



DOPORUČENÉ POSTUPY PRÁCE PŘI PŘÍJMU A PŘESTUPU UŽIVATELE VE SLUŽBÁCH ZAMĚSTNÁVÁNÍ

Vypracováno v rámci projektu Síť služeb zaměstnávání



Projekt Síť služeb zaměstnávání pro dlouhodobě duševně nemocné (reg. č. CZ.04.3.07/2.1.01.1/0049), realizovaný občanskými sdruženími Fokus Praha, Eset-Help a Green Doors, je financován z Evropského sociálního fondu, státního rozpočtu České republiky a rozpočtu hl. m. Prahy v rámci dotačního programu JPD 3. Více informací o podpoře z EU na www.esfcr.cz nebo na www.praha-mesto.cz/jpd3.

OBSAH

I. ÚVOD	4
II. SLOVNÍČEK POJMŮ	5
III. PRVNÍ KONTAKT SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU	7
1. Definice:	7
2. Průběh prvního kontaktu	7
3. Doporučení:	7
IV. PRVNÍ NAPLÁNOVANÁ SCHŮZKA	8
1. Definice:	8
2. Oblasti, které pracovník projde během první schůzky:	8
3. Forma první schůzky:	8
4. Další možné kroky:	8
5. Doporučení:	8
V. ROZHODOVÁNÍ O PŘÍJMU ZÁJEMCE DO SLUŽBY ZAMĚSTNÁVÁNÍ (CO HRAJE ROLI PŘI PŘÍJMU)	10
1. Definice:	10
2. Obecné faktory:	10
3. Specifické faktory:	10
4. Co dalšího může hrát roli při přijímacím řízení zájemce o službu (aneb když se nemůžeme rozhodnout)	16
5. Situace, které mohou komplikovat přijetí zájemce do služby:	17
6. Doporučení:	17
VI. DOPORUČENÝ PROCES PŘEDÁVÁNÍ UŽIVATELE SLUŽBY/ZÁJEMCE O SLUŽBU A UKONČOVÁNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ZAMĚSTNÁVÁNÍ	18
1. Definice:	18
2. Ukončení poskytování služby:	18
3. Důvody ke zpracování výstupní/předávací zprávy:	18
4. Doporučená doba pro vypracování výstupní/předávací zprávy:	18
5. Způsob vypracování výstupní/předávací zprávy:	18
6. Způsob předání výstupní/předávací zprávy:	19
7. Doporučené náležitosti procesu při předávání uživatele a při ukončování poskytování služby:	19
8. Etické aspekty	19
VII. Manuál pro vypracování výstupní/předávací zprávy	21
1. Obecná doporučení:	21
2. Specifické informace potřebné pro následnou službu	23
Seznam příloh	24
Pomůcka pro pracovníky služeb zaměstnávání při vstupním jednání se zájemcem.	25

I. ÚVOD

Vážení pracovníci služeb zaměstnávání,

Dovolujeme si Vám představit dokument „Doporučené postupy práce při příjmu a přestupu uživatele ve službách zaměstnávání“. Tento dokument vznikl v rámci projektu „Sít' služeb zaměstnávání pro dlouhodobě duševně nemocné“, za podpory Evropského sociálního fondu (ESF), Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a Magistrátu hlavního města Prahy. Na realizaci projektu se podílela občanská sdružení Fokus Praha, Green Doors a ESET-HELP.

Projekt si kládł za cíl zmapovat existující služby zaměstnávání pro lidi s dlouhodobým duševním onemocněním, sladit pracovní postupy poskytovatelů těchto služeb, ověřit metodiky praxe při práci s uživateli služeb zaměstnávání a zároveň také posílit kapacitu odborného personálu zapojených organizací, zvýšit jeho erudici a přispět k rozvoji schopností vedoucích pracovníků ve směru efektivnějšího nabízení a cílenějšího využívání služeb.

Materiál „Doporučené postupy práce při příjmu a přestupu uživatele ve službách zaměstnávání“ byl vytvořen pracovní skupinou Tvorba metodik.

Úkolem pracovní skupiny bylo:

- Sjednotit metodiky a vzorové manuály systému předávání informací o uživateli mezi službami a organizacemi
- Sjednotit postupy při příjmu zájemce o službu a při ukončení poskytování služby
- Zavést společné postupy do praxe jednotlivých organizací poskytujících služby zaměstnávání pro lidi s dlouhodobým duševním onemocněním

Hlavním cílem této činnosti bylo:

- Zjednodušení a sladění procesu předávání uživatelů mezi službami zaměstnávání
- Sjednocení informací, které potřebují pracovníci jednotlivých služeb zaměstnávání znát při vstupu zájemce do služby
- Vytvořit předávací/výstupní zprávu, která usnadní přestup uživatele do následné služby a rozhodování o dalších postupech práce s uživatelem
- Snížení administrativní zátěže, kterou zájemci o službu a uživatelé podstupují při opakovaném dotazování na stejné věci při vstupu do následné služby zaměstnávání
- Hodnocení rehabilitačního procesu při ukončení a výstupu uživatele ze služby zaměstnávání
- Lepší a aktivní spolupráce mezi jednotlivými organizacemi a pracovníky služeb

Navrhované postupy práce jsou materiálem doporučujícím a nikoliv striktně daným postupem práce. Vznikal na základě zkušeností z praxe, diskusemi a sdílením osvědčených postupů. Z tohoto důvodu jsou popsány postupy práce spíše popisem současného stylu práce v organizacích, který se ale ukázal jako vyhovující a funkční pro dobrou praxi. Věříme, že přijetím těchto postupů se naplní výše zmíněné cíle. Zároveň si uvědomujeme, že každý člověk je jedinečná bytost a každé setkání vyžaduje individuální přístup a postup práce. Doufáme, že Vám tento materiál bude dobrým pomocníkem v práci. Přejeme Vám v ní mnoho úspěchů.

Za pracovní skupinu Tvorba metodik:

Jana Pluhaříková Pomajzlová

Mírka Bubela

Zuzana Skříčková

Dita Tondlová

Nora Kranková

Irena Křivonosková

II. SLOVNÍČEK POJMŮ

Pracovní rehabilitace

Z hlediska klienta je pracovní rehabilitace podporou k výběru, získání a udržení vhodného zaměstnání, eventuálně i k jeho ukončení. Z hlediska poskytovatele je pracovní rehabilitace proces, při kterém je vyžadováno zotavení, udržení a rozšíření pracovního potenciálu. V tomto procesu se kombinují individuální metody (orientace v práci, trénink v zaměstnání, zprostředkování zaměstnání a koučování v zaměstnání) se strategiemi orientovanými na prostředí (vytvoření nebo ovlivnění budoucí pracovní situace).

Case manager (případový asistent)

Pracovník, který spolupracuje s klientem na vytváření celkového plánu péče, vyhodnocuje jeho potřeby a kompetence, navazuje kontakt s potřebnými službami, poskytuje klientovi i přímou podporu.

Ergodiagnostika

Odborné posouzení zdravotního stavu pro pracovní uplatnění klienta.

Chráněná dílna

Pracoviště přizpůsobené pro přípravu na práci nebo pro zaměstnávání osob se zdravotním postižením (dohodnuté s úřadem práce) s cílem umožnit klientům pracovat v maximálně chráněných podmínkách a umožnit nácvik pracovních a sociálních dovedností. V chráněné dílně pracují pouze lidé s postižením za stálé podpory terapeuta nebo asistenta. Pracovní tempo a zátěž jsou přizpůsobeny možnostem klienta.

Chráněné místo

Pracovní místo vytvořené s úmyslem zaměstnat osobu ze zdravotním postižením. Vzniká po dohodě s úřadem práce ve firmě na otevřeném trhu práce a je uzpůsobeno potřebám člověka se zdravotním postižením.

Job club

Vzdělávací aktivita. Základní kurz přípravy na zaměstnání, pořádaný organizacemi poskytujícími programy zaměstnávání. Účastník během kurzu získává všechny potřebné znalosti a dovednosti spojené s tím, jak a kde hledat práci, jak se na ni připravit, jak vystupovat při pohovoru, jak napsat strukturovaný životopis apod.

Klíčový pracovník

Role jednoho z pracovníků programu, tento pracovník je zodpovědný za vedení případu klienta uvnitř daného programu.

Klient služby

Člověk, který využívá sociální služby (programy) – v našem případě podporu v zaměstnávání od pracovních terapeutů či konzultantů u konkrétního zařízení. Též se používá termín „uživatel“.

Podporované vzdělávání

Rehabilitační program, který uživateli poskytuje individuální podporu při hledání vhodné školy či jiného vzdělávání, při přípravě na něj a při studiu samotném. Pomáhá překlenout problémy např. s docházkou či soustředěním. Zahrnuje možnost finančního příspěvku na školné/kurzovné.

Podporované zaměstnávání

Program, jehož cílem je poskytnout klientovi takovou míru podpory, aby si zvolil, našel a udržel vhodné místo na otevřeném trhu práce. Pro konkrétního klienta se hledá konkrétní pracovní místo. Služba také poskytuje asistenci klientovi a zaměstnavateli při nástupu a pro udržení pracovního místa. Doba podpory je individuální, zpravidla po dobu max. 2 let. Pracovní smlouva se uzavírá mezi zaměstnavatelem a novým pracovníkem (tj. klientem programu).

Podpůrná skupina

Podpora pro klienty, kteří hledají práci na otevřeném trhu práce nebo právě do nového zaměstnání nastoupili. Klienti si předávají své zkušenosti, informace, dostávají podporu ve svém úsilí od terapeuta.

Poradenství

pracovně a sociálně právní poradenství

Pracovní asistence

Podpora klienta na pracovišti, pomoc v zaučení do nových aktivit, podpora v samostatné práci a kvalitnímu výkonu práce, aby zaměstnavatel nemusel klientovi věnovat větší pozornost.

Pracovní terapie

Je součástí léčebného, terapeutického procesu (např. v nemocnicích, stacionářích...). Probíhá bez finančního ohodnocení s cílem ověřit si své schopnosti nebo zlepšit zdravotní stav.

Pracovník programu zaměstnávání

V tomto materiálu se používá souhrnně pojem pracovník programů zaměstnávání všude tam, kde každá organizace poskytující programy zaměstnávání užívá vlastní terminologii pro nejrůznější pracovní pozice pracovníků (terapeut, asistent, konzultant, příjmový pracovník, atd.)

Program osobního pracovního rozvoje (POPR)

časově omezená služba (5-20 setkání) poskytovaná individuálně, která slučuje poradenství pro volbu povolání s osobním rozvojem a prací se sebou. Cílem je vytvořit prostor k ověření některých dovedností, ujasnění pracovních a osobních cílů, motivace a postojů v aktivitách, stanovení silných stránek a omezení prostřednictvím dotazníků, praktických úkolů, rozhovorů atd.

Přechodné zaměstnávání

je program umožňující uživateli časově omezený trénink pracovních a sociálních dovedností (půl až jeden rok) přímo na pracovišti zaměstnavatele v běžných pracovních podmínkách, za podpory pracovního asistenta. Podpora poskytovaná pracovním asistentem spočívá v základním zaučení uživatele programu na pracovním místě, kdy pracovní asistent pracuje po určitou dobu společně s uživatelem. Další podporu v práci poskytuje podle aktuální potřeby. Pracovní asistent poskytuje rovněž mediaci při problematických situacích mezi uživatelem a nadřízeným či kolegy na pracovišti, rovněž krátkodobě nahrazuje uživatele v plnění jeho úkolů při jeho výpadku. Ve firmě na otevřeném trhu je zřízeno rehabilitační místo, na něž organizace poskytující program vysílá klienty. Dohoda o zařazení do programu se uzavírá mezi zaměstnavatelem a vysílající organizací.

Rekvalifikace

Vzdělávací aktivita, jejímž prostřednictvím si může člověk zvýšit nebo změnit kvalifikaci k výkonu určité profese.

Sociální firma

Firma na běžném trhu práce, která primárně zaměstnává lidi se zdravotním postižením. Zaměstnaní lidé pracují bez asistence terapeuta.

Tréninkové resocializační pracoviště (tréninkové kavárny/tréninková místa)

Podobné jako chráněná dílna. Vzniká bez dohody s úřadem práce, je provozováno organizací poskytující programy zaměstnávání. Umožňuje trénink pracovních a sociálních dovedností zpravidla v méně chráněných podmínkách za podpory terapeuta. Klienti přicházejí do kontaktu s veřejností. Častým cílem je návrat na otevřený trh práce. Je časově omezeno (zpravidla na 0,5 – 1 rok).

Zájemce o program

Člověk, který se uchází o přijetí/vstup do programů zaměstnávání.

III. PRVNÍ KONTAKT SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

1. Definice:

Při prvním kontaktu jde zejména o navázání a domluvení spolupráce mezi zájemcem o službu a organizací, která služby poskytuje. Tento kontakt slouží k poskytnutí a získání základních informací a k naplánování (domluvení) další schůzky.

V rámci prvního kontaktu informuje pracovník stručně zájemce o tom, co daná organizace nabízí a jaké služby poskytuje. Zároveň zjišťuje, jaké má zájemce přání a očekávání.

V praxi se první kontakt odehrává jak osobně (tváří v tvář), tak telefonicky či písemně. První kontakt může být též zprostředkovaný přes třetí osobu (nejčastěji rodič, jiný rodinný příslušník, lékař, pracovník služeb zaměstnávání, jiný profesionál).

Cílem (výstupem) prvního kontaktu je naplánovaná osobní schůzka. V případě, že již z prvního kontaktu je zřejmé, že služby organizace nejsou zaměřeny na potřeby zájemce, popř. zájemce není z cílové skupiny, doporučí pracovník zájemci jiné organizace, případně na ně poskytne kontakt.

2. Průběh prvního kontaktu

Při prvním kontaktu se nepouštíme do zevrubného rozebírání situace a problémů, podáváme informace tak, abychom zabránili dezinformacím a možnému nepochopení. Zájemci podáváme pouze základní a nezbytné informace a celý kontakt směřujeme k naplánování osobní schůzky, pro níž stanovíme na základě domluvy se zájemcem pevné datum a čas a jmenujeme kontaktní osobu - pracovníka, se kterým bude mít zájemce další schůzku.

Doporučené informace, které se předávají zájemci: kam se dovolal/přišel, o jakou organizaci jde, jméno pracovníka, cílová skupina služby (pro koho jsou služby organizace určeny), vysvětlení, k čemu bude první společná domluvená schůzka, co se na ní bude dít, jak dlouho bude trvat, co si má sebou na schůzku vzít, domluvit se, kam má na schůzku přijít a ujistit se, že místo schůzky najde. Během prvního kontaktu je zájemce také informován o tom, jaké jsou možnosti po ukončení služby – např. návazné služby, další programy atp., aby zájemce získal bližší představu již od samého začátku.

Doporučené informace, které je třeba od zájemce zjistit: jméno zájemce, jak (od koho) se o službě dozvěděl, důvod, proč nás vyhledal, kontakt na zájemce. Zároveň se ho vždy zeptáme, zda se chce sám ještě na něco zeptat

3. Doporučení:



Zjistit od zájemce, zda má předávací/ukončovací zprávu z předešlé služby a požádat ho, aby ji přinesl na domluvenou schůzku.

Organizace/služba by měla mít nastíněné informace, které potřebuje během prvního kontaktu od zájemce získat a které chce předat zájemci.

V průběhu schůzky doporučujeme se zájemce opakovaně zeptat, zda všemu rozuměl a případné nejasnosti dovysvětlit. Na další schůzce je dobré zpočátku zopakovat co se probralo na schůzce předchozí a znovu ověřit, že zájemce všemu rozuměl.

Pro rozvoj dobré spolupráce je vhodné dávat během rozhovoru zájemci pozitivní zpětnou vazbu, oceňovat jeho zájem, aktivitu atd.

Doporučujeme zájemce nezahlcovat informacemi. Pokud má organizace letáky o jednotlivých službách, je dobré je poskytnout zájemci, aby si je mohl prostudovat v klidu doma.

Pokud to kapacita služby dovolí, je dobré stanovit schůzku v co nejkratším termínu po prvním zkontaktování, (nejlépe do jednoho týdne). Při dlouhé prodlevě může dojít k ochabnutí motivace zájemce o službu. V případě, že je možné se sejít až v pozdějším termínu, doporučujeme zájemci předat alespoň brožury či letáky nebo navrhnout prohlédnutí webových stránek organizace a služby.

IV. PRVNÍ NAPLÁNOVANÁ SCHŮZKA

1. Definice:

První naplánovaná a domluvená schůzka je vstupním řízením o přijetí zájemce do služby. V každé organizaci mají tyto schůzky vlastní, v různé míře odlišný scénář. Liší se obsah, forma a pojmenování schůzky (informační schůzka, konzultace, návštěva kontaktního dne,...)

2. Oblasti, které pracovník projde během první schůzky:

- představení se, vyjasnění, o čem tato schůzka bude, jaký má mít cíl a jaký je časový rozvrh
- proč zájemce přichází, jeho představa, co od organizace či služby očekává, případně představa třetí (zprostředkující) osoby¹
- ústní i písemné podání informací o službě, organizaci, podmínkách, pravidlech služby a konkrétní činnosti, popř. informace o dalších službách uvnitř i vně organizace
- historie zájemce potřebná pro zjištění toho, zda odpovídá kritériím požadované služby, další (anamnestické) informace o něm¹
- motivace¹
- dohoda a vysvětlení dalšího postupu
- informace o tom, jak se pracuje s dokumenty a informacemi v rámci organizace, v rámci týmu
- pracovník vždy poskytne dostatečný prostor pro dotazy zájemce

3. Forma první schůzky:

V praxi jednotlivých organizací se používají různé formy, např. volné povídání, strukturovaný rozhovor, dotazník, popřípadě jejich kombinace. Ať už jde o jakoukoliv formu, je nutné pro schůzku zajistit a vytvořit klidné a nerušené prostředí.

Pokud se chce schůzky účastnit třetí osoba (např. zprostředkující osoba), je nutné, aby s tím zájemce souhlasil a znal důvod přítomnosti této osoby na schůzce. Tato osoba by se měla představit a vysvětlit svou roli při schůzce. Důležité je dát zájemci možnost zeptat se na organizační záležitosti (např. jak se bude nakládat s informacemi o zájemci apod.). Při schůzce je nezbytné hlídat, abychom získali informace jak od zájemce, tak od třetí osoby (oba pohledy) a stále reflektovat, co se na schůzce děje. Při poskytování a předávání informací je důležité zohlednit, aby i zprostředkující osoba získala informace, které potřebuje.

Pokud zájemce přinese předávací/výstupní zprávu z jiné služby, je vhodné při konzultaci projít tuto zprávu spolu s ním a vycházet z ní.

4. Další možné kroky:

- další schůzka
- předávací schůzka
- prohlídka služby
- kontakt s jiným odborníkem
- domlouvání zkušebních směn
- zařazení do pořadníku
- odmítnutí a přesměrování na jinou službu, vysvětlení důvodu odmítnutí
- doporučení dalších služeb zaměstnávání a jiných sociálních služeb
- práce s dokumentací (viz. níže)

Důležitou součástí vstupního řízení a celého přijímání zájemce do služby je práce s dokumenty. Mezi dokumenty, které se téměř vždy zpracovávají, popřípadě se s nimi pracuje a zakládají se do uživatelské dokumentace, patří:

- předávací/výstupní zpráva z předchozí služby
- zprávy od dalších odborníků, služeb
- zařazení zájemce do pořadníku čekatelů na službu
- sepsání dohody o službě
- podepsání souhlasu s poskytnutím osobních a citlivých údajů
- záznam o průběhu první schůzky

5. Doporučení:



O první schůzce (jejím průběhu a výstupech) je důležité učinit písemný záznam. Organizace může mít předepsaný formulář pro záznam průběhu a výstupů této schůzky.

Doporučujeme v průběhu služby předávat uživateli kopie všech dokumentů, které podepisuje (souhlas o poskytnutí osobních a citlivých údajů, dohoda o službě, evidenční list atd.), popřípadě kopie dokumentů,

¹ Viz. Příloha POMŮCKA PRO PRACOVNÍKY SLUŽEB ZAMĚSTNÁVÁNÍ

které jsou v průběhu spolupráce sepsány (např. zprávy ze schůzek, rehabilitační plány atd.).

V. ROZHODOVÁNÍ O PŘÍJMU ZÁJEMCE DO SLUŽBY ZAMĚŠTNÁVÁNÍ (CO HRAJE ROLI PŘI PŘÍJMU)

1. Definice:

Většina organizací má popsán systém procesu příjmu uživatele do služeb. Tento proces je vždy výrazně subjektivní záležitost, při které je pracovník ovlivněn svými zkušenostmi a znalostmi. Pro pracovníka je důležité, aby si subjektivitu procesu neustále připomínal a reflektoval ji a snažil se o co možná největší nezájatost při svém hodnocení a rozhodování.

Při příjmu mohou nastat situace, kdy nelze jednoznačně vybrat mezi více zájemci a rozhodování o příjmu není jednoduché a jasné (např. jsou 4 zájemci, co rozhodne o přijetí „vyvoleného“?) nebo situace, kdy zvažujeme, jestli je služba pro klienta vůbec vhodná a bude pro něj přínosem, a také možnost odkázat ho na službu jinou.

Při rozhodovacím procesu lze identifikovat obecné a specifické faktory, dle kterých se pracovníci rozhodují a které jsou jak objektivního, tak subjektivního rázu.

2. Obecné faktory:

Tyto faktory podrobně rozvádí materiál, který vytvořila pracovní skupina Mapa služeb, k obecným faktorům patří:

- a. příjmová kritéria stanovená službou
- b. kapacita služby
- c. typ a cíl služby
- d. možnosti organizace (časový, technický, profesní rámec) – např. čekatelský seznam organizace, doba trvání služby

3. Specifické faktory:

Za účelem zjištění specifických faktorů při příjmu zájemce do služby zaměstnávání proběhlo dotazníkové šetření „Mapování sběru potřebných informací o klientech při vstupu, průběhu a ukončení RHB“, které zrealizovala pracovní skupina ve svých domovských organizacích.

Šetření probíhalo formou dotazníku v období březen – duben 2006. Dotazník byl postavený na celkovém přehledu dat, která se vyskytují v přijímacích formulářích a další dokumentaci, která se vede s uživateli v organizacích zapojených v projektu „Síť služeb zaměstnávání pro dlouhodobě duševně nemocné“. Údaje, které se v průběhu práce s uživatelem vyskytují, jsme rozdělili do několika kategorií:

Blízcí a kontakty
Mapování motivace a připravenosti
Sociální situace - zabezpečení
Vztahy a komunikace
Situace bydlení
Oblast studia a práce
Oblast zájmů, koníčků, seberealizace
RHB hodnocení a ukončení
RHB statistické otázky

U každé kategorie se zjišťovaly:

- **Potřebnost informace** (SP - tuto informaci sbírám a potřebuji, SN - tuto informaci sbírám a nepotřebuji, NP - nesbírám, potřebuji, NN - nesbírám, nepotřebuji),
- **Typ informace** (S - statistický údaj, ID - identifikační údaj, O - organizační, provozní, R - údaj pro rehabilitaci, Z - zaměstnanecký údaj)
- **Časový sběr informace** (V - vstup zájemce do služby, P - průběh RHB, U - ukončení spolupráce, výstup)
- V závěru dotazníku byly položeny **otevřené otázky** zaměřené na zjištění jaké informace daná služba specificky potřebuje při příjmu zájemce a při předání uživatele do návazné služby.

Dotazník vyplnili pracovníci všech služeb zaměstnávání v o.s. Fokus, o.s. Green Doors a o.s. Eset Help, kterým patří poděkování za vstřícnost a ochotu, že při svém pracovním vytížení našli čas na další pracovní úkol. Šetření nebylo externí a nezávislé. Mohlo dojít k ovlivnění sbíraných dat na základě toho, že dotazník vytvářeli, zadávali respondentům i vyhodnocovali pracovníci, kteří souběžně v programech a organizacích pracují. Mohl se lišit i způsob zadání instrukcí k vyplnění dotazníků.

INFORMACE, KTERÉ POTŘEBUJÍ JEDNOTLIVÉ SLUŽBY PŘI ROZHODOVÁNÍ O PŘÍJMU ZÁJEMCE

Výstupy z dotazníkového šetření podle služeb

Chráněné dílny:

1) Podle čeho se rozhodujete (co hraje roli) o příjmu zájemce?

- podle vstupních kritérií služby
- zručnost, zájem o práci v dílně, zdravotní stav, zájem na své RHB, změněná pracovní schopnost (ZPS), ochota dodržovat pravidla dílny
- diagnóza, zakázka zájemce
- jeho motivace a zájem o práci, co mu má práce přinést, aby to nebyly jen finance a zda je opravdu vhodný pro práci v chráněných podmínkách

2) V jakých oblastech/jak by měl být zájemce připraven pro nástup do služby?

- oblast motivace
- v sociálních: doprava do zaměstnání samostatně, hygienické návyky, schopnost pracovat v kolektivu, schopnost respektovat podmínky RHB
- bezproblémová základní sebeobsluha, náhled na aktuální situaci, motivace, vědomí vlastních potřeb
- zodpovědnost, samostatnost, stabilizovaný zdravotní stav, ochota učit se novým věcem

Chráněná místa

1) Podle čeho se rozhodujete (co hraje roli) o příjmu zájemce?

- znalost pracovní anamnézy
- jaké kroky v pracovní rehabilitaci již proběhly
- pracovní plány do budoucna
- očekávání zájemce od rehabilitace (co mu má RHB přinést)
- míra zvládnutí základních pracovních návyků
- motivace
- stabilizovaný zdravotní stav
- případné zdravotní překážky
- zvládnutí práce v kolektivu
- zvládnutí náročnějších situací
- sociální návyky
- kapacita služby
- přínos pracovní smlouvy na dobu neurčitou pro zájemce
- zda se zájemce chce posunout dál nebo zůstat na chráněném místě
- silné a slabé stránky pro posun na nechráněný trh práce

2) V jakých oblastech/jak by měl být zájemce připraven pro nástup do služby?

- vyšší míra samostatnosti
- schopnost se sám rozhodovat
- organizovat si práci
- větší pocit zodpovědnosti za odvedenou práci
- schopnost zvládat pracovní a sociální návyky (vstávání, dojíždění, vydržet min. 4 h v práci, dodržování přestávek, atp.)
- stabilizovaný zdravotní stav

Tréninkové pracoviště/kavárny

1) Podle čeho se rozhodujete (co hraje roli) o příjmu zájemce?

- motivace pro práci v programu,
- náhled zájemce na onemocnění
- zdravotní stav
- komunikativnost

2) V jakých oblastech/jak by měl být zájemce připraven pro nástup do služby?

- připravenost a chuť něco změnit
- stabilizovaný zdravotní stav

- schopnost spolupráce a komunikace
- chuť na sobě pracovat a učit se něčemu novému

Přechodné zaměstnávání

1) Podle čeho se rozhodujete (co hraje roli) o příjmu zájemce?

- motivace (motivovanost) zájemce
- doporučení ošetřujícího psychiatra pro vstup do programu, doporučení patrona
- roli hraje to, jak dlouho čeká zájemce na program a zda stále trvá jeho zájem
- očekávání, důvod, proč chce do programu vstoupit (co má klientovi program přinést)
- zkušenosti, dovednosti, spolehlivost
- míra samostatnosti, zvládnání základních pracovních návyků, zvládnání stresových situací, sociální návyky
- pracovní plány zájemce do budoucna
- zdravotní stav
- kapacita služby

2) V jakých oblastech/jak by měl být zájemce připraven pro nástup do služby?

- musí mít určitou míru zvládnání pracovních a sociálních návyků/dovedností (vstávání, dojíždění, dodržování pracovního harmonogramu – práce, přestávka, odpovědnost při plnění úkolů, vyjednání si podmínek pro práci)
- samostatnost, odvaha pracovat bez stálého dohledu a podpory pracovníka
- stabilizovaný zdravotní stav
- motivace – chce a potřebuje pro svou pracovní budoucnost
- spolupráce při tvorbě a plnění rehabilitačních/individuálních plánů
- komunikace – umět jednat s kolegy

Podporované zaměstnávání

1) Podle čeho se rozhodujete (co hraje roli) o příjmu zájemce?

- zda je to člověk, který má dovednosti potřebné k získání a udržení práce na otevřeném trhu snížené či změněné nebo je ztratil či zatím nezískal. A zároveň tyto dovednosti nemůže získat přirozeným způsobem ve svém prostředí a potřebuje pro získání a udržení práce podporu pracovního asistenta, zda vyhledává stálou práci na otevřeném trhu práce, ne brigády či příležitostný výdělek nebo pracovní rehabilitaci
- zda je nabízená služba pro zájemce skutečně vhodná a splňuje to, co od ní zájemce očekává a zda tedy bude mít nějaký smysl a dosáhne se při ní určeného cíle – tj. připravenost pro program (zájemce má předpoklady zvládnout nároky stálého zaměstnání, výhodou je i to, když má za sebou nějaký program zaměstnávání v pracovní rehabilitaci nebo Job club)
- motivace zájemce pro program - chce pracovat, chce aktivně spolupracovat v programu, je nastartovaný pro hledání zaměstnání
- stabilizovaný zdravotní stav
- u zájemce nejsou v současné době žádné překážky, pro které by se nemohl programu aktivně věnovat
- kapacita programu (v případě plné kapacity zapíšeme zájemce do čekatelského listu)

2) V jakých oblastech/jak by měl být zájemce připraven pro nástup do služby?

- má pracovní schopnosti i dovednosti, které může uplatnit na otevřeném trhu práce, má alespoň základní komunikační dovednosti, sociální dovednosti a je schopen aktivně spolupracovat
- motivovanost (chce pracovat na otevřeném trhu práce)
- určitá míra samostatnosti (plnění rehabilitačního plánu, samostatná práce v zaměstnání)
- měl by mít osvojený režim (je dobré aby zájemce prošel nějakým z programů pracovní rehabilitace, kurzem Job clubu)
- délka posledního zaměstnání, pracovní zkušenosti a schopnosti pro otevřený trh práce či RHB (jak je manuálně zručný, co může a nemůže dělat, režim, jak zvládá práci v kolektivu, jak zvládá autoritu), dobré by bylo vidět zájemce při samotné práci v pracovní rehabilitaci, další plány v oblasti zaměstnávání, jaké jsou u něj problémové oblasti – proč potřebuje podporu v rámci PZ, co od programu očekává

Pracovní poradenství

1) Podle čeho se rozhodujete (co hraje roli) o příjmu zájemce?

- zájemce má zakázku, kterou chce v poradenství řešit
- motivace zájemce
- zda má zájem o některý program zaměstnávání
- musí být ochoten vyplnit dotazník

2) V jakých oblastech/jak by měl být zájemce připraven pro nástup do služby?

- zájem o pracovní uplatnění (motivace)
- musí být schopen přijít na domluvenou schůzku
- ochota spolupracovat a aktivně se podílet na zakázce

Program osobního pracovního rozvoje

1) Podle čeho se rozhodujete (co hraje roli) o příjmu zájemce?

- důvody, proč chce do programu – co mu má program přinést, motivace
- zda je to člověk, který se potřebuje zorientovat ve své situaci a chce hledat, co může dělat dál, chce na sobě pracovat
- jestli je zájemce ochotný o sobě přemýšlet

2) V jakých oblastech by měl být zájemce připraven pro nástup do služby?

- být schopen o sobě alespoň trochu přemýšlet, být k tomu ochotný
- ideálně, pokud chce zájemce něco ve svém životě změnit, není to ale podmínkou
- psaní, čtení by nemělo dělat problém, měl by být ve stabilizovaném stavu, schopný kontaktu a komunikace

Job club

1) Podle čeho se rozhodujete (co hraje roli) o příjmu zájemce?

- zda splňuje kritéria: schopnost Job club absolvovat (např. schopnost pracovat ve skupině, soustředění a udržení pozornosti, schopnost docházet včas a vydržet výuku, schopnost uhradit poplatek...), stabilizovaný zdravotní stav, motivace pro absolvování - chce získat informace nabízené v Job klubu a kurz bude pro něj přínosný z hlediska jeho pracovních plánů (témata jsou pro něj nová a využije je). Zvažujeme také, zda bude klientovi vyhovovat věkové složení skupiny.

2) V jakých oblastech/jak by měl být zájemce připraven pro nástup do služby?

- motivace a jeho plány (zájemce si chce hledat zaměstnání nebo si ho právě hledá a chybí mu pro to potřebné informace jak při hledání postupovat), schopnost kurz absolvovat, stabilizovaný stav - viz bod 1

Sociální firma:

1) Podle čeho se rozhodujete (co hraje roli) o příjmu zájemce?

- předchozí pracovní zkušenosti, kvalifikace, požadavky na volné místo, praxe, zájem o práci, druh znevýhodnění

2) V jakých oblastech/jak by měl být zájemce připraven pro nástup do služby?

- pracovní návyky, odolnost proti stresu, schopnost podat trvalý pracovní výkon, práce se svým handicapem

POMŮCKA PRO PRACOVNÍKY SLUŽEB ZAMĚSTNÁVÁNÍ²

Dalším výstupem šetření jsou „Zprávy o dotazníkovém šetření za jednotlivé služby“, které by pracovníci služeb zaměstnávání mohli využít jako orientační pomůcku, která obsahuje přehled potřebných informací za jednotlivé služby zaměstnávání. Jedná se o seznam otázek, které respondenti ve službách zaměstnávání označili jako ty, které **SBÍRAJÍ A POTŘEBUJÍ** pro průběh poskytování služby. Tento materiál může sloužit jako pomůcka při vstupním řízení se zájemcem o službu.

Jednotlivé služby zaměstnávání jsou tříděné v následujících kategoriích:

- Chráněné dílny
- Chráněná místa
- Tréninková pracoviště/kavárny
- Přejížděné zaměstnávání
- Podporované zaměstnávání
- Poradenství
- Program osobního pracovního rozvoje
- Job club
- Sociální firma

Každá oblast obsahuje další členění na oblasti a podrobnější otázky tak, jak vzešly z dotazníkového šetření:

- Blízcí a kontakty
- Mapování motivace a připravenosti
- Sociální situace - zabezpečení
- Vztahy a komunikace
- Situace bydlení
- Oblast studia a práce
- Oblast zájmů, koníčků, seberealizace
- RHB hodnocení a ukončení
- RHB statistické otázky

4. Co dalšího může hrát roli při přijímacím řízení zájemce o službu (aneb když se nemůžeme rozhodnout)

Při rozhodování mohou hrát roli ještě další aspekty, většinou velmi subjektivní. Pracovník by o nich měl vědět a reflektovat je. Patří sem jak vnitřní aspekty chování a projevy zájemce o službu, které pracovník pozoruje při osobním kontaktu, tak i vnější aspekty – okolnosti, které do procesu příjmu také zasahují.

A) vnitřní aspekty – chování a projevy zájemce, které pracovník pozoruje při osobním kontaktu

- motivace – zájemce přichází z vlastní iniciativy/z iniciativy okolí, hlavní motivy zájemce – získání financí/získání nových dovedností a rozvoj. Co zájemce očekává, že služba přinese, proč hledá právě nyní tuto službu (rychlé a dostupné řešení aktuální situace/dlouhodobý záměr a cíl)
- připravenost (cítí zájemce potřebu změny, v jakém časovém horizontu?) a ochota ke změně a práci na sobě (práci očekává zájemce spíše od pracovníka/je si vědom, že ke změně je potřeba jeho úsilí)
- míra podpory okolí (okolí motivuje a věří ve schopnosti zájemce/uživatel je na své úsilí sám, okolí nevěří v jeho schopnosti)
- pracovní schopnost v souvislosti s porovnáním náročnosti absolvování služby
- pracovitost a odpovědnost (pracovní historie, zkušenosti z předešlých služeb, plnění dohod v rámci jednání o příjmu)
- postoj k práci
- včasné příchody (neomluvil se z prvních schůzek)
- zájemce má zajištěné bydlení (zájemce má zázemí, může se soustředit na pracovní oblast - primárně je třeba řešit bytovou situaci jinak velká zátěž a riziko „vypadávání“ ze služby)
- pracovní anamnéza (zájemce často měnil místa, odcházel z rozdělaných aktivit/stavěl se k úkolům odpovědně), důvody odchodu z předešlých služeb nebo zaměstnání
- zájemce je celkově aktivní (má více aktivit, staví se k řešení situací a úkolů aktivně, zkouší, jde do akce)/pasivní (má málo aktivit, v aktivitách je v roli konzumenta, řešení situací se vyhýbá nebo očekává, že někdo jiný situaci vyřeší)
- míra podpory potřebná v ostatních oblastech mimo zaměstnání (co je v současné situaci skutečně prioritou, kolik prostoru zájemce bude mít na řešení pracovní oblasti)
- vzhled (upravenost, péče o sebe, styl oblékání, vhodnost oblečení k dané situaci)
- komunikační dovednosti (jak je zájemce schopný reagovat v průběhu rozhovoru, adekvátnost odpovědí, sdílnost, otevřenost /uzavřenost, sebereprezentace, sebereflexe, neverbální komunikace)
- ambivalence slova/činu (zájemce jinak o věcech nebo o sobě mluví, než jak se posléze ukáže)
- zajímavý člověk nebo zajímavý lidský příběh (osobní sympatie nebo „slabost“)
- ochota spolupracovat (zájemce je spíše submisivní a přijímá rozhodnutí pracovníka, zájemce spíše argumentuje, diskutuje, vytváří si „vlastní pravidla“, nepřijímá názory okolí)

B) vnější aspekty – okolnosti, které do procesu příjmu zasahují

- ovlivnění z okolí (tlak rodiny, odborníků, kteří zájemce doporučili – riziko, že v případě odmítnutí se naruší „dobré vztahy“ a spolupráce, pověst pracovníka či služby)
- pohled kolegů, týmu
- tlak času (málo uživatelů ve službě, nevytíženost služby, náročnost provozu), tlak podmínek grantu
- zda je zajištěna návaznost (zájemce má např. zajištěnou službu, potřebuje krátký rozjezd, odraz)
- nakolik zájemce „zapadne“ do skupiny uživatelů, přijmou ho ostatní uživatelé ve službě (v případě skupin)? Vnímáme nějaké chování zájemce, na které je skupina citlivá?
- provozní podmínky (roční období – jiná kapacita služby, jiný počet zájemců - čekatelů)
- nejsou objektivní důvody pro nepřijetí, přesto jsou pochybnosti zda by zájemce měl nastoupit (těžko vysvětlit proč nemůže nastoupit)
- opakovaný nástup
- množství zkonsumovaných služeb v historii klienta

CO PŘI ROZHODOVÁNÍ POMÁHÁ:

- tým – multidisciplinární pohled týmu, zvážit rozhodnutí z různých hledisek, dobré podporovat týmovou spolupráci mezi poskytovatelem služeb, zájemcem a pracovníky jiných služeb
- doba na zkoušku – dobré pro pracovní diagnostiku, prostor pro doladění očekávání zájemce a nabídky služby
- nízký tlak provozu - těžko ovlivnitelné, ale je nutné bránit se tlaku provozu a vnějších okolností (granty, peníze, harmonogramy čerpání...), aby rozhodnutí o příjmu bylo co nejvíce nezávislé
- pracovníkova dobrá znalost poslání služby, jejího zaměření, cílů, efektu a dobrá znalost kritérií příjmu do služby (včetně priorit v kritériích, shodné interpretaci kritérií v týmu)
- dobrá znalost systému služeb a přehled o dalších službách mimo vlastní organizaci

5. Situace, které mohou komplikovat přijetí zájemce do služby:

Okolnosti ze strany zájemce

- zájemce má přidělenou jinou diagnózu, ale potřeby přesně odpovídají službě, zdá se, že by ze služby mohl mít zájemce užitek, případně ještě větší komplikace, pokud není jiná odpovídající služba na trhu
- zájemce splňuje diagnózu, ale potřeby nebo obtíže jsou jiné
- zájemce nechce poskytnout informace potřebné pro rozhodnutí o příjmu nebo které jsou potřebné pro administrativu či chod organizace (např. doklad k projektu, statistika, písemné záznamy, přístup týmu do dokumentace)
- zájemce nesouhlasí kontaktem pracovníka s dalšími odborníky mimo službu nebo s rodinou či blízkými
- nedůvěra zájemce v procesu příjmu, např. zvýšená potřeba ověřování postupů pracovníka a vstupních dokumentů, prověřování organizace či pracovníka např. u jiných organizací, kolegů apod.
- zhoršení zdravotního stavu nebo změna motivace zájemce v průběhu procesu příjmu (během čekací doby)

Okolnosti ze strany okolí

- konflikt rolí (zájemce o službu je pracovníkův známý, kamarád, soused, atd. nebo se uživatel zná s pracovníkem z jiné služby či programu, kde pracovník vystupuje v jiné roli)
- zájemce službu potřebuje, ale tým nemá aktuálně kapacitu nebo zkušenosti dát zájemci dostatečnou podporu
- partnerský vztah na pracovišti mezi uživateli
- neexistence jiných služeb pro uživatele (neexistence cílenější služby na potřeby zájemce, neexistence návazných služeb)
- zájemce chce něco, co pracovník neumí nebo nemůže nabídnout (např. chce expertní posouzení své situace), co nemůže realizovat
- zájemce posílá lékaře, rodiče, organizace, ale příjmový pracovník nebo tým s doporučením nesouhlasí (doporučení odborníků versus odborný názor týmu – riziko dopadu na další spolupráci, pověst pracovníka či organizace a především dopad na zájemce o službu – „posílání od čerta k ďáblu“)
- závazek organizace
- závazek k naplnění projektu – příjem zájemců, aby se naplnil počet stanovený projektem, i když služba nebude přesně odpovídat, „držení“ uživatele ve službách organizace, i když by uživatel mohl profitovat z přestupu do jiné organizace
- služba zaměstnání je definovaná jako příprava na práci - je to primární nastavení pracovníků – menší zaměření na jiné potřeby či zakázky, riziko přehlédnutí skutečného přání či potřeby zájemce („při zájmu o službu zaměstnání je třeba říkat, že chci pracovat“), riziko tlaku na uživatele, když se práce nedaří nebo nesměruje k uplatnění na trhu práce,
- tzn. vysoká očekávání a vysoké nároky na uživatele aby si našel práci, aby to zvládl
- upřednostnění „nadějných“ klientů

6. Doporučení:



Organizace by si měla vytvořit svoje vnitřní pravidla, která ošetří situace potenciálně konfliktní a ty, kde může hrozit střet zájmů či jiná komplikace.

Pracovník, který rozhodne o přijetí či nepřijetí zájemce do služby, by měl vědět a reflektovat, na základě jakých skutečností a faktorů toto rozhodnutí učinil a měl by je umět vysvětlit.

VI. DOPORUČENÝ PROCES PŘEDÁVÁNÍ UŽIVATELE SLUŽBY/ZÁJEMCE O SLUŽBU A UKONČOVÁNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ZAMĚŠTNÁVÁNÍ

Tento materiál slouží jako doporučení pro situace, kdy uživatel/zájemce přechází do jiné služby zaměstnávání nebo jí ukončuje.

1. Definice:

Možnosti přecházení uživatele do jiné služby zaměstnávání:

- v rámci stejné služby (změna pracovníka – např. z důvodu odchodu pracovníka z organizace, dohoda mezi uživatelem a pracovníkem o ukončení vzájemné spolupráce)
- ze služby do služby v rámci jedné organizace (např. z přechodného zaměstnávání do podporovaného zaměstnávání)
- návrat do stejné služby v organizaci
- z jedné organizace do jiné organizace
- předávání mezi službami zaměstnávání
- předávání do/ze služby zaměstnávání ze/do služby z jiné oblasti (např. case management, bydlení, psychiatr, atp.)

2. Ukončení poskytování služby:

ze strany uživatele

- po uplynutí doby dohodnuté pro poskytování služby
- po dosažení cílů sjednaných v rehabilitačním plánu
- ve zkušební době
- přechod do jiné služby, zaměstnání nebo školy (možné dojednání výpovědní lhůty)
- předčasně ze zdravotních či jiných osobních důvodů ze strany uživatele
- předčasně bez udání důvodů

ze strany organizace

- po uplynutí doby dohodnuté pro poskytování služby
- předčasně z důvodů hrubého porušení pravidel (předem specifikované způsoby porušení pravidel) ze strany uživatele
- ve zkušební době



O ukončení poskytování služby je nutné pořídit písemný záznam, nejlépe formou dohody o ukončení poskytování služby. Zároveň by ve vzájemné spolupráci uživatele a pracovníka měla být vyhotovena předávací/ukončovací zpráva a závěrečný rehabilitační plán o dalším postupu klienta v pracovním životě.

Uživatel může dále obdržet písemné osvědčení o absolvování programu. Předávací/ukončovací zprávu vypracovává pracovník, který byl s uživatelem v průběhu rehabilitace v nejčastějším kontaktu.

3. Důvody ke zpracování výstupní/předávací zprávy:

- zjednodušení procesu rozhodování při příjmu uživatele do další služby zaměstnávání
- zkvalitnění rehabilitačního procesu (návaznost na rehabilitační proces v předchozí službě)
- menší administrativní zátěž uživatelů při vyplňování opakující se vstupní dokumentace
- hodnocení rehabilitačního procesu při ukončení služby ze strany uživatele i pracovníka

4. Doporučená doba pro vypracování výstupní/předávací zprávy:

- uživatel sám nebo pracovník z následné služby si vyžádá zprávu ještě před ukončením aktuální služby
- v průběhu posledního měsíce poskytování služby
- nejpozději měsíc po předčasném ukončení služby



Předávací/ukončovací zprávu vypracujeme pouze tehdy, pokud již byly společně s uživatelem stanoveny také cíle zaměstnávání. Pokud uživatel odešel ze služby např. v zkušební době a cíle nebyly stanoveny, předávací/ukončovací zprávu nemusíme sepisovat.

5. Způsob vypracování výstupní/předávací zprávy:

Písemně

- pracovník společně s uživatelem služby
- pracovník sám a následně zkontaktuje s uživatelem. Ten by měl dát souhlas s jejím předáním pracovníkovi následné služby

6. Způsob předání výstupní/předávací zprávy:

- uživatel služby nebo pracovník osobně pracovníkovi následné služby
- společná schůzka uživatele služby, pracovníka a pracovníka následné služby ještě před ukončením poskytování služby aktuální (předávací/ukončovací schůzka)
- doporučeným dopisem pracovníkovi následné služby, popř. jiným osobám s předem daným písemným souhlasem uživatele

Na způsobu předání předávací/ukončovací zprávy se pracovník vždy domlouvá s uživatelem služby.

7. Doporučené náležitosti procesu při předávání uživatele a při ukončování poskytování služby:

- nejvhodnějším způsobem předání či ukončení práce s uživatelem je setkání všech tří stran, tj. společná schůzka uživatele služby, pracovníka a pracovníka následné služby
- možnosti ukončení poskytování služby, stejně jako způsoby vypracování a předání předávací/ukončovací zprávy včetně dohodnutých příloh, jsou popsány v pravidlech poskytování služby, o kterých je zájemce/uživatel informován již při vstupu do služby a souhlasí s nimi podepsáním pravidel poskytování služby
- z procesu předávání je vždy pořízen písemný záznam v osobní dokumentaci uživatele služby
- souhlas uživatele služby se zpracováním a předáním předávací/ukončovací zprávy a předem domluvených příloh doložený podpisem uživatele je zaznamenaný v jeho osobní dokumentaci
- vypracovanou zprávu má k dispozici uživatel služby, pracovník, jenž bude s uživatelem dále pracovat a pracovník, který zprávu vyhotovuje
- pokud k tomu dá uživatel služby písemný souhlas, mohou předávací/ukončovací zprávu obdržet také další osoby (např. psychiatr, case manager, atp.)
- podpisem předávací/ukončovací zprávy uživatel služby souhlasí s její zněním

8. Etické aspekty

Pracovníci služeb zaměstnávání (obecně sociálních služeb) jsou vázáni etickým kodexem své profese a zároveň etickým kodexem vlastní organizace. Při své práci se zájemci o službu a s uživateli služeb jsou vázáni mlčenlivostí. O způsobu nakládání s informacemi o zájemcích a uživateli v rámci organizace jsou povinni tyto informovat a vyžádat si k tomu jejich písemný souhlas.

Stejným způsobem pracovníci postupují i při předávání informací o zájemcích a uživateli mimo vlastní organizaci. Při předávání uživatele do jiné služby se v předávací/ukončovací zprávě proto uvádí pouze způsob ukončení nebo přerušování služby, nikoli důvody, které k tomu vedly.

VÝSTUPNÍ / PŘEDÁVACÍ ZPRÁVA

(Hodnocení rehabilitačního procesu při ukončování služby nebo při přestupu uživatele do jiné služby zaměstnávání)
Pomůckou pro vyplňování této zprávy je Manuál pro vypracování výstupní/předávací zprávy.

1

Jméno uživatele služby:

Datum narození:

Poskytovaná služba:

Kontakt na uživatele:	Kdo zprávu vypracoval, kontakt:

popř. kontakt na case managera (klíčového pracovníka):

Má uživatel služby zájem o nějakou další službu zaměstnávání? Jakou?

2

Pracovní anamnéza

Sociální situace – zabezpečení:

Zdravotní stav:

3

Průběh služby a společné práce:

4

Hodnocení ze strany uživatele služby

5

Doporučení a hodnocení

Doporučení pro uživatele, další službu nebo zaměstnání, motivace a připravenost na následnou službu

Poznámky

Podpis pracovníka, který zprávu vyhotovil	Souhlas se zněním (podpis uživatele)
---	--------------------------------------

V Praze dne

Souhlas uživatele s předáním zprávy (podpis)	
Komu (vyjmenovat)	

VII. MANUÁL PRO VYPRACOVÁNÍ VÝSTUPNÍ/PŘEDÁVACÍ ZPRÁVY

1. Obecná doporučení:



Formulář zprávy je vhodné částečně vyplnit předem a v případě společné schůzky služby 1, služby 2 a klienta se dobře připravit. Vypracování zprávy společně s uživatelem je možné rozdělit do dvou setkání, zkušenosti ukazují, že vyplňování zprávy trvá 30 – 60 min. Při přestupu uživatele do jiné služby by se měla využít možnost osobního setkání pracovníků služby 1, služby 2 a uživatele. Předávací zpráva by měla být součástí dokumentace v obou službách, případně podkladem ke společné schůzce. Na procesu ukončení pracujeme s uživatelem od samého počátku, připravujeme ho na okamžik, kdy služba skončí. Vyplňujte pouze kategorie, které se týkají vašeho programu.

1 Identifikační údaje:

Jméno uživatele služby
Datum narození
Kontakt na uživatele
Kdo zprávu vypracoval, kontakt
Popř. kontakt na case managera (klíčového pracovníka)

2 Pracovní anamnéza

nejvyšší dokončené/nedokončené vzdělání (typ školy)
obor, kvalifikace, ve které je uživatel vzdělán, kurzy, rekvalifikace, atp.
charakter dosavadní pracovní zkušenosti (dlouhodobý pracovní poměr, brigády, práce v chráněných/ nechráněných podmínkách – Jak dlouho, kdy naposledy? Jaká byla pracovní náplň)?
důvody odchodu ze zaměstnání, zda to bylo v souvislosti s nemocí, jak se to projevovalo?
byl uživatel služby nezaměstnaný, případně jak dlouho, jak situaci řešil? (pracovní neschopnost, ÚP, atp.)
uživatel služby, který nikdy nepracoval, kdy měl naposledy aktivitu denního charakteru?
jaké činnosti v práci uživatele služby bavily/nebavily, jaké činnosti se mu dařily/nedařily?
současný stav (uživatel služby je zaměstnaný, nezaměstnaný, studuje, je registrován na úřadu práce, atp.)

Sociální situace – zabezpečení

způsobilost k právním úkonům
uživatel služby má: ID, PN, OZZ, registrovaný na ÚP
pracovní poměr (zda uživatel služby během RHB má zaměstnanecký poměr nebo je osoba samostatně výdělečně činná)
současná finanční situace - příjem, jeho zdroje?

Zdravotní stav

současný stav, náhled, sebereflexe, stabilizovanost
krizový plán (existuje – neexistuje, funkčnost, přenositelnost, využitelnost)
další zdravotní omezení

3 Průběh služby a společné práce

Kdy a v jakém rozsahu probíhalo poskytování služby? (od kdy do kdy, kolikrát týdně, hodiny denně)

délka trvání služby,
intenzita a charakter podpory
přerušování služby

Důvod ukončení

řádně, dle smlouvy, naplněním cílů
předčasně, vypovědí jednou ze stran

Pracovní výkon – Charakter vykonávané práce (hodnocení)

náplň, délka činnosti:
postoj k práci (motivace):
schopnost pracovat podle instrukcí, koncentrace, rozvržení a naplánování si práce:
pracovní výkon (přesnost, kvalita práce, samostatnost, rychlost):
tolerance zátěže (zvládnutí časové jednotky, unavitelnost):
sociální interakce (schopnost komunikace a spolupráce s kolegy, s nadřízenými, se zákazníky):
schopnost řešit zátěžové situace, rozhodnost:
spolehlivost (uživatel dochází do práce pravidelně a včas, svou práci zvládá):
samostatnost, vytrvalost a aktivita uživatele služby:

Pravidla, režim

jak plnil pravidla programu / spolupráce:

docházka do služeb – omluvy, absence, schopnost včasné a pravidelné docházky:

spolehlivost (uživatel dochází do práce pravidelně a včas, svou práci zvládá):

Společná práce

průběh spolupráce s uživatelem služby, jak dlouho trvala, na čem se pracovalo:

problémové oblasti, obtíže při spolupráci:

osvědčené způsoby spolupráce (např. nejen vysvětlování ale i ukázka, domácí úkoly), úspěchy/neúspěchy:

další využívané služby, spolupráce

Cíle

individuální plán - jaké byly cíle, kroky k naplnění, do jaké míry byly naplněny, popř. v čem by měla služba pokračovat :

další plány v oblasti zaměstnávání, co uživatel od další služby zaměstnávání očekává:

Šetření, diagnostika, testování → výstupy

Výstupy a nálezy pokud služba předpokládá diagnostiku, testování, hodnocení apod. (například ergodiagnostika, kognitivní funkce, šetření způsobilosti k některým pracovním úkonům)

4 Doporučené otázky pro hodnocení služby (spolupráce) uživatelem služby

- co bylo pro mne během poskytování služby přínosem?
- co se nejvíce změnilo v mém životě v průběhu poskytování služby?
- jak jsem byl se službou spokojen, s čím případně nespokojen?
- co se mi dařilo, jaké byly úspěchy?
- co se mi nedařilo, jaké byly neúspěchy?
- jaké jsem měl obtíže?
- co pomáhalo (příp. kdo)?
- na čem bych chtěl dále pracovat, co bych chtěl dále rozvíjet?

5 Doporučení a hodnocení

Doporučení pro uživatele, další službu nebo zaměstnání, motivace a připravenost na následnou službu:

- jaký je dlouhodobý cíl uživatele, pracovní/studijní plány uživatele do budoucna
- v čem by mohla být následná služba užitečná, co může přinést
- jaké jsou silné stránky/zdroje uživatele vzhledem k určenému cíli
- jaká jsou omezení, limity, překážky uživatele vzhledem k určenému cíli
- jak je uživatel připraven na zaměstnání, následnou službu
- informace o tom, na čem by bylo dobré v budoucnu dále pracovat, doporučení pro další pracovní činnost
- jaké další služby ještě uživatel využívá
- doporučení pro úspěšné zvládnutí služby nebo zaměstnání

2. Specifické informace potřebné pro následnou službu

Zjištění z dotazníkového šetření – otázka:

Jaké informace jsou pro Vás důležité při přestupu klienta z jiné služby do Vaší?

Specifické informace

Pro chráněné dílny	Pro tréninková resocializační pracoviště (kavárny/místa)	Pro přechodné zaměstnávání	Pro podporované zaměstnávání	Pro program osobního pracovního rozvoje (POPR)	Pro Job club	Pro sociální firmy
Zda uživatel služby odpovídá kritériím pro vstup do služby (kritéria se liší podle typu činnosti), je motivován, má pro něj služba smysl.	Náhled na onemocnění, motivace, předchozí zkušenosti s obdobnou prací nebo jakoukoliv jinou, důvod ukončení předchozí služby a důvod, proč nastupuje do naší služby, zdravotní stav, možné krizové situace, došlo ke změně v předchozí službě (+ i -) v jakékoliv oblasti (subjektivní pohled terapeuta i uživatele služby).	Zda je zájemce stabilní v oblasti svých pracovních zájmů, zda a jaké má dovednosti, jaký je jeho cíl, jak si zájemce představuje spolupráci s pracovníkem přechodného zaměstnávání, zpětná vazba od zaměstnavatele.	Zda je na stálou práci připraven, délka posledního zaměstnání, pracovní zkušenosti (jak je manuálně zručný, co může a nemůže dělat, režim, jak zvládá práci v kolektivu, jak zvládá autoritu), další plány v oblasti zaměstnávání, jaké jsou u něj problémové oblasti – proč potřebuje podporu v rámci podporovaného zaměstnávání, co od programu očekává.	Jestli pracovník z jiné služby má nějaký předpoklad, zakázku – co se má v programu pro uživatele odehrát. Zda došli, a pokud ano, tak k jakým cílům, jak uvažovali o situaci a plánech, atp. Jiné informace, které bude služba považovat za důležité vzhledem k práci.	Zda je uživatel služby připraven na absolvování JC - stabilizovaný stav, schopnost zvládnout kurz, k čemu mu bude absolvování prospěšné.	Hodnocení pracovních dovedností, druh znevýhodnění, předchozí pracovní zkušenosti, nemocnost.

Seznam příloh

POMŮCKA PRO PRACOVNÍKY SLUŽEB ZAMĚSTNÁVÁNÍ PŘI VSTUPNÍM JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM³

³ Je přílohou této publikace

Pomůcka pro pracovníky služeb zaměstnávání při vstupním jednání se zájemcem

Chráněné dílny
Chráněná místa (Fokus)
Tréninková místa/kavárny
Přechodné zaměstnávání
Podporované zaměstnání
Pracovní poradenství
Program pracovního osobního rozvoje
Job club
Sociální firma

Chráněné dílny

Seznam otázek, které respondenti dotazníkového šetření ve službě CHRÁNĚNÉ DÍLNY označili jako ty, které SBÍRAJÍ A POTŘEBUJÍ:

Blízcí a kontakty

Jméno blízké osoby + kontakt (možný zdroj podpory z klientovy sociální sítě)
Ošetřující psychiatr ambulantní (mimo PL) + kontakt
Psycholog/psychoterapeut + kontakt
Sociální pracovník (v PL, nebo ambulantně) + kontakt
Case manager/klíčový pracovník + kontakt
Terapeut z chráněného bydlení + kontakt
Opatrovník + kontakt

Mapování motivace a připravenosti

Motivace přijetí do programu. (Proč se klient rozhodl do programu vstoupit? Jakou osobní situaci chce prostřednictvím služby řešit?)

Kdo inicioval nástup do programu/rehabilitace?

Co klient očekává od programu? Co chce získat účastí v programu?

Jak se klient cítí být na program/RHB připraven?

Jak hodnotí klient zkouš. službu/ukázkovou hodinu (ochutnávka programu).

Jak dlouho klient očekává/plánuje být v rehabilitaci/programu?

Jaké další programy klient plánuje využít během RHB?

Jaké další programy klient během RHB využil?

Jaké jsou silné stránky/zdroje klienta vzhledem k určenému cíli?

Jaká jsou omezení, limity, překážky klienta vzhledem k určenému cíli?

Sociální situace - zabezpečení

Způsobilost k právním úkonům (rozepsání typu)

Klient má: ID, PN, ZPS (OZZ), registrovaný na ÚP

Jak dlouho u klienta tento stav trvá (např. kdy mu byl přiznán ID)?

Pracovní poměr (zda klient během RHB má zaměstnanecký poměr nebo je osoba samostatně výdělečně činná)

Sociální situace - vztahy a komunikace

Jaké osoby jsou v životě klienta důležité? (rodina, partner, kamarádi)

Jaká je situace v rodině klienta? Jaké má vztahy s jednotlivými členy?

Jak je klient spokojený ve vztazích?

Jak vnímá své schopnosti (slabé a silné stránky) při komunikaci a ve vztazích?

Vnímá klient nějaké problémové situace v kontaktu s lidmi? Např. MHD, nákupy, jednání s kolegy, šéfy apod.

Na čem chce klient v této oblasti pracovat?

Domnívá se klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho vztah k lidem obecně?

Domnívá se klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho blízké vztahy (s rodinou, partnerem, přáteli)

Situace bydlení

Jaká je situace bydlení při nástupu do RHB/ programu? (hospitalizace/ s rodiči / chráněné bydlení/ samostatně/ bez domova)

Jak zvládá starost sám o sebe? (hygiena, domácí práce, kontakt s úřady, cestování, telefonování)

Oblast studia a práce

Nejvyšší ukončené dosažené vzdělání (typ školy).

Nedokončené vzdělání (typ školy).

Obor, kvalifikace, ve které je klient vzdělán, kurzy, rekvalifikace a další.

Jaké oblasti, obory, věci klienta ve škole bavily a šly, s jakými měl naopak obtíže?

V jakých profesích /zaměstnáních klient pracoval (náplně práce)?

Jaké bylo poslední zaměstnání klienta?

Kdy naposledy klient pracoval v běžných podmínkách?

Pracoval někdy klient v chráněných podmínkách ?

Kdy naposledy klient pracoval v chráněných podmínkách?

V jakých organizacích klient pracoval a na kterých pozicích? Jakou měl odpovědnost?

Jaký je charakter jeho pracovní zkušenosti (dlouhodobý pracovní poměr, brigády)?

Důvody odchodu ze zaměstnání, zda to bylo v souvislosti s nemocí, jak se to projevovalo?

Byl klient nezaměstnaný, případně jak dlouho, jak situaci řešil?

Klienti, kteří nikdy nepracovali, kdy měli naposledy aktivitu denního charakteru?

Jaké činnosti v práci klienta bavily/nebavily, jaké činnosti šly/nešly?

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při nástupu do RHB – ví už klient konkrétně jaké zaměstnání/obor, chce běžné podmínky/chráněné, pracovat nechce...

Jaký je dlouhodobý cíl klienta v oblasti pracovní – co chce dělat po ukončení RHB? + kroky, časový plán a plnění

Chtěl by se klient vrátit do některého z předešlých zaměst./školy?

Jak klient vnímá svoje pracovní dovednosti při nástupu do RHB/programu?

Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas) ?

Jak je klient schopný věci začít/dokončit?

Jak je schopný vytrvat v činnosti?

Jak je schopen se samostatně rozhodovat?

Jak klient zvládá nové situace?

Docházka klienta do služeb – omluvy, absence, služby navíc

Jak přispěl program/ RHB k naplnění plánů, cílů klienta? Měnily se cíle v průběhu RHB?

Jak se naplnily pracovní/studijní plány klienta během RHB?

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při ukončení RHB ?

Jaké zaměst. nebo školu (profese,obor) klient dělá po ukončení RHB?

Jak se změnil pohled klienta na konkrétní pracovní dovednosti?

Oblast zájmů, koníčků, seberealizace

Jaké zájmy měl klient v minulosti?

Jaké má klient zájmy při vstupu do RHB/programu?

Jak je klient spokojený v oblasti volnočasových aktivit?

Jaký je časový harmonogram, týdenní rozvrh aktivit klienta?

Zdravotní stav

Diagnóza

Jak klient/ka užívá léky (pravidelně bez problémů, injekce, nepravidelně)

Jaké psychologické a sociální služby klient v minulosti využil?

Jaké využívá při nástupu do RHB/ programu, jaké v průběhu/při ukončení (pst.,soc.prac., bydlení apod.)?

Počet hospitalizací – kolikrát byl klient hospitalizován před nástupem do RHB?

Kdy proběhla poslední hospitalizace před nástupem do RHB?

Proběhla hospitalizace během RHB?

Jak se klient/ka cítí po zdravotní stránce při nástupu do RHB? Vnímá klient nějaké projevy nemoci?

Jaký má klient/ka náhled na nemoc?

Jaké jsou pro klienta/ku stresové situace, jak s nimi zachází?

Jaké jsou varovné příznaky?

Jaký je jeho zdravotní stav - nepsychiatrické nemoci?

Co má klient/ka naplánováno v dalších službách, které užívá současně s programem/RHB?

S jakými odborníky spolupracuje pracovník programu při vstupu klienta do služby, v průběhu/při ukončení?

Užívání alkoholu – zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá

Užívání drog tvrdých i měkkých - zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá

Měnil se v průběhu RHB/programu nějak zdravotní stav klienta?

RHB hodnocení a ukončení

Jak se klient cítí při ukončování RHB/programu, jak se cítí připravený na přestup z chráněných do běžných podmínek?

Co klientovi program přinesl, co se naučil, co získal?

Přinesl program klientovi to, co očekával?

Co pro něho bylo v programu snadné/obtížné

Jaká je celková spokojenost/nespokojenost klienta s RHB/ programem?

Jak byl klient spokojen s prací terapeuta/patrona/lektora?

Jak z pohledu klienta RHB probíhala, zda klient vnímal nějaké fáze v průběhu RHB nebo byl průběh plynulý

Co by klient v programu změnil? Co mu chybělo?

Kam klient přechází po ukončení RHB/programu? (práce, studium, služba)

Komu je klient po ukončení RHB/programu předán? Kdo je následný klíčový pracovník?

Myslí si klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho přístup k řešení problémů?

Domnívá se klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho pohled na sebe sama a na své schopnosti?

RHB statistické otázky

Jak se klient o RHB dozvěděl?

Datum 1. kontaktu s klientem/první schůzky?

Datum zkušebních služeb/ukázkové hodiny/ vstupních pohovorů

Jak dopadlo jednání se zájemcem? V případě nepřijetí důvody

Datum nástupu do rehabilitace/programu/služby

Datum přerušení/ ukončení RHB/programu/služby a opětovného nástupu

Důvod přerušení/ukončení RHB/programu/služby

Délka rehabilitace (doba, po kterou je klient aktivně v programu)

Celková délka rehabilitace/práce s klientem.

Opakovaný pobyt v rehabilitaci (v jaké kavárně/ službě/ programu, kdy a kdo byl patron).

Chráněná místa (Fokus)

Seznam otázek, které respondenti dotazníkového šetření ve službě Chráněná místa označili jako ty, které SBÍRAJÍ A POTŘEBUJÍ:

Oblast: Blízcí a kontakty

Jméno patrona (klíčová osoba v případě GD)

Ošetřující psychiatr ambulantní (mimo PL) + kontakt

Case manager/klíčový pracovník + kontakt

Opatrovník + kontakt

Oblast: Mapování motivace a připravenosti

Motivace přijetí do programu. (Proč se klient rozhodl do programu vstoupit? Jakou osobní situaci chce prostřednictvím služby řešit?)

Kdo inicioval nástup do programu/rehabilitace?

Co klient očekává od programu? Co chce získat účastí v programu?

Jak se klient cítí být na program/RHB připraven?

Jak hodnotí klient zkouš. službu/ukázkovou hodinu (ochutnávka programu).

Jaké další programy klient plánuje využít během RHB?

Jaké další programy klient během RHB využil?

Jaké jsou silné stránky/zdroje klienta vzhledem k určenému cíli?

Jaká jsou omezení, limity, překážky klienta vzhledem k určenému cíli?

Oblast: Sociální situace – zabezpečení

Způsobilost k právním úkonům (rozepsání typu)

Klient má: ID, PN, ZPS (OZZ), registrovaný na ÚP

Jak dlouho u klienta tento stav trvá (např. kdy mu byl přiznán ID)?

Pracovní poměr (zda klient během RHB má zaměstnanecký poměr nebo je osoba samostatně výdělečně činná)

Současná finanční situace - příjem, jeho zdroje

Oblast: Sociální situace – vztahy a komunikace

Jak vnímá své schopnosti (slabé a silné stránky) při komunikaci a ve vztazích?

Vnímá klient nějaké problémové situace v kontaktu s lidmi? Např. MHD, nákupy, jednání s kolegy, šéfy apod

Na čem chce klient v této oblasti pracovat?

Oblast: Situace bydlení

Jaká je situace bydlení při nástupu do RHB/ programu? (hospitalizace/ s rodiči / chráněné bydlení/ samostatně/ bez domova)

V které oblasti má klient potíže, na čem ještě potřebuje pracovat?

Oblast: Studium a práce

Nejvyšší ukončené dosažené vzdělání (typ školy).

Nedokončené vzdělání (typ školy).

Obor, kvalifikace, ve které je klient vzdělán, kurzy, rekvalifikace a další

V jakých profesích /zaměstnáních klient pracoval (náplně práce)?

Jaké bylo poslední zaměstnání klienta?

Kdy naposledy klient pracoval v běžných podmínkách?

Pracoval někdy klient v chráněných podmínkách?

Kdy naposledy klient pracoval v chráněných podmínkách?

V jakých organizacích klient pracoval a na kterých pozicích? Jakou měl odpovědnost?

Jaký je charakter jeho pracovní zkušenosti (dlouhodobý pracovní poměr, brigády)?

Důvody odchodu ze zaměstnání, zda to bylo v souvislosti s nemocí, jak se to projevilo?

Byl klient nezaměstnaný, případně jak dlouho, jak situaci řešil?

Klienti, kteří nikdy nepracovali, kdy měli naposledy aktivitu denního charakteru?

Jaké činnosti v práci klienta bavily/nebavily, jaké činnosti šly/nešly?

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při nástupu do RHB – ví už klient konkrétně jaké zaměstnání/obor, chce běžné podmínky/chráněné, pracovat nechce...

Jaký je dlouhodobý cíl klienta v oblasti pracovní – co chce dělat po ukončení RHB? + kroky, časový plán a plnění

Čtěl by se klient vrátit do některého z předešlých zaměst./školy?

Jak klient vnímá svoje pracovní dovednosti při nástupu do RHB/progr.?

Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas)?

Jak je klient schopný věci začít/dokončit?

Jak je schopný vytrvat v činnosti?

Jak je schopen se samostatně rozhodovat?

Jak klient zvládá nové situace?

Docházka klienta do služeb – omluvy, absence, služby navíc
Jak přispěl program/ RHB k naplnění plánů, cílů klienta? Měnily se cíle v průběhu RHB?
Jak se naplnily pracovní/studijní plány klienta během RHB?
Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při ukončení RHB?
Jaké zaměst. nebo školu (profese, obor) klient dělá po ukončení RHB?
Jak se změnil pohled klienta na konkrétní pracovní dovednosti?

Oblast: Zájmy, koníčky, seberealizace

Jaké zájmy měl klient v minulosti?
Jaké má klient zájmy při vstupu do RHB/programu?
Jak je klient spokojený v oblasti volnočasových aktivit?
Míra aktivity během posledního půl roku před nástupem do RHB/programu.
Kdy naposledy měl klient aktivitu denního charakteru (práce, studium, jiná cílená aktivita, která má charakter denní aktivity)?

Oblast: Zdravotní stav

Diagnóza
Medikace, případné projevy vedlejších účinků u pacienta/ky:
Jak klient/ka užívá léky (pravidelně bez problémů, injekce, nepravidelně)
Jaké psychologické a sociální služby klient v minulosti využil?
Jaké využívá při nástupu do RHB/ programu, jaké v průběhu/při ukončení (pst., soc. prac., bydlení apod.)
Proběhla hospitalizace během RHB?
Jak se klient/ka cítí po zdravotní stránce při nástupu do RHB? Vnímá klient nějaké projevy nemoci?
Jaký má klient/ka náhled na nemoc?
Jak zvládá příznaky nemoci?
Jaké jsou pro klienta/ku stresové situace, jak s nimi zachází?
Jaké jsou varovné příznaky?
Jaký je jeho zdravotní stav - nepsychiatrické nemoci?
Co má klient/ka naplánováno v dalších službách, které užívá současně s programem/RHB
S jakými odborníky spolupracuje pracovník programu při vstupu klienta do služby, v průběhu/při ukončení?
Užívání alkoholu – zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá
Užívání drog tvrdých i měkkých - zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá
Měnil se v průběhu RHB/programu nějak zdravotní stav klienta?

Oblast: RHB hodnocení a ukončení

Jak se klient cítí při ukončování RHB/programu, jak se cítí připravený na přestup z chráněných do běžných podmínek?
Co klientovi program přinesl, co se naučil, co získal?
Přinesl program klientovi to, co očekával?
Co pro něho bylo v programu snadné/obtížné
Jaká je celková spokojenost/nespokojenost klienta s RHB/ programem?
Jak byl klient spokojen s prací terapeuta/patrona/lektora?
Jak z pohledu klienta RHB probíhala, zda klient vnímal nějaké fáze v průběhu RHB nebo byl průběh plynulý.
Co by klient v programu změnil? Co mu chybělo?
Kam klient přechází po ukončení RHB/programu? (práce, studium, služba)
Komu je klient po ukončení RHB/programu předán? Kdo je následný klíčový pracovník?
Myslí si klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho přístup k řešení problémů?
Domnívá se klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho pohled na sebe sama a na své schopnosti?

Oblast: RHB Statistické otázky

Jak se klient o RHB dozvěděl?
Datum 1. kontaktu s klientem/první schůzky? Eviduje se i 1. telef. či osob. kontakt, nebo až 1. domluvená informační schůzka? Co je lepší?
Datum zkušebních služeb/ukázkové hodiny/ vstupních pohovorů
Jak dopadlo jednání se zájemcem? V případě nepřijetí důvody
Datum nástupu do rehabilitace/programu/služby
Datum přerušení RHB/programu/služby a opětovného nástupu
Důvod přerušení RHB/programu/služby
Datum ukončení RHB (přímé práce za barem, ukončení programu)
Důvod ukončení RHB/programu/služby?
Datum ukončení provázení.
Délka rehabilitace (doba, po kterou je klient aktivně v programu)
Celková délka rehabilitace/práce s klientem
Opakovaný pobyt v rehabilitaci (v jaké kavárně/ službě/ programu, kdy a kdo byl patron).

Tréninková místa/kavárny

Seznam otázek, které respondenti dotazníkového šetření ve službě Tréninková místa/kavárny označili jako ty, které **SBÍRAJÍ A POTŘEBUJÍ**:

Oblast: Blízcí a kontakty

Jméno blízké osoby + kontakt (možný zdroj podpory z klientovy sociální sítě)

Jméno patrona (klíčová osoba v případě GD)

Psycholog/psychoterapeut + kontakt

Sociální pracovník (v PL, nebo ambulantně) + kontakt

Case manager/klíčový pracovník + kontakt

Terapeut z chráněného bydlení + kontakt

Opatrovník + kontakt

Oblast: Mapování motivace a připravenosti

Motivace přijetí do programu. (Proč se klient rozhodl do programu vstoupit? Jakou osobní situaci chce prostřednictvím služby řešit?)

Kdo inicioval nástup do programu/rehabilitace?

Kdo inicioval nástup do programu/rehabilitace?

Jak se klient cítí být na program/RHB připraven?

Jak hodnotí klient zkouš. službu/ukázkovou hodinu (ochutnávka programu)?

Jak dlouho klient očekává/plánuje být v rehabilitaci/programu?

Jaké další programy klient plánuje využít během RHB?

Jaké další programy klient během RHB využil?

Jaké jsou silné stránky/zdroje klienta vzhledem k určenému cíli?

Jaká jsou omezení, limity, překážky klienta vzhledem k určenému cíli?

Oblast: Sociální situace – zabezpečení

Způsobilost k právním úkonům (rozepsání typu)

Klient má: ID, PN, ZPS (OZZ), registrovaný na ÚP

Jak dlouho u klienta tento stav trvá (např. kdy mu byl přiznán ID)?

Pracovní poměr (zda klient během RHB má zaměstnanecký poměr nebo je osoba samostatně výdělečně činná)

Současná finanční situace - příjem, jeho zdroje

Jak je klient schopen vyjít s financemi?

Souvislost změny sociální situace s průběhem RHB/ programu

Sociální situace při ukončení RHB/ programu

Oblast: Sociální situace – vztahy a komunikace

Jaké osoby jsou v životě klienta důležité? (rodina, partner, kamarádi)

Jaká je situace v rodině klienta? Jaké má vztahy s jednotlivými členy?

Jak je klient spokojený ve vztazích?

Jak vnímá své schopnosti (slabé a silné stránky) při komunikaci a ve vztazích?

Vnímá klient nějaké problémové situace v kontaktu s lidmi? Např. MHD, nákupy, jednání s kolegy, šéfy apod.

Na čem chce klient v této oblasti pracovat?

Domnívá se klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho vztah k lidem obecně?

Domnívá se klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho blízké vztahy (s rodinou, partnerem, přáteli)?

Oblast: Situace bydlení

Jaká je situace bydlení při nástupu do RHB/ programu? (hospitalizace/ s rodiči / chráněné bydlení/ samostatně/ bez domova)

Jak zvládá starost sám o sebe? (hygiena, domácí práce, kontakt s úřady, cestování, telefonování)

Jací lidé ovlivňují situaci bydlení a proč? (rodiče, partner, soused a další)

V které oblasti má klient potíže, na čem ještě potřebuje pracovat?

Jaká je situace bydlení při ukončení RHB/ programu?

Změnilo se něco díky RHB/programu v oblasti bydlení u klienta?

Oblast: Studium a práce

Nejvyšší ukončené dosažené vzdělání (typ školy)

Nedokončené vzdělání (typ školy)

Vnímá klient nedokončení vzdělání v souvislosti s nemocí?

Obor, kvalifikace, ve které je klient vzdělán, kurzy, rekvalifikace a další

Jaké oblasti, obory, věci klienta ve škole bavily a šly, s jakými měl naopak obtíže?

V jakých profesích /zaměstnáních klient pracoval (náplně práce)?

Jaké bylo poslední zaměstnání klienta?

Kdy naposledy klient pracoval v běžných podmínkách?

Pracoval někdy klient v chráněných podmínkách?

Kdy naposledy klient pracoval v chráněných podmínkách?

V jakých organizacích klient pracoval a na kterých pozicích? Jakou měl odpovědnost?

Jaký je charakter jeho pracovní zkušenosti (dlouhodobý pracovní poměr, brigády)?

Důvody odchodu ze zaměstnání, zda to bylo v souvislosti s nemocí, jak se to projevilo?

Byl klient nezaměstnaný, případně jak dlouho, jak situaci řešil?

Klienti, kteří nikdy nepracovali, kdy měli naposledy aktivitu denního charakteru?

Jaké činnosti v práci klienta bavily/nebavily, jaké činnosti šly/nešly?

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při nástupu do RHB – ví už klient konkrétně jaké zaměstnání/obor, chce běžné podmínky/chráněné, pracovat nechce...

Jaký je dlouhodobý cíl klienta v oblasti pracovní – co chce dělat po ukončení RHB? + kroky, časový plán a plnění

Chtěl by se klient vrátit do některého z předešlých zaměst./školy?

Jak klient vnímá svoje pracovní dovednosti při nástupu do RHB/progr.?

Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas)?

Jak je klient schopný věci začít/dokončit?

Jak je schopný vytrvat v činnosti?

Jak je schopen se samostatně rozhodovat?

Jak klient zvládá nové situace?

Docházka klienta do služeb – omluvy, absence, služby navíc

Jak přispěl program/ RHB k naplnění plánů, cílů klienta? Měnily se cíle v průběhu RHB?

Jak se naplnily pracovní/studijní plány klienta během RHB?

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při ukončení RHB?

Jaké zaměst. nebo školu (profese, obor) klient dělá po ukončení RHB?

Jak se změnil pohled klienta na konkrétní pracovní dovednosti?

Oblast: Zájmy, koníčky, seberealizace

Jaké zájmy měl klient v minulosti?

Jaké má klient zájmy při vstupu do RHB/programu?

Jak je klient spokojený v oblasti volnočasových aktivit?

Jaký je časový harmonogram, týdenní rozvrh aktivit klienta?

Míra aktivity během posledního půl roku před nástupem do RHB/programu

Kdy naposledy měl klient aktivitu denního charakteru (práce, studium, jiná cílená aktivita, která má charakter denní aktivity)?

Jaké další aktivity klient plánuje zkusit?

Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas)?

Jak aktivně se klient dokáže do aktivity zapojit?

Jak často se mění oblast zájmů klienta? (jaká je stabilita motivace)

Změnily se díky RHB/programu nějak zájmy klienta, trávení volného času?

Jaký je typický den klienta po ukončení RHB – co se změnilo?

Jak je klient spokojený v trávení svého času při ukončení RHB/programu – spokojenost v jednotlivých oblastech?

Oblast: Zdravotní stav

Diagnóza

Medikace, případné projevy vedlejších účinků u pacienta/ky:

Jak klient/ka užívá léky (pravidelně bez problémů, injekce, nepravidelně)

Jsou nějaké plány změnit užívání léků?

Jaké psychologické a sociální služby klient v minulosti využil?

Jaké využívá při nástupu do RHB/ programu, jaké v průběhu/při ukončení (pst., soc. prac., bydlení apod.)

Počet hospitalizací – kolikrát byl klient hospitalizován před nástupem do RHB

Kdy proběhla poslední hospitalizace před nástupem do RHB?

Proběhla hospitalizace během RHB?

Jak se klient/ka cítí po zdravotní stránce při nástupu do RHB? Vnímá klient nějaké projevy nemoci?

Jaký má klient/ka náhled na nemoc?

Jaké má informace o své nemoci?

Jak zvládá příznaky nemoci?

Jaké jsou pro klienta/ku stresové situace, jak s nimi zachází?

Jaké jsou varovné příznaky?

Jaký je jeho zdravotní stav - nepsychiatrické nemoci?

Co má klient/ka naplánováno v dalších službách, které užívá současně s programem/RHB

S jakými odborníky spolupracuje pracovník programu při vstupu klienta do služby, v průběhu/při ukončení?

Užívání alkoholu – zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá

Užívání drog tvrdých i měkkých - zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá

Měnil se v průběhu RHB/programu nějak zdravotní stav klienta?

Oblast: RHB hodnocení a ukončení

Jak se klient cítí při ukončování RHB/programu, jak se cítí připravený na přestup z chráněných do běžných podmínek?

Co klientovi program přinesl, co se naučil, co získal?

Přinesl program klientovi to, co očekával?

Co pro něho bylo v programu snadné/obtížné

Jaká je celková spokojenost/nespokojenost klienta s RHB/ programem?

Jak byl klient spokojen s prací terapeuta/patrona/lektora?

Jak z pohledu klienta RHB probíhala, zda klient vnímal nějaké fáze v průběhu RHB nebo byl průběh plynulý

Co by klient v programu změnil? Co mu chybělo?

Kam klient přechází po ukončení RHB/programu? (práce, studium, služba)

Komu je klient po ukončení RHB/programu předán? Kdo je následný klíčový pracovník?

Myslí si klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho přístup k řešení problémů?

Domnívá se klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho pohled sám na sebe a na jeho schopnosti?

Oblast: Statistické otázky

Jak se klient o RHB dozvěděl?

Datum 1. kontaktu s klientem/první schůzky? Eviduje se i 1. telef. či osob. kontakt, nebo až 1. domluvená informační schůzka?
Co je lepší?

Datum zkušebních služeb/ukázkové hodiny/ vstupních pohovorů

Jak dopadlo jednání se zájemcem? V případě nepřijetí důvody

Datum nástupu do rehabilitace/programu/služby

Datum přerušování RHB/programu/služby a opětovného nástupu

Důvod přerušování RHB/programu/služby

Datum ukončení RHB (přímé práce za barem, ukončení programu)

Důvod ukončení RHB/programu/služby?

Datum ukončení provázení

Délka rehabilitace (doba, po kterou je klient aktivně v programu).

Celková délka rehabilitace/práce s klientem

Opakovaný pobyt v rehabilitaci (v jaké kavárně/ službě/ programu, kdy a kdo byl patron).

Přechodné zaměstnávání

Seznam otázek, které respondenti dotazníkového šetření ve službě Přechodného zaměstnávání označili jako ty, které **SBÍRAJÍ A POTŘEBUJÍ**:

Oblast: Blízcí a kontakty

Jméno patrona (klíčová osoba v případě GD)
Ošetřující psychiatr ambulantní (mimo PL) + kontakt
Psycholog/psychoterapeut + kontakt
Case manager/klíčový pracovník + kontakt
Terapeut z chráněného bydlení + kontakt
Opatrovník + kontakt

Oblast: Mapování motivace a připravenosti

Motivace přijetí do programu. (Proč se klient rozhodl do programu vstoupit? Jakou osobní situaci chce prostřednictvím služby řešit?)
Kdo inicioval nástup do programu/rehabilitace?
Co klient očekává od programu? Co chce získat účastí v programu?
Jak se klient cítí být na program/RHB připraven?
Jak hodnotí klient zkouš. služby/ukázkovou hodinu (ochutnávka programu)?
Jak dlouho klient očekává/plánuje být v rehabilitaci/programu?
Jaké další programy klient plánuje využít během RHB?
Jaké další programy klient během RHB využil?
Jaké jsou silné stránky/zdroje klienta vzhledem k určenému cíli?
Jaká jsou omezení, limity, překážky klienta vzhledem k určenému cíli?

Oblast: Sociální situace - zabezpečení

Způsobilost k právním úkonům (rozepsání typu)
Klient má: ID, PN, ZPS (OZZ), registrovaný na ÚP
Jak dlouho u klienta tento stav trvá (např. kdy mu byl přiznán ID)?
Pracovní poměr (zda klient během RHB má zaměstnanecký poměr nebo je osoba samostatně výdělečně činná?)
Současná finanční situace - příjem, jeho zdroje?
Jak je klient schopen vyjít s financemi?
Sociální situace při ukončení RHB/ programu.

Oblast: Sociální situace - vztahy a komunikace

Jak vnímá své schopnosti (slabé a silné stránky) při komunikaci a ve vztazích?
Vnímá klient nějaké problémové situace v kontaktu s lidmi? Např. MHD, nákupy, jednání s kolegy, šéfy apod.
Na čem chce klient v této oblasti pracovat?

Oblast: Situace bydlení

Jaká je situace bydlení při nástupu do RHB/ programu? (hospitalizace/ s rodiči / chráněné bydlení/ samostatně/ bez domova)
V které oblasti má klient potíže, na čem ještě potřebuje pracovat?

Oblast Studia a práce

Nejvyšší ukončené dosažené vzdělání (typ školy)
Nedokončené vzdělání (typ školy)
Obor, kvalifikace, ve které je klient vzdělán, kurzy, rekvalifikace a další
V jakých profesích /zaměstnáních klient pracoval (náplně práce)?
Jaké bylo poslední zaměstnání klienta?
Kdy naposledy klient pracoval v běžných podmínkách?
Pracoval někdy klient v chráněných podmínkách?
Kdy naposledy klient pracoval v chráněných podmínkách?
V jakých organizacích klient pracoval a na kterých pozicích? Jakou měl odpovědnost?
Jaký je charakter jeho pracovní zkušenosti (dlouhodobý pracovní poměr, brigády)?
Důvody odchodu ze zaměstnání, zda to bylo v souvislosti s nemocí, jak se to projevovalo?
Byl klient nezaměstnaný, případně jak dlouho, jak situaci řešil?
Klienti, kteří nikdy nepracovali, kdy měli naposledy aktivitu denního charakteru?
Jaké činnosti u práci klienta bavily/nebavily, jaké činnosti šly/nešly?
Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při nástupu do RHB – ví už klient konkrétně jaké zaměstnání/obor, chce běžné podmínky/chráněné, pracovat nechce...
Jaký je dlouhodobý cíl klienta v oblasti pracovní – co chce dělat po ukončení RHB? + kroky, časový plán a plnění
Chtěl by se klient vrátit do některého z předešlých zaměst./školy?

Jak klient vnímá svoje pracovní dovednosti při nástupu do RHB/progr.?
Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas) ?
Jak je klient schopný věci začít/dokončit?
Jak je schopný vytrvat v činnosti?
Jak je schopen se samostatně rozhodovat?
Jak klient zvládá nové situace?
Docházka klienta do služeb – omluvy, absence, služby navíc
Jak přispěl program/ RHB k naplnění plánů, cílů klienta? Měnily se cíle v průběhu RHB?
Jak se naplnily pracovní/studijní plány klienta během RHB?
Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při ukončení RHB ?
Jaké zaměst. nebo školu (profese, obor) klient dělá po ukončení RHB?
Jak se změnil pohled klienta na konkrétní pracovní dovednosti?

Oblast zájmů, koníčků, seberealizace

Jaké má klient zájmy při vstupu do RHB/programu?
Jak je klient spokojený v oblasti volnočasových aktivit?
Míra aktivity během posledního půl roku před nástupem do RHB/programu.
Kdy naposledy měl klient aktivitu denního charakteru (práce, studium, jiná cílená aktivita, která má charakter denní aktivity)?

Oblast: Zdravotní stav

Diagnóza
Medikace, případné projevy vedlejších účinků u pacienta/ky:
Proběhla hospitalizace během RHB?
Jak se klient/ka cítí po zdravotní stránce při nástupu do RHB? Vnímá klient nějaké projevy nemoci?
Jaký má klient/ka náhled na nemoc?
Jak zvládá příznaky nemoci?
Jaké jsou pro klienta/ku stresové situace, jak s nimi zachází?
Jaké jsou varovné příznaky?
Jaký je jeho zdravotní stav - nepsychiatrické nemoci?
S jakými odborníky spolupracuje pracovník programu při vstupu klienta do služby, v průběhu/při ukončení?
Užívání alkoholu – zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá
Užívání drog tvrdých i měkkých - zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá
Měnil se v průběhu RHB/programu nějak zdravotní stav klienta?

Oblast: RHB hodnocení a ukončení

Jak se klient cítí při ukončování RHB/programu, jak se cítí připravený na přestup z chráněných do běžných podmínek?
Co klientovi program přinesl, co se naučil, co získal?
Přinesl program klientovi to, co očekával?
Co pro něho bylo v programu snadné/obtížné?
Jaká je celková spokojenost/nespokojenost klienta s RHB/ programem?
Jak byl klient spokojen s prací terapeuta/patrona/lektora?
Jak z pohledu klienta RHB probíhala, zda klient vnímal nějaké fáze v průběhu RHB nebo byl průběh plynulý
Co by klient v programu změnil? Co mu chybělo?
Kam klient přechází po ukončení RHB/programu? (práce, studium, služba)
Myslí si klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho přístup k řešení problémů?

Oblast: RHB statistické otázky

Jak se klient o RHB dozvěděl?
Datum 1. kontaktu s klientem/první schůzky? Eviduje se i 1. telef. či osob. kontakt, nebo až 1. domluvená info schůzka? Co je lepší?
Datum zkušebních služeb/ukázkové hodiny/vstupních pohovorů.
Jak dopadlo jednání se zájemcem? V případě nepřijetí - důvody.
Datum nástupu do rehabilitace/programu/služby.
Datum přerušování RHB/programu/služby a opětovného nástupu.
Důvod přerušování RHB/programu/služby.
Datum ukončení RHB (přímé práce za barem, ukončení programu).
Důvod ukončení RHB/programu/služby?
Datum ukončení provázení.
Délka rehabilitace (doba, po kterou je klient aktivně v programu).
Celková délka rehabilitace/práce s klientem.
Opakovaný pobyt v rehabilitaci (v jaké kavárně/ službě/ programu, kdy a kdo byl patron).

Podporované zaměstnání

Seznam otázek, které respondenti dotazníkového šetření ve službě **PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁNÍ označili jako ty, které **SBÍRAJÍ A**** **POTŘEBUJÍ:**

Oblast: Blízcí a kontakty

Jméno blízké osoby + kontakt (možný zdroj podpory z klientovy sociální sítě)

Jméno patrona (klíčová osoba v případě GD)

Ošetřující psychiatr ambulantní (mimo PL) + kontakt

Psycholog/psychoterapeut + kontakt

Sociální pracovník (v PL, nebo ambulantně) + kontakt

Case manager/klíčový pracovník + kontakt

Opatrovník + kontakt

Ošetřující psychiatr v PL – jméno a pavilon + kontakt

Oblast: Mapování motivace a připravenosti

Motivace přijetí do programu. (Proč se klient rozhodl do programu vstoupit? Jakou osobní situaci chce prostřednictvím služby řešit?)

Kdo inicioval nástup do programu/rehabilitace?

Co klient očekává od programu? Co chce získat účastí v programu?

Jak se klient cítí být na program/RHB připraven?

Jaké další programy klient plánuje využít během RHB?

Jaké další programy klient během RHB využil?

Jaké jsou silné stránky/zdroje klienta vzhledem k určenému cíli?

Jaká jsou omezení, limity, překážky klienta vzhledem k určenému cíli?

Oblast: Sociální situace - zabezpečení

Způsobilost k právním úkonům (rozepsání typu)

Klient má: ID, PN, ZPS (OZZ), registrovaný na ÚP

Pracovní poměr (zda klient během RHB má zaměstnanecký poměr nebo je osoba samostatně výdělečně činná?)

Současná finanční situace - příjem, jeho zdroje?

Souvislost změny sociální situace s průběhem RHB/ programu.

Sociální situace při ukončení RHB/ programu.

Oblast: Sociální situace - vztahy a komunikace

Vnímá klient nějaké problémové situace v kontaktu s lidmi? Např. MHD, nákupy, jednání s kolegy, šéfy apod.

Na čem chce klient v této oblasti pracovat?

Oblast: Situace bydlení

Jaká je situace bydlení při nástupu do RHB/ programu? (hospitalizace/ s rodiči / chráněné bydlení/ samostatně/ bez domova)

V které oblasti má klient potíže, na čem ještě potřebuje pracovat?

Oblast Studia a práce

Nejvyšší ukončené dosažené vzdělání (typ školy).

Nedokončené vzdělání (typ školy).

Obor, kvalifikace, ve které je klient vzdělán, kurzy, rekvalifikace a další.

V jakých profesích /zaměstnáních klient pracoval (náplně práce)?

Jaké bylo poslední zaměstnání klienta?

Kdy naposledy klient pracoval v běžných podmínkách?

Pracoval někdy klient v chráněných podmínkách ?

Kdy naposledy klient pracoval v chráněných podmínkách?

V jakých organizacích klient pracoval a na kterých pozicích? Jakou měl odpovědnost?

Jaký je charakter jeho pracovní zkušenosti (dlouhodobý pracovní poměr, brigády)?

Důvody odchodu ze zaměstnání, zda to bylo v souvislosti s nemocí, jak se to projevovalo?

Byl klient nezaměstnaný, případně jak dlouho, jak situaci řešil?

Klienti, kteří nikdy nepracovali, kdy měli naposledy aktivitu denního charakteru?

Jaké činnosti v práci klienta bavily/nebavily, jaké činnosti šly/nešly?

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při nástupu do RHB – ví už klient konkrétně jaké zaměstnání/obor, chce běžné podmínky/chráněné, pracovat nechce...

Jaký je dlouhodobý cíl klienta v oblasti pracovní – co chce dělat po ukončení RHB? + kroky, časový plán a plnění

Čtěl by se klient vrátit do některého z předešlých zaměst./školy?

Jak klient vnímá svoje pracovní dovednosti při nástupu do RHB/progr.?

Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas) ?

Jak je klient schopný věci začít/dokončit?
Jak je schopný vytrvat v činnosti?
Jak je schopen se samostatně rozhodovat?
Jak klient zvládá nové situace?
Docházka klienta do služeb – omluvy, absence, služby navíc
Jak přispěl program/ RHB k naplnění plánů, cílů klienta? Měnily se cíle v průběhu RHB?
Jak se naplnily pracovní/studijní plány klienta během RHB?
Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při ukončení RHB ?
Jaké zaměst. nebo školu (profese, obor) klient dělá po ukončení RHB?
Jak se změnil pohled klienta na konkrétní pracovní dovednosti?

Oblast zájmů, koníčků, seberealizace

Jaký je časový harmonogram, týdenní rozvrh aktivit klienta?
Kdy naposledy měl klient aktivitu denního charakteru (práce, studium, jiná cílená aktivita, která má charakter denní aktivity)?
Jaké další aktivity klient plánuje zkusit?
Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas) ?
Jak často se mění oblast zájmů klienta? (jaká je stabilita motivace)
Jak je klient spokojený v trávení svého času při ukončení RHB/programu – spokojenost v jednotlivých oblastech?

Oblast: Zdravotní stav

Diagnóza

Medikace, případné projevy vedlejších účinků u pacienta/ky:

Jak klient/ka užívá léky (pravidelně bez problémů, injekce, nepravidelně)
Jaké využívá při nástupu do RHB/ programu, jaké v průběhu/při ukončení (pst., soc. prac., bydlení apod)
Proběhla hospitalizace během RHB?
Jak se klient/ka cítí po zdravotní stránce při nástupu do RHB? Vnímá klient nějaké projevy nemoci?
Jaký má klient/ka náhled na nemoc?
Jak zvládá příznaky nemoci?
Jaké jsou pro klienta/tku stresové situace, jak s nimi zachází?
Jaké jsou varovné příznaky?
Jaký je jeho zdravotní stav - nepsychiatrické nemoci?
Co má klient/ka naplánováno v dalších službách, které užívá současně s programem/RHB
S jakými odborníky spolupracuje pracovník programu při vstupu klienta do služby, v průběhu/při ukončení?
Užívání alkoholu – zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá
Užívání drog tvrdých i měkkých - zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá
Měnil se v průběhu RHB/programu nějak zdravotní stav klienta?

Oblast: RHB hodnocení a ukončení

Jak se klient cítí při ukončování RHB/programu, jak se cítí připravený na přestup z chráněných do běžných podmínek?
Co klientovi program přinesl, co se naučil, co získal?
Přinesl program klientovi to, co očekával?
Co pro něho bylo v programu snadné/obtížné
Jaká je celková spokojenost/nespokojenost klienta s RHB/ programem?
Jak byl klient spokojen s prací terapeuta/patrona/lektora?
Kam klient přechází po ukončení RHB/programu? (práce, studium, služba)
Myslí si klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho přístup k řešení problémů?
Komu je klient po ukončení RHB/programu předán? Kdo je následný klíčový pracovník?

Oblast: RHB statistické otázky

Jak se klient o RHB dozvěděl?

Datum 1. kontaktu s klientem/první schůzky? Eviduje se i 1. telef. či osob. kontakt, nebo až 1. domluvená informační schůzka? Co je lepší?

Jak dopadlo jednání se zájemcem? V případě nepřijetí důvody

Datum nástupu do rehabilitace/programu/služby

Datum přerušení RHB/programu/služby a opětovného nástupu

Důvod přerušení RHB/programu/služby

Datum ukončení RHB (přímé práce za barem, ukončení programu).

Důvod ukončení RHB/programu/služby?

Datum ukončení provázení

Délka rehabilitace (doba, po kterou je klient aktivně v programu)

Celková délka rehabilitace/práce s klientem

Opakovaný pobyt v rehabilitaci (v jaké kavárně/ službě/ programu, kdy a kdo byl patron)

Pracovní poradenství

Seznam otázek, které respondenti dotazníkového šetření ve službě Pracovní poradenství označili jako ty, které **SBÍRAJÍ A POTŘEBUJÍ**:

Oblast: Blízcí a kontakty

Jméno patrona (klíčová osoba v případě GD)
Ošetřující psychiatr ambulantní (mimo PL) + kontakt
Sociální pracovník (v PL, nebo ambulantně) + kontakt
Case manager/klíčový pracovník + kontakt
Terapeut z chráněného bydlení + kontakt
Opatrovník + kontakt

Oblast: Mapování motivace a připravenosti

Motivace přijetí do programu. (Proč se klient rozhodl do programu vstoupit? Jakou osobní situaci chce prostřednictvím služby řešit?)

Kdo inicioval nástup do programu/rehabilitace?

Co klient očekává od programu? Co chce získat účastí v programu?

Jak se klient cítí být na program/RHB připraven?

Jak dlouho klient očekává/plánuje být v rehabilitaci/programu?

Jaké jsou silné stránky/zdroje klienta vzhledem k určenému cíli?

Jaká jsou omezení, limity, překážky klienta vzhledem k určenému cíli?

Oblast: Sociální situace - zabezpečení

Způsobilost k právním úkonům (rozepsání typu)

Klient má: ID, PN, ZPS (OZZ), registrovaný na ÚP

Pracovní poměr (zda klient během RHB má zaměstnanecký poměr nebo je osoba samostatně výdělečně činná?)

Oblast: Sociální situace - vztahy a komunikace

Jak vnímá klient své schopnosti (slabé a silné stránky) při komunikaci a ve vztazích?

Vnímá klient nějaké problémové situace v kontaktu s lidmi? Např. MHD, nákupy, jednání s kolegy, šéfy apod.

Na čem chce klient v této oblasti pracovat?

Oblast: Situace bydlení

Jaká je situace bydlení při nástupu do RHB/ programu? (hospitalizace/ s rodiči / chráněné bydlení/ samostatně/ bez domova)

V které oblasti má klient potíže, na čem ještě potřebuje pracovat?

Oblast Studia a práce

Nejvyšší ukončené dosažené vzdělání (typ školy)

Obor, kvalifikace, ve které je klient vzdělán, kurzy, rekvalifikace a další

V jakých profesích /zaměstnáních klient pracoval (náplně práce)?

Jaké bylo poslední zaměstnání klienta?

Kdy naposledy klient pracoval v běžných podmínkách?

Pracoval někdy klient v chráněných podmínkách?

Kdy naposledy klient pracoval v chráněných podmínkách?

V jakých organizacích klient pracoval a na kterých pozicích? Jakou měl odpovědnost?

Jaký je charakter jeho pracovní zkušenosti (dlouhodobý pracovní poměr, brigády)?

Důvody odchodu ze zaměstnání, zda to bylo v souvislosti s nemocí, jak se to projevilo?

Byl klient nezaměstnaný, případně jak dlouho, jak situaci řešil?

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při nástupu do RHB – ví už klient konkrétně jaké zaměstnání/obor, chce běžné podmínky/chráněné, pracovat nechce...

Jaký je dlouhodobý cíl klienta v oblasti pracovní – co chce dělat po ukončení RHB? + kroky, časový plán a plnění

Chtěl by se klient vrátit do některého z předešlých zaměst./školy?

Jak klient vnímá svoje pracovní dovednosti při nástupu do RHB/progr.?

Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas) ?

Jak je klient schopný věci začít/dokončit?

Docházka klienta do služeb – omluvy, absence, služby navíc

Oblast: Zdravotní stav

Diagnóza

Jaké využívá při nástupu do RHB/ programu, jaké v průběhu/při ukončení (pst.,soc.prac., bydlení apod)

Jak se klient/ka cítí po zdravotní stránce při nástupu do RHB? Vnímá klient nějaké projevy nemoci?

Oblast: RHB hodnocení a ukončení

Kam klient přechází po ukončení RHB/programu? (práce, studium, služba)

Oblast: RHB statistické otázky

Jak se klient o RHB dozvěděl?

Datum 1. kontaktu s klientem/první schůzky? Eviduje se i 1. telef. či osob. kontakt, nebo až 1. domluvená informační schůzka? Co je lepší?

Jak dopadlo jednání se zájemcem? V případě nepřijetí důvody

Datum nástupu do rehabilitace/programu/služby

Datum přerušení RHB/programu/služby a opětovného nástupu

Důvod přerušení RHB/programu/služby

Datum ukončení RHB (přímé práce za barem, ukončení programu)

Důvod ukončení RHB/programu/služby

Délka rehabilitace (doba, po kterou je klient aktivně v programu)

Opakovaný pobyt v rehabilitaci (v jaké kavárně/ službě/ programu, kdy a kdo byl patron)

Program pracovního osobního rozvoje

Seznam otázek, které respondenti dotazníkového šetření ve službě POPR označili jako ty, které **SBÍRAJÍ A POTŘEBUJÍ**:

Oblast: Blízcí a kontakty

Jméno patrona (klíčová osoba v případě GD)

Oblast: Mapování motivace a připravenosti

Motivace přijetí do programu. (Proč se klient rozhodl do programu vstoupit? Jakou osobní situaci chce prostřednictvím služby řešit?)

Co klient očekává od programu? Co chce získat účastí v programu?

Jak hodnotí klient zkuš. služby/ukázkovou hodinu (ochutnávka programu) Pozn. po první schůzce se klient a pracovník rozhodují, zda klient nastoupí do programu.

Jaké jsou silné stránky/zdroje klienta vzhledem k určenému cíli?

Jaká jsou omezení, limity, překážky klienta vzhledem k určenému cíli?

dodáno : Co má být výstupem programu, jaký je cíl?

Oblast: Sociální situace – zabezpečení

Klient má: ID, PN, ZPS (OZZ), registrovaný na ÚP

Pracovní poměr (zda klient během RHB má zaměstnanecký poměr nebo je osoba samostatně výdělečně činná?)

Oblast: Sociální situace - vztahy a komunikace

Jaké osoby jsou v životě klienta důležité? (rodina, partner, kamarádi)

Jaká je situace v rodině klienta? Jaké má vztahy s jednotlivými členy?

Jak vnímá své schopnosti (slabé a silné stránky) při komunikaci a ve vztazích?

Vnímá klient nějaké problémové situace v kontaktu s lidmi? Např. MHD, nákupy, jednání s kolegy, šéfy apod.

Na čem chce klient v této oblasti pracovat? Pozn.: Pouze v programu pojmenujeme, dále nepracujeme.

Oblast: Situace bydlení

Jaká je situace bydlení při nástupu do RHB/ programu? (hospitalizace/ s rodiči / chráněné bydlení/ samostatně/ bez domova)

Jak zvládá starost sám o sebe? (hygiena, domácí práce, kontakt s úřady, cestování, telefonování)

V které oblasti má klient potíže, na čem ještě potřebuje pracovat?

Oblast: Studia a práce

Nejvyšší ukončené dosažené vzdělání (typ školy)

Nedokončené vzdělání (typ školy)

Vnímá klient nedokončení vzdělání v souvislosti s nemocí?

Obor, kvalifikace, ve které je klient vzdělán, kurzy, rekvalifikace a další

Jaké oblasti, obory, věci klienta ve škole bavily a šly, s jakými měl naopak obtíže?

V jakých profesích /zaměstnáních klient pracoval (náplně práce)?

Jaké bylo poslední zaměstnání klienta?

Kdy naposledy klient pracoval v běžných podmínkách?

Pracoval někdy klient v chráněných podmínkách?

Kdy naposledy klient pracoval v chráněných podmínkách?

V jakých organizacích klient pracoval a na kterých pozicích? Jakou měl odpovědnost?

Jaký je charakter jeho pracovní zkušenosti (dlouhodobý pracovní poměr, brigády)?

Důvody odchodu ze zaměstnání, zda to bylo v souvislosti s nemocí, jak se to projevovalo?

Byl klient nezaměstnaný, případně jak dlouho, jak situaci řešil?

Klienti, kteří nikdy nepracovali, kdy měli naposledy aktivitu denního charakteru?

Jaké činnosti v práci klienta bavily/nebavily, jaké činnosti šly/nešly?

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při nástupu do RHB – ví už klient konkrétně jaké zaměstnání/obor, chce běžné podmínky/chráněné, pracovat nechce...

Jaký je dlouhodobý cíl klienta v oblasti pracovní – co chce dělat po ukončení RHB? + kroky, časový plán a plnění

Chtěl by se klient vrátit do některého z předešlých zaměst./školy?

Jak klient vnímá svoje pracovní dovednosti při nástupu do RHB/progr.?

Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas) ? Pozn.: pozorováním

Docházka klienta do služeb – omluvy, absence, služby navíc

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při ukončení RHB ?

Jaké zaměst. nebo školu (profese, obor) klient dělá po ukončení RHB?

Oblast zájmů, koníčků, seberealizace

Jaké zájmy měl klient v minulosti?

Jaké má klient zájmy při vstupu do RHB/programu?

Jak je klient spokojený v oblasti volnočasových aktivit?

Jaký je časový harmonogram, týdenní rozvrh aktivit klienta?

Míra aktivity během posledního půl roku před nástupem do RHB/programu. Pozn.: ne cíleně

Kdy naposledy měl klient aktivitu denního charakteru (práce, studium, jiná cílená aktivita, která má charakter denní aktivity)?

Jaké další aktivity klient plánuje zkusit?

Oblast: Zdravotní stav

Diagnóza

Medikace, případné projevy vedlejších účinků u pacienta/ky:

Jaké využívá při nástupu do RHB/ programu, jaké v průběhu/při ukončení (pst.,soc.prac., bydlení apod.)

Kdy proběhla poslední hospitalizace před nástupem do RHB?

Proběhla hospitalizace během RHB?

Jak se klient/ka cítí po zdravotní stránce při nástupu do RHB? Vnímá klient nějaké projevy nemoci?

Jaký má klient/ka náhled na nemoc? Pozn.: Těžko se sbírá a určuje, ale hraje roli.

Jak zvládá příznaky nemoci?

Jaké jsou pro klienta/tku stresové situace, jak s nimi zachází? Pozn.: ukazuje se, neptáme se cíleně

Jaký je jeho zdravotní stav - nepsychiatrické nemoci?

Co má klient/ka naplánováno v dalších službách, které užívá současně s programem/RHB

S jakými odborníky spolupracuje pracovník programu při vstupu klienta do služby, v průběhu/při ukončení?

Měnil se v průběhu RHB/programu nějak zdravotní stav klienta? Pozn.: ukáže se v průběhu programu

dotáno : Jaké má již klient za sebou psychologické vyšetření a ze kdy

Oblast: RHB hodnocení a ukončení

Co klientovi program přinesl, co se naučil, co získal?

Přinesl program klientovi to, co očekával?

Jaká je celková spokojenost/nespokojenost klienta s RHB/ programem?

Jak byl klient spokojen s prací terapeuta/patrona/lektora?

Co by klient v programu změnil? Co mu chybělo?

Kam klient přechází po ukončení RHB/programu? (práce, studium, služba)

Komu je klient po ukončení RHB/programu předán? Kdo je následný klíčový pracovník?

dotáno : Co bylo v programu užitečné, co neužitečné

Oblast: RHB statistické otázky

Jak se klient o RHB dozvěděl?

Datum 1. kontaktu s klientem/první schůzky? Eviduje se i 1. telef. či osob. kontakt, nebo až 1. domluvená informační schůzka?

Co je lepší? Pozn.: Zaznamenává se domluvená informační schůzka, myslím, že by bylo dobré zaznamenávat i tel.kontakt.

Datum zkušebních služeb/ukázkové hodiny/ vstupních pohovorů. Pozn.: zaznamenává se domluvená info schůzka.

Jak dopadlo jednání se zájemcem? V případě nepřijetí důvody

Datum nástupu do rehabilitace/programu/služby

Datum přerušování RHB/programu/služby a opětovného nástupu.

Důvod přerušování RHB/programu/služby

Datum ukončení RHB (přímé práce za barem, ukončení programu).

Důvod ukončení RHB/programu/služby?

Délka rehabilitace (doba, po kterou je klient aktivně v programu)

Celková délka rehabilitace/práce s klientem.

Opakovaný pobyt v rehabilitaci (v jaké kavárně/ službě/ programu, kdy a kdo byl patron). Pozn. zatím se v programu nestalo

dotáno : Kolik bylo celkem schůzek

dotáno : Jaké nástroje z připraveného programu jsme použili, co vynechali a proč

Job club

Seznam otázek, které respondenti dotazníkového šetření ve službě **JOB CLUB** označili jako ty, které **SBÍRAJÍ A POTŘEBUJÍ:**

Oblast: Blízcí a kontakty

Case manager/klíčový pracovník + kontakt

Oblast: Mapování motivace a připravenosti

Motivace přijetí do programu. (Proč se klient rozhodl do programu vstoupit? Jakou osobní situaci chce prostřednictvím služby řešit?)

Kdo inicioval nástup do programu/rehabilitace?

Co klient očekává od programu? Co chce získat účastí v programu?

Jaké další programy klient během RHB využil?

Jak se klient cítí být na program/RHB připraven?

Jaké další programy klient plánuje využít během RHB?

Co klient očekává od programu? Co chce získat účastí v programu?

Jaké další programy klient plánuje využít během RHB?

Oblast: Sociální situace – zabezpečení

Klient má: ID, PN, ZPS (OZZ), registrovaný na ÚP

Pracovní poměr (zda klient během RHB má zaměstnanecký poměr nebo je osoba samostatně výdělečně činná?)

Souvislost změny sociální situace s průběhem RHB/ programu

Oblast: Sociální situace - vztahy a komunikace

Jak vnímá své schopnosti (slabé a silné stránky) při komunikaci a ve vztazích?

Vnímá klient nějaké problémové situace v kontaktu s lidmi? Např. MHD, nákupy, jednání s kolegy, šéfy apod.

Na čem chce klient v této oblasti pracovat?

Oblast: Situace bydlení

1. Jaká je situace bydlení při nástupu do RHB/ programu? (hospitalizace/ s rodiči / chráněné bydlení/ samostatně/ bez domova)

Oblast: Studia a práce

Nejvyšší ukončené dosažené vzdělání (typ školy)

V jakých profesích /zaměstnáních klient pracoval (náplně práce)?

Pracoval někdy klient v chráněných podmínkách ?

Jaké bylo poslední zaměstnání klienta?

Byl klient nezaměstnaný, případně jak dlouho, jak situaci řešil?

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při nástupu do RHB – ví už klient konkrétně jaké zaměstnání/obor, chce běžné podmínky/chráněné, pracovat nechce...

Jaký je dlouhodobý cíl klienta v oblasti pracovní – co chce dělat po ukončení RHB? + kroky, časový plán a plnění

Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas)?

Jak je schopný vytrvat v činnosti?

Docházka klienta do služeb – omluvy, absence, služby navíc

Jak přispěl program/ RHB k naplnění plánů, cílů klienta? Měnily se cíle v průběhu RHB?

Jak se naplnily pracovní/studijní plány klienta během RHB?

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při ukončení RHB?

Jaký je charakter jeho pracovní zkušenosti (dlouhodobý pracovní poměr, brigády)?

Oblast zájmů, koníčků, seberealizace

Jaké má klient zájmy při vstupu do RHB/programu?

Jaký je časový harmonogram, týdenní rozvrh aktivit klienta?

Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas)?

Jak aktivně se klient dokáže do aktivity zapojit?

Oblast: Zdravotní stav

Diagnóza

Jaké využívá při nástupu do RHB/ programu, jaké v průběhu/při ukončení (pst.,soc.prac., bydlení apod.)

Jak se klient/ka cítí po zdravotní stránce při nástupu do RHB? Vnímá klient nějaké projevy nemocí?

Jaké má informace o své nemoci?

Jaký je jeho zdravotní stav - nepsychiatrické nemoci?

Měnil se v průběhu RHB/programu nějak zdravotní stav klienta?

Oblast: RHB hodnocení a ukončení

Jak se klient cítí při ukončování RHB/programu, jak se cítí připravený na přestup z chráněných do běžných podmínek?

Co klientovi program přinesl, co se naučil, co získal?

Přinesl program klientovi to, co očekával?

Co pro něho bylo v programu snadné/obtížné?

Jaká je celková spokojenost/nespokojenost klienta s RHB/ programem?

Jak byl klient spokojen s prací terapeuta/patrona/lektora?

Jak z pohledu klienta RHB probíhala, zda klient vnímal nějaké fáze v průběhu RHB nebo byl průběh plynulý

Co by klient v programu změnil? Co mu chybělo?

Kam klient přechází po ukončení RHB/programu? (práce, studium, služba)

Domnívá se klient, že se díky RHB/programu nějak změnil jeho pohled sám na sebe a na jeho schopnosti?

Oblast: RHB statistické otázky

Jak se klient o RHB dozvěděl?

Datum 1. kontaktu s klientem/první schůzky? Eviduje se i 1. telef. či osob. kontakt, nebo až 1. domluvená informační schůzka? Co je lepší?

Jak dopadlo jednání se zájemcem? V případě nepřijetí důvody

Datum nástupu do rehabilitace/programu/služby

Datum přerušování RHB/programu/služby a opětovného nástupu

Důvod přerušování RHB/programu/služby

Datum ukončení RHB (přímé práce za barem, ukončení programu)

Důvod ukončení RHB/programu/služby?

Délka rehabilitace (doba, po kterou je klient aktivně v programu)

Celková délka rehabilitace/práce s klientem

Opakovaný pobyt v rehabilitaci (v jaké kavárně/ službě/ programu, kdy a kdo byl patron)

Sociální firma

Seznam otázek, které respondenti dotazníkového šetření ve službě Sociální firma označili jako ty, které **SBÍRAJÍ A POTŘEBUJÍ**:

Blízcí a kontakty

Jméno blízké osoby + kontakt (možný zdroj podpory z klientovy sociální sítě)

Jméno patrona (klíčová osoba v případě GD)

Ošetřující psychiatr ambulantní (mimo PL) + kontakt

Psycholog/psychoterapeut + kontakt

Mapování motivace a připravenosti

Motivace přijetí do programu (Proč se klient rozhodl do programu vstoupit? Jakou osobní situaci chce prostřednictvím služby řešit?)

Kdo inicioval nástup do programu/rehabilitace?

Jak se klient cítí být na program/RHB připraven?

Jaké jsou silné stránky/zdroje klienta vzhledem k určenému cíli?

Sociální situace - zabezpečení

Klient má: ID, PN, ZPS (OZZ), registrovaný na ÚP

Jak dlouho u klienta tento stav trvá (např. kdy mu byl přiznán ID)?

Pracovní poměr (zda klient během RHB má zaměstnanecký poměr nebo je osoba samostatně výdělečně činná?)

Sociální situace - vztahy a komunikace

Jaká je situace v rodině klienta? Jaké má vztahy s jednotlivými členy?

Jak vnímá své schopnosti (slabé a silné stránky) při komunikaci a ve vztazích?

Vnímá klient nějaké problémové situace v kontaktu s lidmi? Např. MHD, nákupy, jednání s kolegy, šéfy apod.

Situace bydlení

Jak zvládá starost sám o sebe? (hygiena, domácí práce, kontakt s úřady, cestování, telefonování)

Oblast studia a práce

Nejvyšší ukončené dosažené vzdělání (typ školy)

Obor, kvalifikace, ve které je klient vzdělán, kurzy, rekvalifikace a další

V jakých profesích/zaměstnáních klient pracoval (náplně práce)?

Jaké bylo poslední zaměstnání klienta?

Kdy naposledy klient pracoval v běžných podmínkách?

Pracoval někdy klient v chráněných podmínkách?

Kdy naposledy klient pracoval v chráněných podmínkách?

V jakých organizacích klient pracoval a na kterých pozicích? Jakou měl odpovědnost?

Jaký je charakter jeho pracovní zkušenosti (dlouhodobý pracovní poměr, brigády)?

Důvody odchodu ze zaměstnání, zda to bylo v souvislosti s nemocí, jak se to projevovalo?

Byl klient nezaměstnaný, případně jak dlouho, jak situaci řešil?

Klienti, kteří nikdy nepracovali, kdy měli naposledy aktivitu denního charakteru?

Jaké činnosti v práci klienta bavily/nebavily, jaké činnosti šly/nešly?

Jaké jsou pracovní/studijní plány klienta při nástupu do RHB – ví už klient konkrétně jaké zaměstnání/obor, chce běžné podmínky/chráněné, pracovat nechce...

Jaký je dlouhodobý cíl klienta v oblasti pracovní – co chce dělat po ukončení RHB? + kroky, časový plán a plnění

Chtěl by se klient vrátit do některého z předešlých zaměst./školy?

Jak klient vnímá svoje pracovní dovednosti při nástupu do RHB/progr.?

Jak je klient schopen docházet na aktivitu (pravidelně, včas)?

Jak je klient schopen věci začít/dokončit?

Jak je schopen vytrvat v činnosti?

Jak je schopen se samostatně rozhodovat?

Jak klient zvládá nové situace?

Docházka klienta do služeb – omluvy, absence, služby navíc

Jak se změnil pohled klienta na konkrétní pracovní dovednosti?

Oblast zájmů, koníčků, seberealizace

Jaký je časový harmonogram, týdenní rozvrh aktivit klienta?

Zdravotní stav

Diagnóza

Jak klient/ka užívá léky (pravidelně bez problémů, injekce, nepravidelně)

Jaké využívá při nástupu do RHB/ programu, jaké v průběhu/při ukončení (pst.,soc.prac., bydlení apod.)

Kdy proběhla poslední hospitalizace před nástupem do RHB?

Proběhla hospitalizace během RHB?

Jak se klient/ka cítí po zdravotní stránce při nástupu do RHB? Vnímá klient nějaké projevy nemoci?

Jaký má klient/ka náhled na nemoc?

Jaké má informace o své nemoci?

Jak zvládá příznaky nemoci?

Jaké jsou pro klienta/ku stresové situace, jak s nimi zachází?

Jaké jsou varovné příznaky?

Jaký je jeho zdravotní stav - nepsychiatrické nemoci?

Užívání alkoholu – zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá

Užívání drog tvrdých i měkkých - zda to klient vnímá se subjektivními obtížemi nebo obtíže nevnímá

Měnil se v průběhu RHB/programu nějak zdravotní stav klienta?

RHB hodnocení a ukončení

Jak byl klient spokojen s prací terapeuta/patrona/lektora?

Komu je klient po ukončení RHB/programu předán? Kdo je následný klíčový pracovník?

RHB statistické otázky

Jak se klient o RHB dozvěděl?

Jak dopadlo jednání se zájemcem? V případě nepřijetí důvody

Datum nástupu do rehabilitace/programu/služby

Datum přerušování RHB/programu/služby a opětovného nástupu

Důvod přerušování RHB/programu/služby

Datum ukončení RHB (přímé práce za barem, ukončení programu)

Důvod ukončení RHB/programu/služby