.

Audit kvality z listopadu 2019 se soustředil na vybraná kritéria standardů kvality sociálních služeb a věnoval se těmto oblastem a zákonným povinnostem poskytovatele služby:

Dostupnost a srozumitelnost informací o sociální službě

Informování zájemce o podmínkách poskytování služby

Ochrana práv

Plánování průběhu poskytování sociální služby

Oblast vedení evidence žadatelů o sociální službu

Smlouva o poskytnutí sociální služby

Oblast opatření omezující pohyb osob

Zpráva z auditu vyznívá pro službu velmi pochvalně. Je zde uvedena řada příkladů dobré praxe ze spolupráce s jinými službami a využívání zdrojů komunity. Doporučení se většinou týkala dopracování informací o službě navenek a vybízela k přeformulování a zásadní aktualizaci vnitřních pravidel. Doporučení z auditu a jejich využití byly týmem

Domova na hradě Rychmburk reflektovány rovněž v červnu 2020, z interního dokumentu je zřejmé, že byly mimo jiné zpracovány nové předpisy: Střety zájmů a Ochrana práv. Vznikl také Domovní řád vily v jednom z objektů chráněného bydlení. Zpráva z auditu přináší zpětně dobrý vhled do dynamiky transformačního procesu. V řadě oblastí se nejdříve formovala dobrá praxe v oblasti poskytování služeb a teprve následně byly formulovány vnitřní směrnice a pokyny.

Posouzení metodiky služby

Pro evaluační zprávu byly analyzovány metodické postupy týkající se Individuálního plánování, Role organizace, Role koordinátora služby a Role klíčového pracovníka služby. Metodické postupy jsou platné pro všechny služby Domova Na cestě. Analýza se soustředila na uvedené materiály z hlediska toho, jak pracovní postupy podporují inkluzi klientů.

Celkově působí metodické postupy přehledně a strukturovaně. Také díky mnoha praktickým příkladům z každodenního života služby mají potenciál provázet pracovníky jejich praxí tak, aby spolupracovali s klienty v duchu poslání Domova Na cestě, které zní: *„Pomocí pobytové služby probouzet a posilovat v lidech s duševním onemocněním naději, že mohou v životě zastávat smysluplné role, přebírat zodpovědnost za sebe sama a za svá rozhodnutí.“* Podpora inkluze klientů je tedy zakotvena již v samotném poslání organizace.

V materiálech lze vysledovat několik oblastí, které pracovníky provázejí praxí zaměřenou na inkluzi:

- Akcentace principu zotavení jako individuálního procesu, který posiluje naději a povzbuzuje klienty k tomu, aby překročili rámec nemoci a pokusili se ji brát jako jednu z mnoha životních zkušeností.

„Podporujte klienta v hledání nového smyslu – aby nemoc byla zkušenost, se kterou ale lze mít další role v životě.“ (MP: Role klíčového pracovníka, s. 4)

-
- Metodické postupy týkající se spolupráce s klienty působí návodně k budování rovnocenných vazeb.

Na praktické bázi zdůrazňují společnou práci na cílech a přáních klientů s přehledným rozdělením kompetencí a úkolů. A to jak pracovníka, tak klienta. Kladou důraz na silné stránky a dovednosti klientů a orientují se na zjišťování jejich potřeb, které pak rozvíjejí do realistických cílů. Součástí popisu pracovních postupů je také důraz na ocenění a oslavu úspěchu – informace o tom, co se ve spolupráci s klienty podařilo.

V podstatě tak lze tyto postupy chápat jako rozvíjení dovedností klientů pro sociální začlenění.

- K dokreslení popisu pracovních postupů jsou využívány zkušenosti peer konzultantů:

„Vyhovovalo mi, když se mnou pracovník jednal otevřeně, a nebál se použít zkušenosti ze svého života nebo praxe, byl trpělivý. Některá témata bylo potřeba řešit s citem, například hledání partnera a partnerské vztahy. Nejlíp se mi pracovalo, když jsme si popovídali u čaje nebo kávy a schůzku jsme odlehčili humorem. Sociální pracovník také dokázal zohlednit moji únavu.“ (MP: Individuální plánování podle modelu CARE, s. 5)

- V metodických postupech je popsána praxe služby, která využívá nástroje modelu CARE.

Model CARE je ze své podstaty postaven na zplnomocňování lidí k tomu, aby rozeznávali své silné stránky a zdroje, a stali se tak platnými členy místního společenství. Metodické postupy popisují využívání nástrojů této metody jako Osobní profil, Přehled osobních preferencí, Přehled možností volby, Osobní plán, Krizová karta, Plán časných varovných příznaků apod. Z rozhovorů v rámci focus group vyplynulo, že tyto nástroje jsou v praxi služeb aktivně využívány.

Shrnutí

Všechny využitě zdroje evaluace, tedy i pohledy různých aktérů (pracovníků i uživatelů služby), externích odborníků a hodnotitelů se vzájemně doplňují a nezaznamenali jsme v nich žádné zásadní rozpory. Naopak plasticky popisují celý proces transformace, jeho

dílčí fáze a charakteristiky transformované služby, které potvrzují naplnění hlavních cílů a očekávání. Podrobněji rozvádíme tyto cíle, charakteristiky a zásadní zjištění v kapitole Hlavní zjištění v komplementární zprávě „Hodnocení změn ve službě chráněné bydlení“.

Využité zdroje

Zápisy z poskytnutého odborného poradenství garanta projektu za období květen–říjen 2021

Popis změn v životě uživatelů služby a v nastavení procesů ve službě z pohledu odborného garanta, 2021

Dobrá praxe CHB 2019–2021, interní materiál Domova Na cestě

Metodické postupy: *Individuální plánování, Role organizace, Role koordinátora a Role klíčového pracovníka*, srpen 2020

Průběžné zprávy z evaluace – řízená diskuse s klienty a řízené rozhovory s pracovníky (01/2019), individuální rozhovory s klienty, pracovníky a rodinnými příslušníky či opatrovníky (04/2020).

Závěrečná zpráva z auditu kvality služby, Centrum podpory transformace, o. p. s., listopad 2019

Závěrečná zpráva o procesním auditu, Tomášková M., Šlosárek J., Krömerová J., září 2019