



PROJEKT :

Sít' služeb zaměstnávání pro dlouhodobě duševně nemocné

PROJEKTOVÁ AKTIVITA:

Hodnocení kvality individuálních rehabilitačních plánů vzhledem k připravenosti na otevřený trh práce.

Slovo úvodem:

Téma individuálních rehabilitačních plánů a toho, jak ovlivňují připravenost lidí s duševním onemocněním na otevřený trh práce, je otázka, kterou si v rámci projektu položily organizace O.s. Fokus Praha, O.s. Eset-Help a O.s. Green Doors. Oblast zájmu se v začátku projektu obracela především k tomu, jak a v jaké kvalitě je rehabilitační plánování v partnerských organizacích prováděno a jak se míra kvality rehabilitačního plánování odráží v připravenosti lidí s duševním onemocněním na otevřený trh práce. Nabízela se však další otázka, co je vlastně obsahem připravenosti pro otevřený trh práce a na co vše a do jaké míry je třeba uživatele služeb zaměstnávání připravit, aby na otevřeném trhu uspěli, tedy získali a udrželi si zaměstnání dle vlastního výběru.

Proč se touto otázkou zabývat?

Rehabilitační plánování je základní metoda práce v sociálních službách, teoreticky i prakticky ověřená v zahraničí i u nás, která přispívá k rozvoji dovedností lidí zdravotně znevýhodněných.

Dle metodiky Ministerstva práce a sociálních věcí „poskytování rehabilitace musí být včasné, plynulé a koordinované úsilí o zamezení vzniku zdravotního postižení, popřípadě jeho minimalizace. V případě již vzniklých následků zdravotního postižení je cílem rehabilitace co nejrychlejší a co nejširší zapojení osob se zdravotním postižením, poškozených úrazem, nemocí nebo vrozenou vadou, do všech obvyklých společenských aktivit s maximálním důrazem na jejich pracovní začlenění.

POSLÁNÍ REHABILITACE

„Psychiatrická rehabilitace pomáhá lidem s dlouhodobými psychiatrickými problémy a postiženími zvýšit jejich fungování tak, aby byli úspěšní a spokojeni v prostředí, které si vybrali k životu, s co nejmenší mírou trvalé profesionální podpory.“ (Anthony, Cohen 1983)

PROCES PSYCHIATRICKÉ REHABILITACE

CARe metodologie (STORM), ze které vychází metody práce v partnerských organizacích projektu a ve které pracovníci byli v rámci projektu školeni, uvádí 6 fází psychiatrického procesu:

Autoři:

metodičtí pracovníci - Daniel Kaucký, Dis., Jan Mužík (O.s.Fokus Praha), Mgr. Marie Suková (O.s.Eset Help), Bc. Jana Pluhaříková Pomajzlová, Mgr. Miroslava Bubela (O.s.Green Doors), Datum: 17.10.2007

- fázi orientace a vzájemného poznávání
- fázi mapování (vyšetření)
- fázi stanovování cílů
- fázi plánování
- fázi intervencí
- fázi hodnocení a zpětné vazby.

Rehabilitační plán pak nestojí sám o sobě jako jediný nástroj psychiatrické rehabilitace. Dalo by se říci, že je spíše jedním z nástrojů, který lze v rámci procesu rehabilitace použít a který se opírá o řadu dalších aspektů a rovin, které jsou v procesu rehabilitace významné. *Rehabilitační plán jako takový je dohoda uživatele služby a pracovníka o tom, jakými kroky bude klient ve spolupráci s pracovníkem pracovat na dosažení svého individuálního cíle v rámci sociální služby, kterou klient navštěvuje.*

Rehabilitační plán je tedy momentem zastavení, bilancování, přemýšlení, vyhodnocování, vytvářením představ o budoucnosti a sestavováním realistického rozvržení kroků a aktivit, které mohou vést k dosažení cílů uživatele k jeho větší osobní spokojenosti a nezávislosti. Nemůže však být vytržen z celého složitého procesu rehabilitace, je sestaven na základě mapování potřeb a zdrojů uživatele, na formulaci individuálních cílů, je zasazen do kontextu a zohledňuje práci s prostředím a zdroji okolí klienta, je postaven na pevném základě vstřícného, otevřeného a transparentního vztahu a je živým a účinným nástrojem v rámci realizace domluvených kroků a při svém vyhodnocení, kdy se zobrazují výstupy a výsledky.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 ukládá povinnost sociálním službám v rámci práce s uživateli rehabilitační plány vytvářet. Ve Standardech kvality sociálních služeb najdeme, že práce s rehabilitačním plánem je jednou z klíčových aktivit, kdy ve standardu „Plánování a průběh služby“ definují, co plánování je a jaká kritéria má naplňovat.

„Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován. Plánování průběhu služeb je další způsob, jak napomoci uživatelům služeb mít přehled o službách, které jsou jim poskytovány. Vytvoření jasných plánů pro jednotlivé uživatele, ale přispěje i vám. Povede k zefektivnění a zkvalitnění vaší práce zejména v následujících ohledech.

- V procesu plánování se naleznou výhodnější řešení nepříznivé sociální situace.
- Je větší příležitost předejít možným rizikům – vyhnout se jim, připravit se na ně
- Stanovení a zaznamenání cílů usnadňuje kontrolu kvality a efektivity služeb.
- Systematičnost v přístupu k uživatelům, která je výsledkem plánování, usnadní předcházet nahodilostem v poskytování služeb snižujícím kvalitu. Může se totiž stát, že více pozornosti je např. věnováno těm uživatelům, kteří jsou problémoví (např. agresivní, hluchí apod.) a těm, kteří si umí pozornost personálu vynutit. Lidé, o nichž personál „neví“, vzhledem k jejich tiché přizpůsobivosti, dostanou podpory mnohem méně.

Autoři:

metodičtí pracovníci - Daniel Kaucký, Dis., Jan Mužík (O.s.Fokus Praha), Mgr. Marie Suková (O.s.Eset Help), Bc. Jana Pluhaříková Pomajzlová, Mgr. Miroslava Bubela (O.s.Green Doors), Datum: 17.10.2007

Průběh služby vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem.“
(Zdroj: ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DO PRAXE, Průvodce poskytovatele. Praha, MPSV, 2002)

V pozadí práce s rehabilitačními plány stojí tedy povinnost, ale především důvěra v jejich účinnost a užitečnost pro uživatele i pracovníka, což bylo v řadě výzkumů prokázáno.

Průběh práce a pojetí tématu v rámci projektu:

V počátku projektu stál předpoklad, že rehabilitační plánování v organizacích probíhá na základě stejných východisek psychiatrické rehabilitace, což se v rámci projektu také potvrdilo. Nebylo však úplně zřejmé, jak konkrétně jednotliví pracovníci s metodou plánování pracují, v jaké kvalitě plánování probíhá a nakolik se v rámci plánování odráží témata připravenosti na trh práce.

Původním záměrem projektu bylo sebrání informací o rehabilitačním plánování na začátku projektu a poté před jeho ukončením, pro možnost srovnání vývoje a také pro možnost interpretace, nakolik plány přispěly k připravenosti klientů uspět na otevřeném trhu práce. Záměr tedy obsahoval řadu oblastí. Při hlubším zkoumání tématu, možností praxe organizací a možných výzkumných metod, které by téma obsáhly, se tento záměr vyhodnotil jako nereálný. Záměr projektu by ve své realizaci byl tak náročný, že by mohl být obsahem samostatného projektu.

Identifikovali jsme však jako významné se metodou rehabilitačního plánování zabývat a stanovili jsme si realizovatelný způsob práce s tímto tématem.

Metodičtí pracovníci organizací v projektu se zaměřili na zmapování situace ve svých organizacích, jak je metoda rehabilitačního plánování používána. Při práci s pracovníky zjišťovali a ověřovali, jak jsou rehabilitační plány vytvářeny a jak se s nimi pracuje. V rámci výměny zkušeností na schůzkách v rámci projektu se ukázalo, že informovanost a zkušenost pracovníků s touto metodou je velmi různorodá a je také různé pojetí a postupy v jednotlivých službách. Otevřela se otázka, co je pracovníky pojímáno jako rehabilitační plán a jak by mělo plánování probíhat. Toto se řešilo především v rámci individuální práce metodiků s pracovníky ve svých organizacích. Z tohoto zjištění také jasně vyplynulo, že předpoklad srovnávání rehabilitačních plánů v počátku projektu a na jeho konci byl nereálný a neuskutečnitelný vzhledem k velké variabilitě provádění plánů. Potvrdila se ale potřeba vzdělávání v této oblasti, kterou vedení předpokládalo.

Rozvoj dovedností v rehabilitačním plánování podpořil systém vzdělávání, který byl v rámci projektu nastavený. Proběhl kurz Obecná rehabilitace, Pracovní rehabilitace, Case management a další kurzy, které podpořily pracovníky v získání informací a dovedností k rehabilitačnímu plánování. Vzhledem k zjištěné potřebě posílit kompetence pracovníků v této oblasti, organizace navíc reagovali zajištěním dalšího vzdělávání v rámci jiných projektů, které realizovali. Většina pracovníků služeb zaměstnávání díky tomu absolvovala kurz Obecné rehabilitace a pracovníci tak mohli v přibližně stejném období získat stejný teoretický základ psychiatrické rehabilitace CARE metodologie.

Dalším krokem metodických pracovníků bylo nastartování práce na vytváření metodických postupů práce s klientem ve svých organizacích i v rámci společných projektových aktivit, včetně metod rehabilitačního plánování.

Autoři:

metodičtí pracovníci - Daniel Kaucký, Dis., Jan Mužík (O.s.Fokus Praha), Mgr. Marie Suková (O.s.Eset Help), Bc. Jana Pluhaříková Pomajzlová, Mgr. Miroslava Bubela (O.s.Green Doors), Datum: 17.10.2007

Na společných schůzkách pracovních skupin projektu si pracovníci vyměňovali informace, zkušenosti z práce s uživateli služeb, zavedené metody práce a používané nástroje v rehabilitaci. Díky tomu došlo k vzájemné inspiraci a obohacení společně vytvořených metodických postupů a materiálů.

Skupina Tvorba metodik v rámci své činnosti provedla šetření, jaké informace potřebují pracovníci jednotlivých služeb při nástupu klienta do služby a jaké informace může poskytnout při ukončení služby. Skupina vytvořila materiál „Doporučené postupy práce při příjmu a přestupu uživatele ve službách zaměstnávání“, v rámci projektu vytvořila formulář „Předávací/výstupní zprávy“ včetně metodiky pro vypracování zprávy a doporučených postupů předání klienta ze služby do služby. Tyto postupy se zavedly a v praxi ověřily, ukázaly se jako velmi užitečné. V rámci této spolupráce se začaly sjednocovat některé postupy práce s klienty v partnerských organizacích a díky navázání užší spolupráce při přestupu klienta z jedné služby do druhé také pracovníci začali více sdílet informace o způsobech plánování, obsahu plánů v partnerských organizacích.

Skupina Tvorba metodik dále pracovala na zpracování metodiky pro řešení situace, kdy klient využívá služeb dvou organizací současně. Vznikl materiál „Spolupráce při situaci, kdy je klient ve dvou službách /společné aktivity, možnosti spolupráce/“. V rámci těchto doporučených postupů skupina navrhla řešení situace, včetně návrhu na společné rehabilitační plánování.

Skupina se zhruba v polovině projektu začala více soustředit na téma rehabilitačních plánů, zjišťování jejich kvality a konzultovala s metodiky a Radou projektu uchopení tématu tak, aby pro organizace bylo smysluplné a realizovatelné. Po vzájemné dohodě byl domluvený jako způsob práce nad tématem společný workshop pro pracovníky partnerských organizací, kde bylo v plánu věnovat se těmto tématům:

- ❖ Mapování vzdělávacích potřeb pracovníků
- ❖ Zkušenosti v jednotlivých organizacích s rehabilitačním plánováním
- ❖ Mapování zdrojů a překážek pro rehabilitační plánování v partnerských organizacích
- ❖ Hlavní body, obsah individuálního rehabilitačního plánu
- ❖ Zkušenosti s rehabilitačním plánováním směrem k přípravě klienta na otevřený trh práce – efektivita a úspěšnost metody
- ❖ Kritéria kvalitního rehabilitačního plánu

Workshopu se měli účastnit minimálně 3 pracovníci služeb zaměstnávání z každé partnerské organizace, kdy skupina Tvorba metodik měla za úkol výstupy z workshopu zpracovat. Jako facilitátoři tohoto setkání byli osloveni metodičtí pracovníci Jan Mužík (O.s. Fokus Praha) a Jana Pluhaříková Pomajzlová (O.s.Green Doors). Díky přetíženosti pracovníků organizací (zástupy za nemoc, vzdělávání a náhrady za vzdělávání atd.) se workshop neuskutečnil. Na základě porady s metodiky organizací a Radou projektu se změnil záměr uskutečnění workshopu a nad tématy plánovanými pro workshop se sešli metodičtí pracovníci partnerských organizací a formulovali výstupy uvedené níže. Vycházeli při tom především z osobních zkušeností z práce s pracovníky, zaučováním nových pracovníků a z diskusí s pracovníky. Důvodem k této změně byla nejen zvýšená pracovní zátěž pracovníků, ale také zjištění metodiků o velké odlišnosti v nastavení pracovníků pro používání této metody, kdy se jako účelnější ukázalo řešit tuto otázku nejprve na metodické rovině.

Metodičtí pracovníci se shodli na užitečnosti společného setkání, diskutovali se individuální zkušenosti z organizací s touto metodou a v rámci metodického vedení

Autoři:

metodičtí pracovníci - Daniel Kaucký, Dis., Jan Mužík (O.s.Fokus Praha), Mgr. Marie Suková (O.s.Eset Help), Bc. Jana Pluhaříková Pomajzlová, Mgr. Miroslava Bubela (O.s.Green Doors), Datum: 17.10.2007

pracovníků. Ze společné práce vzešlo několik podnětů pro další spolupráci, které uvádíme níže.

V závěru projektu v rámci dobrovolných auditů došlo k systematické kontrole metod práce ve vybraných službách v každé organizaci a pracovníci i vedení organizace tak získali konkrétní zpětnou vazbu k zavedeným metodám práce vzhledem k požadavkům Zákona o sociálních službách a kontroly kvality poskytovaných sociálních služeb.

VÝSTUPY:

Níže uvedené výstupy společného setkání metodiků nad tématem „hodnocení kvality individuálních rehabilitačních plánů vzhledem k připravenosti na otevřený trh práce“ jsou především podkladem pro další práci metodických pracovníků jednotlivých organizací a pro rozvoj organizací.

Metodičtí pracovníci mohou tyto výstupy používat jako pomůcku při zaučování nového pracovníka, kdy jsou formulovány některé možné problémové oblasti při rehabilitačním plánování. Pracovník se může snáze identifikovat s pojmenovanými oblastmi nebo metodický pracovník může snáze navrhnout a s pracovníkem probírat typické situace a hledat pak specifické postupy řešení a předcházení překážek s daným pracovníkem v rámci jeho plánu profesního rozvoje.

Kritéria kvalitního rehabilitačního plánu mohou sloužit jako podklad pro hodnocení pracovníků, pokud tato kritéria budou v organizaci přijata jako směrodatná a požadovaná. Indikátory kvalitního plánu jsou sestaveny především vzhledem k efektivitě plánu jako takového, nesledují specificky kritéria směrem k připravenosti klientů na otevřený trh práce. Prioritou v organizacích je zkvalitnit samotné provádění rehabilitačních plánů a vyhodnocování kritérií pro uplatnění na trhu práce je dalším krokem, který může následovat např. v dalším společném projektu.

Výstupy mohou být použity metodickými pracovníky pro diskusi s pracovníky své organizace např. v rámci společné porady ohledně používání rehabilitačních plánů a získat tak zpětnou vazbu od pracovníků, zda situaci vnímají stejně a co by dále potřebovali pro svou práci.

Pro vedení organizace výstupy mohou sloužit jako podnět pro další rozvoj organizace směrem ke kvalitnímu rehabilitačnímu plánování. Ukazuje se, že spolupráce partnerských organizací a sdílení zkušeností a informací ohledně používání této metody je velmi užitečné a obohacující pro všechny zúčastněné.

Ve všech partnerských organizacích se aktuálně dopracovává metodika rehabilitačního plánování. V organizacích také pokračuje interní vzdělávání a metodické vedení pracovníků v používání této metody. Rozvoj rehabilitačního plánování se děje v organizacích již v rámci navazujících projektů.

Díky projektu se identifikovaly a ověřily vzdělávací potřeby pracovníků a vznikl doporučený modul vzdělávání pro pracovníky služeb zaměstnávání partnerských organizací, kde je součástí také vzdělávání v metodě rehabilitačního plánování.

Následným krokem po ukončení projektu Síť služeb zaměstnávání je v rámci jednotlivých organizací prodiskutovat a stanovit doporučení, jak pracovat se sestavenými překážkami.

Organizace vnímají, že spolupráce je díky projektu dobře navázaná a ve spolupráci chtějí dále pokračovat např. formou předávání zkušeností, výstupů z jiných projektů, společné vzdělávání, naplňování vytvořených metodických postupů v rámci projektu či v rámci realizace dalšího společného projektu.

Autoři:

metodičtí pracovníci - Daniel Kaucký, Dis., Jan Mužík (O.s.Fokus Praha), Mgr. Marie Suková (O.s.Eset Help), Bc. Jana Pluhaříková Pomajzlová, Mgr. Miroslava Bubela (O.s.Green Doors), Datum: 17.10.2007

MOŽNÉ PŘEKÁŽKY PŘI REHABILITAČNÍM PLÁNOVÁNÍ

A) MOŽNÉ VNITŘNÍ PŘEKÁŽKY NA STRANĚ PRACOVNÍKA:

- Zkušenost, sebejistota
- Nedostatek vzdělání (teorie)
- Dovednosti plánování
- Dovednosti vést rozhovor
- Postoj k plánu jako smysluplnému a účinnému nástroji
- Znalost hranice psychosociální rehabilitace vs. psychoterapie
- Zoom in/out (zaměření na detail)
- Ochota dát úsilí k tvorbě
- Neznalost klientů
- Balancování mezi nároky na klienta a vycházením pouze z jeho potřeb
- Nápodoba (chybí dobré vzory)
- Dovednosti vzít si zpětnou vazbu od klienta
- Sdílení informací s klienty (jak získat informace, jak informace předat)
- Ješitost
- Tempo pracovníka vs. tempo klienta
- Schopnost pracovat v kontextu

B) MOŽNÉ VNĚJŠÍ PŘEKÁŽKY NA STRANĚ PRACOVNÍKA (PRACOVNÍK MÁ POCIT, ŽE PLÁNY NENÍ MOŽNÉ REALIZOVAT ZE STRANY KLIENTA („NEJDE TO S NÍM“):

- Nepřipravený klient
- Nedobrovolnost
- Nedostatek intelektových kapacit
- Kognitivní deficit
- Náhled na onemocnění
- Metoda „nedůstojná“
- Přesvědčení klienta

C) IDENTIFIKOVANÉ VNĚJŠÍ PŘEKÁŽKY NA ÚROVNI ORGANIZACE

- ❖ Kapacita týmů i pracovníků pro plánování
- ❖ Dostatečná metodická (odborná) podpora pracovníků (vzdělávání a zpětná vazba)
- ❖ Organizace nemá zajištěné postupy a podmínky pro sdílení informací o plánech
- ❖ Není vyhodnocování stanovených postupů (i kontrola)
- ❖ Kultura organizace - pracovníci neplánují „protože to neumí ani šéfové“
- ❖ Rozpracované nebo nezávazné metodické postupy
- ❖ Někde není zajištěný prostor (soulad) pro individuální práci
- ❖ Čitelnost role (podpora vs. kontrola) metodického pracovníka nebo odbor vedoucího
- ❖ Kapacita metodického vedení
- ❖ Nejsou popsány nebo staveny způsoby metodického vedení
- ❖ Dovednosti metodiků – řídit, plánovat, organizovat, personální vedení
- ❖ Fluktuace – neatraktivní pracovní podmínky (peníze atd.)

Autoři:

metodičtí pracovníci - Daniel Kaucký, Dis., Jan Mužík (O.s.Fokus Praha), Mgr. Marie Suková (O.s.Eset Help),
Bc. Jana Pluhaříková Pomajzlová, Mgr. Miroslava Bubela (O.s.Green Doors), Datum: 17.10.2007

KRITÉRIA KVALITÍHO PLÁNU

Podle čeho poznáme kvalitní RHB plán

- Srozumitelný pro pracovníka a klienta
- Dává pracovníkovi i klientovi smysl a význam a obsah plánu (cíle, dohody) jsou pro oba důležité
- Obsahuje souvislosti, které se týkají i jiných služeb a osob
- Kroky k naplnění cílů musí být dosažitelné a realizovatelné
- Kroky vždy obsahují: co + kdo + kdy + kde + jak
- Kroky (aktivity) mají souvislost s cílem
- Plán vychází z potřeb a přání klienta a respektuje jeho možnosti
- Obsahuje kritéria (konkrétní) podle kterých lze poznat dosažení cíle
- Odlišuje cíl klienta a cíl spolupráce
- Přispívá k větší osobní spokojenosti klienta
- Obsahuje: - na jakou dobu je plán
 - kdy je revize
 - podpis klienta a pracovníka

Autoři:

metodičtí pracovníci - Daniel Kaucký, Dis., Jan Mužík (O.s.Fokus Praha), Mgr. Marie Suková (O.s.Eset Help),
Bc. Jana Pluhaříková Pomajzlová, Mgr. Miroslava Bubela (O.s.Green Doors), Datum: 17.10.2007