

**STRATEGIE PŘÍPRAVY NA PŘECHOD DO KOMUNITY  
– INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PŘECHODU**

<b>STRATEGIE PŘÍPRAVY UŽIVATELŮ NA PŘECHOD DO KOMUNITY</b>	
<b>Možnosti</b>	<b>Překážky/Rizika</b>
<p>Uživatelé budou připravováni na změnu – rozhovory, předávání informací, uživatelé budou mít možnost navštívit stávající chráněná bydlení; individuální práce s uživateli, tvorba individuálních a přechodových plánů</p> <p>Zpracování kvalitních přechodových plánů, dobře vyškolený personál, nácviky hospodaření s penězi a nákupy pro osobní potřebu</p> <p>Předkládání příkladů dobré praxe a běžného života, návštěvy transformovaných zařízení apod.</p> <p>Uživatelé budou spolupracovat při stanovení míry potřeb, osobních cílů, plánů péče</p> <p>Udržení důvěry uživatelů v poskytovatele i pracovníky</p> <p>Aktivní zapojení uživatelů do všech fází částečné transformace (výběr lokality, vyhledávání vhodných služeb CHB, vybavování nového bydlení...)</p> <p>Podpořit při získávání vlastní životní zkušenosti – přirozené využívání běžně dostupných služeb a zapojování uživatelů do přirozeného života komunity</p> <p>Budou zmapovány, průběžně monitorovány a kontrolovány potřeby uživatelů, tým pracovníků bude schopen plánovat takovou intenzitu podpory, která bude odpovídat individuálním potřebám uživatel</p> <p>Navázání spolupráce, využívání ambulantních sociálních služeb, nácviky cestování, jednání s různými poskytovateli</p> <p>Podpora kontaktů uživatelů s okolím</p> <p>Udržování vztahů s bývalými uživateli služby</p>	<p>Uživatelé mají obavy z transformace, mají málo informací o komunitním typu bydlení, nemají dostatečnou motivaci ke změně; odmítání změn, neochota, zvyk na stávající prostředí</p> <p>Strach a obavy uživatelů ze změny, nedostatečná příprava na změnu, špatné načasování přechodových plánů, průtahy v časovém harmonogramu</p> <p>Nepřizpůsobení se novým podmínkám</p> <p>Negativní přístup veřejnosti, předsudky, nespolupráce; není zájem ze strany veřejnosti a úřadů</p> <p>Nespolupráce sousedů, případné konfliktní situace</p> <p>Vysoký věk některých uživatelů může vést ke změnám jejich potřeb i míry podpory, a tím i ke změnám plánovaného využití kapacit v nových službách CHB.</p> <p>Přenesení ústavních prvků a procesů do nově vytvořených služeb. Přetrvávání některých ústavních prvků (značení oblečení, jednotné stravování, vstávání apod.)</p> <p>Při přechodu na jiný typ služby obtíže s hospodařením s finančními prostředky</p> <p>V rámci postupné realizace jednotlivých změn a kroků směřujících k opuštění ústavní služby mohou být přeneseny postupy poskytování služby, které brání uživatelům v běžných životních příležitostech, přetrvává „přepečování“ uživatelů, podceňování jejich schopností, přebírání odpovědnosti za uživatele</p> <p>Nedostatek návazných ambulantních sociálních služeb v okolí</p> <p>Postupné zhoršování zdravotního stavu uživatelů</p> <p>Nedostatek pracovních příležitostí pro uživatele</p>

<p>Pozitivní motivace za pomoci rodinných příslušníků, opatrovníků a přátel</p> <p>Aktivní vyhledávání míst na pracovním trhu, spolupráce s obcemi, úřadem práce i jednotlivými zaměstnavateli</p> <p>Otevřená komunikace s veřejností, navázání dobrých sousedských vztahů</p>	
---	--

STRATEGIE PŘÍPRAVY ZAMĚSTNANCŮ	
Možnosti	Překážky
<p>Diskuze v jednotlivých týmech, podpora supervizora, pravidelná setkání, porady zaměstnanců, stáže v zařízeních, kde již transformace proběhla</p> <p>Informování zaměstnanců o zachování provozu bez personálních změn pro zajištění finanční jistoty zaměstnanců, průběžné morální hodnocení a pozitivní motivace, podpora neformálních pracovních vztahů, aktivity podporující týmovou spolupráci, průběžné vzdělávání a psychohygienu zaměstnanců</p> <p>Informování o vytvoření nových pracovních míst pro pracovníky v přímé péči, vzdělávání stávajících pracovníků zaměřené na filozofii podpory lidí se zdravotním postižením v prožívání běžného života</p> <p>Porady, diskuze zaměstnanců, citlivý a pečlivý výběr zaměstnanců na jednotlivá pracoviště</p> <p>Průběžné vzdělávání personálu, průběžné mapování ústavních prvků, diskuse o možnostech zabránění přenosu ústavní praxe do nových služeb</p> <p>Pečlivé vytvoření nových pracovních postupů, metodik, důraz na předcházení riziku přenosu ústavní praxe při zpracovávání a realizaci přechodových plánů</p>	<p>Obavy zaměstnanců ze změny</p> <p>Nepřizpůsobení se novým podmínkám</p> <p>Neschopnost a neochota části zaměstnanců přizpůsobit se nově nastaveným pracovním podmínkám</p> <p>Malá podpora transformace ze strany zaměstnanců, obavy z „nového“, nedostatečné znalosti právních norem, práce s riziky, odpovědnost za uživatele, obavy ze ztráty místa, finančních prostředků</p> <p>Nedostatek kvalitních a odborně vybavených pracovníků nesoucích filozofii podpory lidí s postižením v prožívání běžného života a využívání běžných životních příležitostí v komunitě</p> <p>Nedostatek zájemců o nově vytvářené pracovní pozice – pro podporu uživatelů</p> <p>„Komunikační šumy“ v zaměstnání</p>

## STRATEGIE PŘÍPRAVY OPATROVNÍKŮ, RODINNÝCH PŘÍSLUŠNÍKŮ A OSOB BLÍZKÝCH

Možnosti	Překážky
<p>Pravidelná a průběžná komunikace s rodinnými příslušníky a opatrovníky uživatelů, jejich informování o transformačních vizích a konkrétních aktivitách, vytváření bezpečného prostoru a podmínek pro řešení jejich obav a nejistot, jejich zapojování do realizace dílčích kroků částečné transformace atd.</p> <p>Udržovat spolupráci s opatrovníky, vzájemná setkávání, jasné představení transformačních vizí, zapojení opatrovníků do procesu částečné transformace</p> <p>Možnost zrealizovat setkání uživatelů a opatrovníků s lidmi, kteří prošli transformací pobytových služeb a po dlouhých letech opustili ústavní služby</p> <p>Podpora opatrovníků při zapojování do místních aktivit a dění v zařízení – výstavy, koncerty – neformální setkávání</p>	<p>Nespolupráce opatrovníků</p> <p>Nejistota z budoucnosti opatrovaných, ze zajištění péče o ně, nezáměr o větší samostatnost opatrovaných</p> <p>Opatrovníci a příbuzní nemají zájem o změny</p> <p>Neznalost legislativy ve věci opatrovnictví</p> <p>Neochota zajímat se o možnosti návazných sociálních služeb pro uživatele, které by mu umožnily zlepšovat se v samostatnosti a nabírání zkušeností</p> <p>Vzdálenost a časové možnosti opatrovníků a rodinných příslušníků</p>

## KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE – PLÁN KOMUNIKACE

### Analýza stávající komunikace v rámci zařízení

#### Komunikace se zaměstnanci

- Seznámení a průběžné seznamování zaměstnanců s přípravou a průběhem transformačního procesu
- Zaměření opatření řídicí práce na zapojení zaměstnanců do transformačního procesu, získávání zpětné vazby na jeho průběh
- Základní komunikace je zajištěna vedoucími zaměstnanci prostřednictvím pracovních porad, besed a komunikace v osobním styku se zaměstnanci a klienty
- Členové transformačního týmu budou průběžně zajišťovat plnění transformačního plánu a časového harmonogramu

#### Komunikace s klienty

- základní formou je denní kontakt zaměstnanců s klienty, práce klíčových pracovníků
- individuální práce klienta a klíčového pracovníka – vysvětlování, ujišťování a podpora klienta
- zaměstnanci vedou s klienty rozhovory, klient může vyjádřit svá přání, potřeby, připomínku, nespokojenost či obavy
- klíčový pracovník je s klientem v pravidelném kontaktu

### Analýza stávající komunikace mimo zařízení

#### Komunikace s veřejností

- aktualizace webových stránek organizace
- využívání tisku k přenosu aktuálního dění

- komunikace s městskou částí Boletice nad Labem, v potřebné míře podány informace o transformačním procesu
- seznámení představitelů města s transformačním procesem je zajišťována ředitelkou DOZP Stará Oleška

#### Komunikace s opatrovníky

- základní komunikaci zajišťuje sociální pracovnice.
- Seznamování s opatřeními transformačního procesu, předávání informací prostřednictvím pravidelných schůzek s opatrovníky (viz. časový harmonogram)
- Informování o průběhu a případných změnách, osobní nebo telefonické konzultace

#### Komunikace se zřizovatelem

- byl vytvořen regionální transformační tým, jsou stanoveny pravidelné schůzky zástupců krajského úřadu, DOZP Oleška-Kamenice, p.o.,
- transformační proces je koordinován jednáním a závěry regionálního transformačního týmu
- sestavení transformačního týmu z řad pracovníků DOZP Stará Oleška, schůzky se konají dle potřeby

#### Komunikace zařízení v rámci DOZP Oleška-Kamenice a CHB Děčín

- porady, konzultace, podpora vedení

#### Komunikace s dalšími subjekty

- Pravidelná spolupráce s poskytovateli sociálních služeb Města Děčín, ředitelka DOZP Oleška-Kamenice, p.o. je členkou týmu komunitního plánování pro oblast péče o osoby s mentálním postižením. Členy týmu jsou zástupci poskytovatelů sociálních služeb a města Děčín.
- Agentura osmý den – sociální rehabilitace (podporované zaměstnávání, odborné sociální poradenství)
- Jurta o.p.s.
- Cesta do světa, pobočný spolek Slunečnice z.s.
- Zdravotnická zařízení
- Sponzoři
- Spřátelená zařízení

### **Vize – plán komunikační strategie (Strategické cíle)**

1. Zajistit podporu procesu částečné transformace a humanizace poskytování sociální služby, realizaci konkrétních cílů, zabezpečit průběžnou informovanost o procesu částečné transformace
2. Týmová práce – zapojit do řešení transformačních záměrů zaměstnance a klienty zařízení, zajištění zpětné vazby při realizaci cílů transformačního plánu
3. Spolupráce při přípravě a realizaci cílů, transformačních kroků s opatrovníky a rodinnými příslušníky, orgány veřejné správy a samosprávou
4. Principy strategických cílů: pravidelnost, srozumitelnost, ochrana osobních údajů, cílenost dle konkrétní profese, obousměrnost komunikace (zpětná vazba), různorodost komunikace (ústní, písemná)

### **Plán komunikační strategie zaměřené na pracovníky**

<b>Cíl 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aktivně zapojit zaměstnance do procesu částečné transformace</li> <li>b) Informovanost zaměstnanců o vizi částečné transformace a jejího průběžného vývoje</li> <li>c) Zajištění zpětné vazby při realizaci cílů transformačního plánu, naslouchat postojům a názorům pracovníků</li> <li>d) Monitorování a hodnocení transformačních kroků, pracovníky seznamovat s průběhem</li> </ul>
--------------	--

Úkoly	Nástroje	Zodpovědnosti	Termín
Monitorování a vyhodnocování úkolů transformačního procesu	Jednání a závěry transformačního týmu	Transformační tým	Dle časového harmonogramu

Průběžné seznamování zaměstnanců s průběhem transformačního procesu	Porady	Vedoucí zaměstnanci	Dle potřeby
Stálý přístup k informacím	Nástěnky, web	Vedoucí zaměstnanci	Dle potřeby
Možnost stáže ve stávajícím CHB	Stáž	Vedoucí zaměstnanci	Průběžně
Prosazování cílů částečné transformace mezi pracovníky, získávání připomínek a názorů od pracovníků	Porady, setkání při předávání směny	Vedoucí zaměstnanci	Průběžně
<b>Plán komunikační strategie zaměřené na klienty</b>			
<b>Cíl 1</b>	a) Zabezpečit průběžnou informovanost o procesu částečné transformace b) Průběžně získávat, doplňovat a upřesňovat informace o přáních konkrétních klientů a využít je při přípravě a plánování služeb nově budovaných domácností c) Motivace klientů d) Spolupracovat při přípravě a realizaci záměrů, transformačních kroků s opatrovníky, rodinnými příslušníky a osobami blízkými e) Posilovat důvěru ve vlastní schopnosti a dovednosti, objasňovat, vysvětlovat, zjišťovat názory, postoje a přání klientů		
<b>Úkoly</b>	<b>Nástroje</b>	<b>Zodpovědnosti</b>	<b>Termín</b>
Vysvětlování vize částečné transformace způsobem srozumitelným pro klienty	Informační nástěnka, rozhovory s klienty, materiály zpracované srozumitelnou formou	Vedoucí zaměstnanci Sociální pracovnice	Průběžně
Zařazení tématu částečné transformace do schůzek s klienty	Schůzky s klienty	Sociální pracovnice Vedoucí PSS	Průběžně
Rozhovory klientů s klíčovými pracovníky v rámci individuálního plánování o možnostech poskytování sociální služby	Rozhovory, individuální plánování	Sociální pracovnice Vedoucí PSS KP Klient	Dle nastaveného harmonogramu
<b>Plán komunikační strategie zaměřené na rodinné příslušníky, opatrovníky a blízké osoby</b>			
<b>Cíl 1</b>	Dostatečná informovanost opatrovníků, rodičů a blízkých osob o důležitosti procesu částečné transformace, o podstatném zlepšení kvality života, o zabezpečení potřebné péče o jejich blízké, posilování důvěry v proces částečné transformace a) Zabezpečit průběžnou informovanost o procesu částečné transformace b) Spolupracovat při přípravě a realizaci cílů c) Při plánování přemístění služeb podrobně informovat o způsobu poskytování sociální služby, respektovat názory na prováděné kroky		
<b>Úkoly</b>	<b>Nástroje</b>	<b>Zodpovědnosti</b>	<b>Termín</b>
Zorganizování schůzky s opatrovníky, rodiči a osobami blízkými	Schůzky	Vedoucí zaměstnanci	Průběžně
Informační dopis opatrovníkům, rodičům a osobám blízkým	Informační dopis	Sociální pracovnice	Dle časového harmonogramu
Pravidelná aktualizace webových stránek	Webové stránky DOZP Oleška-Kamenice, p. o.	Ředitelka organizace	Dle časového harmonogramu
<b>Plán komunikační strategie zaměřené na širokou veřejnost</b>			
<b>Cíl 1</b>	a) Průběžné seznamování veřejnosti o plánované deinstitucionalizaci b) Zajištění všeobecné podpory pro proces transformace		

	c) Podání podrobné informace zainteresovaným subjektům		
Úkoly	Nástroje	Zodpovědnosti	Termín
Aktualizace webových stránek	Webové stránky	Ředitelka organizace	Dle potřeby
Publikování článků v místních médiích	Článek		Dle potřeby
Průběžné informování veřejného opatrovníka	Písemná a ústní komunikace	Ředitelka organizace Sociální pracovnice	Dle potřeby
<b>Plán komunikační strategie zaměřené na odbornou veřejnost (stávající a spolupracující služby)</b>			
<b>Cíl 1</b>	a) Zajistit informovanost ostatních poskytovatelů sociálních služeb b) Spolupráce s organizacemi poskytujícími sociální služby		
Úkoly	Nástroje	Zodpovědnosti	Termín
Zaslání informativního dopisu ostatním poskytovatelům sociálních služeb	Informativní dopis	Ředitelka organizace Sociální pracovnice	Dle potřeby
V případě potřeby organizovat informativní schůzky s ostatními poskytovateli sociálních služeb	Osobní jednání	Ředitelka organizace Sociální pracovnice	Dle potřeby
Vytvoření a zaslání informačního letáku	Leták		Dle potřeby
<b>Plán komunikační strategie zaměřená na orgány veřejné správy a samosprávy</b>			
<b>Cíl 1</b>	a) Zajistit informovanost dotčených stran z řad orgánů veřejné správy a samosprávy o přípravě a průběhu transformačního procesu		
Úkoly	Nástroje	Zodpovědnosti	Termín
Spolupráce se zřizovatelem, předávání informací	Jednání, písemná korespondence	Ředitelka organizace	Dle potřeby
Zajistit trvalý pobyt klientů v novém místě poskytování sociální služby	Podání žádosti	Sociální pracovnice	Dle potřeby
Informování ÚP – trh práce	Sledování nabídky, osobní jednání	Sociální pracovnice	Dle potřeby
Informování veřejného opatrovníka	Informační e-maily, podávání zpráv o průběhu transformačního procesu	Sociální pracovnice	Dle potřeby
<b>Scénář krizové komunikace</b>			
<b>Cíl 1</b>	Zabezpečit podporu transformačního procesu při řešení krizových situací		
<b>Riziko1</b>	Obtížná komunikace s opatrovníky, rodinnými příslušníky a blízkými osobami, nepochopení koncepce částečné transformace, obavy ze snížení kvality poskytovaných sociálních služeb		
Úkoly	Nástroje	Zodpovědnosti	Termín
Dle potřeby individuálně komunikovat s opatrovníky, rodinnými příslušníky a osobami blízkými	Osobní jednání	Sociální pracovnice	Dle potřeby
Řešení návrhů na úpravu způsobilosti k právním úkonům	Podání informací, osobní rozhovory	Sociální pracovnice	Dle potřeby
<b>Riziko1</b>	Nepochopení koncepce transformačního procesu z řad personálu, demotivace pro spolupráci, negativní ovlivňování klientů		

<b>Úkoly</b>	<b>Nástroje</b>	<b>Zodpovědnosti</b>	<b>Termín</b>
Komunikovat s pracovníky DOZP Oleška-Kamenice, p.o.	Osobní jednání, porady	Vedoucí PSS	Dle potřeby
<b>Riziko3</b>	Obavy klientů z procesu částečné transformace		
<b>Úkoly</b>	<b>Nástroje</b>	<b>Zodpovědnosti</b>	<b>Termín</b>
Organizování informačních schůzek	Informační schůzky	Vedoucí PSS Sociální pracovníce	Dle potřeby
Individuální rozhovory s klienty	Osobní jednání	Sociální pracovníce Klíčový pracovník	Dle potřeby
<b>Finanční zajištění</b>			
<b>Náklady</b>	<b>Zdroje</b>		
Náklady na propagační materiály, poštovní a telekomunikační služby, účast na seminářích týkajících se částečné transformace, čerpání zahraničních zkušeností, schůzky, jednání s opatrovníky	vlastní provozní prostředky		
Školení, exkurze, semináře	KÚ ÚK, vlastní provozní prostředky		
<b>Personální zajištění komunikační strategie</b>			
<b>Potřebný personál</b>	<b>Zdroje</b>		
Ředitelka DOZP Oleška-Kamenice p. o.	Provozní prostředky DOZP		
Vedoucí DOZP Česká Kamenice	Provozní prostředky DOZP		
Sociální pracovníce DOZP Stará Oleška	Provozní prostředky DOZP		
Sociální pracovníce DOZP Česká Kamenice	Provozní prostředky DOZP		
Vedoucí PSS DOZP Česká Kamenice	Provozní prostředky DOZP		
Vedoucí PSS DOZP Stará Oleška	Provozní prostředky DOZP		