



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Projekt Cesta NaNovo

registrační číslo: CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_066/0007316

„Popis ústavních prvků a jejich eliminace“

Tento dokument je jedním z výstupů projektu „Cesta NaNovo“, kde jedním z cílů bylo zmapovat ústavní prvky v transformované službě, nastavit procesy pro jejich odstranění a odstranit 50 % ústavních prvků. Výstup je součástí klíčové aktivity, ve které jsme se zaměřili na průběžné ověřování kvality poskytované sociální služby a na to, jak služba směřuje k sociálnímu začleňování lidí, které podporuje, na zmapování a eliminaci ústavních prvků a na zhodnocení změn ve službě.

V srpnu 2017 proběhl v příspěvkové organizaci Domov Nanovo, ve službě Domov pro osoby se zdravotním postižením Studénka procesní audit, který si kladl za cíl zjistit, zda poskytovaná sociální služba podporuje lidi se zdravotním znevýhodněním v sociálním začleňování a jak, a zda směřuje k podpoře běžného života těchto lidí v normálních podmínkách (nejen v oblasti prostředí a bydlení, ale také v kontextu toho, jaký vedou život a zda mají stejné příležitosti jako jejich vrstevníci). Audit se mj. zaměřil na institucionální prvky, které mohou tomuto směřování služby bránit či jej významně zpomalovat, a v konečném důsledku tak znemožňovat běžné prožívání života.

V průběhu auditu byly některé institucionální prvky pozorovány a popsány. V následujícím období jsme se ve službě rozhodli se s těmito přežitky ústavního způsobu poskytování služby vypořádat a připravili jsme projekt „Cesta NaNovo“, který se zaměřil na systematickou práci s institucionálními prvky s cílem jejich odstranění. Sestavili jsme pracovní tým, který jednotlivá zjištění vzešlá z auditu podrobně zmapoval a po dobu 2 let se pravidelně scházel. Skupina se také zabývala ústavními prvky a problémovými oblastmi, kterých si všímali nejen samotní členové ale i ostatní pracovníci služby či další osoby zvenčí. Některé prvky byly viditelné na první pohled a byly lehce odstranitelné, jiné bylo potřeba řešit týmově či s podporou externí podporovatelky. Na základě týmové práce byly jednotlivé identifikované institucionální prvky postupně odstraňovány, byla posilována individuální podpora jednotlivým klientům na úkor plošně zajišťované pomoci, podporu dostávali také všichni pracovníci služby.

Výstupem týmové práce je souhrnný přehled institucionálních prvků, na které jsme v uplynulých dvou letech zaměřili svou pozornost, a způsob, jakým jsme se s nimi vypořádali.



Oblast	Ústavní prvek	Proces odstraňování ÚP	Jak bylo vyřešeno	Odstraněno/ neodstraněno
Zdraví klienta	Jednotné uložení léků klientů ve společné místnosti – týdenní lékovky v kuchyňské části.	Mapovaly se rizika jednotlivých klientů pro případ, že by měli týdenní léky u sebe v pokoji. Postupné přemísťování léků dle klientů s nejnižším rizikem.	Většina klientů mají své lékovky ve svém pokoji. Klienti bez rizika mají své lékovky volně k dispozici – na parapetě, nočním stolku. Klienti s rizikem mají lékovky v pokoji nebo na jiném místě tak, aby to bylo pro ně bezpečné – na polici, na skříni.	Odstraněno
	Jednotné uložení léků klientů ve společné místnosti – zásoba léků všech klientů bytu v uzamčené skříni v obývací části.	Hledání možností, jak umístit zásobu léků více individuálně, ale zároveň je mít zamčené.	Dohodli jsme se na pořízení uzamykatelných nástavců na šatní skříň do každého pokoje. Tyto nástavce bude platit organizace, prozatím nebyli volné finanční prostředky na jejich zakoupení.	V procesu odstraňování
	Sledování vyprazdňování – v každém bytě je tabulka pro záznamy o stolici klientů daného bytu. Pravidelnost stolice není zaznamenáván jen u jedné klientky.	Mapování potřeby sledování stolice s ohledem na zdravotní stav – potřeba se ukázala u deseti klientů. Hledání návrhů na individuální zaznamenávání pravidelnosti vyprazdňování.	Klienti, u kterých je potřeba sledovat vyprazdňování ze zdravotních důvodů, mají toto zaznamenáváno do svých kalendářů v pokoji. Klienti, u kterých tato potřeba není, se již nezaznamenává.	Odstraněno
	Dostupnost lékařské péče, docházení lékaře do DOZP.	Mapovala se dostupnost lékařů v okolí, jejich možnosti přibírat nové klienty, ochotu mít v péči klienty se specifickým chováním i bezbariérový přístup.	Lékařské péče v okolí je často bariérová, jiné lékaře se najít nepodařilo. Mapování lékařů však bude probíhat i nadále (mohou přicházet noví, zakládat se nové ordinace atp.).	Neodstraněno
	Všichni klienti mají stejného lékaře (obvodního i odborné).	Vzhledem k omezenému výběru dostupných lékařů zůstávají stávající klienti u stejného lékaře. U nových klientů nedochází ke změně lékaře automaticky.	Noví klienti si mohou ponechat své lékaře. Stává se však, že pro nespokojenost s lékařem nebo vzdálenost klient svého lékaře změni.	Odstraněno



Oblast	Ústavní prvek	Proces odstraňování ÚP	Jak bylo vyřešeno	Odstraněno/ neodstraněno
Péče o klienta	Vykazování péče – v rámci auditu v roce 2017 bylo upozorněno na elektronické vykazování podpory snímacím zařízením.	V únoru 2018 bylo vykazování péče formou snímače zrušeno. Zavedeno bylo "minutování" v excelovské tabulce, kde se do určité oblasti zadávaly minuty poskytnuté péče.	Od dubna 2019 byl tento systém nahrazen "výkony" v programu eEquip, kde se taktéž zadává péče v minutách. Začali jsme tedy využívat jiný způsob zaznamenání podpory a péče, který vychází z individuálních potřeb klienta a pravidelně se aktualizuje.	Odstraněno
	Denní záznamy – strohý popis klientova dne v sešitě, ručně psaný (problémy s čitelností, s následnou analýzou apod.). Popis se často opakoval, byl zaměřen spíše na činnost pracovníka (hygiena, koupání apod.)	V únoru 2018 se začaly denní záznamy psát do Wordu – formou slovního popisu dne klienta, jeho nálad, zážitků apod. Někteří klienti poznamenali, že pracovníci tráví hodně času psaním do počítače.	Od dubna 2019 byl Word nahrazen "deníkem" klienta v programu eEquip. Důraz je kladen na popis z pohledu klienta, tedy jak trávil den, co zažil, kde byl, případné vyjádření nespokojenosti, důležité informace pro vedoucí služby nebo sociální pracovníci apod. Pracovníci využívají k zapisování volné chvíle v bytě (odpočinek po obědě, večerní klid).	Odstraněno
	Práce na noční směně – pracovníce na noční směně vcházejí do pokojů klientům "pro kontrolu", aniž by klient něco potřeboval.	V rámci Plánů péče bylo zmapováno, který klient potřebuje v noci, jakou péči asistenta. Zvažovali jsme vytvoření pracovního postupu pro noční směnu, od toho bylo upuštěno.	Pracovníci navštěvují v noci pouze klienty, kteří to potřebují nebo je to s nimi dohodnuto. Pracovníci se průběžně seznamují s aktualizacemi Plánů péče. Změny a aktuální potřeby jsou probírány na ranních schůzkách bytů a poradách služby.	Odstraněno



Oblast	Ústavní prvek	Proces odstraňování ÚP	Jak bylo vyřešeno	Odstraněno/ neodstraněno
	Koupání – klienti se koupou jednou týdně v "koupací den".	Mapovala se přání klientů, jak často by se chtěli koupat. Zkoušeli jsme nastavit koupání v závislosti na směně klíčového pracovníka, neosvědčilo se – při delší nepřítomnosti nebyl klient vykoupán. Stejně tak nastavení koupání odpolední směnou – neosvědčilo se, směna není pravidelná, zastupuje dle potřeb v různých bytech.	Nastavilo se koupání klientů 1–2 x týdně, v dané dny bez ohledu na pracovníka na směně. Tyto dny se dodržují převážně u klientů, u kterých to mnoho let bylo zvykem a nyní se učí, že to může být i jinak. Klienti, kteří se chtějí koupat častěji či okoupaní potřebují, jsou okoupani dle svých potřeb.	Odstraněno
	Používání žinek – velký důraz na hygienu (doma si také nemyjeme obličej žinkou), žinky staré a podepsané (ještě ze zámku).	Zamyšlení se nad běžností používání žinek, a u kterých klientů se žinky ještě používají.	Staré podepsané žinky byly nahrazeny žinkami novými (i jednorázovými), nebo běžně dostupnými mycími houbami.	Odstraněno
	Používání pěn – při hygieně na lůžku pracovníci používají mycí pěny dle vlastních preferencí, ne dle přání klienta.	Zmapovali jsme preference klientů, více jsme se zaměřili na omývání vodou a žinkou/mycí houbou.	Je kladen důraz na jednotný přístup pracovníků. Nemělo by se stávat, že jednoho klienta myje jeden pracovník vodu a druhý pěnou.	Odstraněno
	Oblékání a vzhled klienta – stává se, že klienti odcházejí z domu neupraveni, v domácím ošacení. Oblečení bývá nepadnoucí velikosti, podepsané ještě ze zámku apod.	Kladl se důraz na úpravu klientů při odchodu z domu. Staré a nepadnoucí oblečení bylo nahrazeno novým, oblečení se již neznačí jménem. Označení oblečení, které si klient ponechal, bylo zaškrtnuto lihovým fixem.	Pracovníci s klienty jezdí na nákupy, probírají šatník, doplňují oblečení. Také se starají o pravidelnou návštěvu kadeřnice či pedikérky.	Odstraněno
	Psaní jídelníčků – klienti či pracovníci (dle schopností) zapisují jídelníčky, co klient v daný den jedl. Jídelníčky předem se neplánují.	Zmapovali jsme potřebnost zapisovat jídelníčky – u klientů s dietami, zdravotními problémy. Ostatní klienti zapisovat jídelníčky nemusejí.	Jídelníčky se zapisují jen u klientů, kteří k tomu mají zdravotních důvod. Někteří klienti se jídelníčky zapisují i nadále dobrovolně sami, např. jako procvičování psaní.	Odstraněno



Oblast	Ústavní prvek	Proces odstraňování ÚP	Jak bylo vyřešeno	Odstraněno/ neodstraněno
Osobní záležitosti	Rodné listy klientů jsou umístěny v sociální dokumentaci u sociální pracovnice.	Sociální pracovnice mapovaly obsah sociální a osobní dokumentace klientů. Vytipovávaly se dokumenty, které pro poskytování služby potřebujeme, a do kterých je potřeba pouze nahlédnout, ale neuchovávat.	Dokumenty, které patří klientovi, má klient (dle svých schopností) v osobní složce ve svém pokoji – ve skříni, na polici apod. Dokumenty, které patří opatrovníkovi, u nových klientů již nevyžadujeme.	V procesu odstraňování
	Zmocněnec u soudu – klienta u soudu zastupuje klíčový pracovník.	Klíčový pracovník zastupoval klienta proto, že ho znal nejlépe.	Zastupování klienta řeší sociální pracovnice s klientem a opatrovníkem – dle domluvy klienta zastupuje někdo z rodiny, pokud taková osoba není, tak zastupuje sociální pracovnice služby.	Odstraněno
	Tykání a vykání klientům – noví pracovníci přebírají zvyky služebně starších pracovníků a klientům tykají.	Zaměřili jsme pozornost a kontrolu na tykání klientům. Pracovníci, kteří mají s klienty dlouhodobé vztahy ještě ze zámku, si tykají po vzájemné domluvě. Noví pracovníci vykájí všem a novým klientům se také vyká, pokud si klient sám neřekne o vzájemné tykání.	Průběžně se připomínají pravidla k tykání a vykání klientům.	Odstraněno
	Klepání – při vstupu do pokoje pracovníci ne vždy klepou, nečekají na vyzvání.	Zmapovali jsme, kteří klienti jsou schopni po zaklepání vyzvat ke vstupu do jejich pokoje a kteří na klepání nereagují.	U klientů, kteří jsou schopni vyzvat ke vstupu do pokoje, pracovník čeká na vyzvání. U ostatních klientů pracovník zaklepe a po chvíli vstoupí.	Odstraněno



Oblast	Ústavní prvek	Proces odstraňování ÚP	Jak bylo vyřešeno	Odstraněno/ neodstraněno
Hospodaření s penězi	Paragony – každý nákup je podložen účtem nebo výdajovým dokladem.	Na základě rozsudků a schopností klientů byla u některých klientek nastavena útrata bez paragonu v hodnotě 500–1000 Kč měsíčně.	U klientů, kteří mají nastavenou útratu bez paragonu, na domluvenou částku paragonu nevidujeme. Vytipovávají se další klienti (noví), kteří mohou mít toto nastavení také.	Odstraněno částečně
	Dlouhodobé uchování paragonů – paragony jsou naskenovány do počítače, po kontrole hospodaření jsou uchovány ve složce u vedoucí služby s archivací 5 let.	Zvažovali jsme možnost neuchovávat paragony za jídlo, ale jen paragony se záruční dobou. Také jsme zvažovali nutnost skenování paragonů (blednou). V tomto však čekáme na finanční kontrolu. Vytipovávali jsme klienty, jejichž opatrovníci vozí peníze osobně, a mohli by tedy dostávat paragony.	Opatrovníci, kteří vozí peníze klientovi osobně a nepředali organizaci správu nad účtem, dostávají po kontrole hospodaření arch příjmů a výdajů včetně paragonů. Služba si nechává pouze paragony se záruční dobou. Tyto paragony se ani neskenují. U ostatních klientů je předávání opatrovníkům v plánu v roce 2021.	V procesu odstraňování
	Evidence majetku – eviduje se veškerý nákup nad 100 Kč. Majetek je evidován jako ochrana klienta před odcizením.	Zvedli jsme hranici pro evidenci majetku na částku 500 Kč. Zamyšlení se nad možností evidence formou zápisníku, mimo systémy služby.	Opatrovník, který předal službě správu účtu, potřebuje přehled výdajů jako podklad pro zprávu soudu. Proto je majetek i nadál evidován v systému eQuip, a to s pořizovací částkou nad 500 Kč. Eviduje se také majetek darovaný v této a vyšší hodnotě (např. Ježíškova vnučata).	Odstraněno
	Finanční plány – ukázalo se, že někteří klienti by byli schopni částečně porozumět svým financím, ale není tomu věnována pozornost.	Vytipovávali jsme klienty, kteří by využili finanční plán a pomohlo jim to tak zorientovat se ve svých penězích – příjmech, výdajích, případně v potřebě šetřit a v porozumění samotné hodnoty peněz.	Sociální pracovnice s klíčovým pracovníkem a klientem nastavila finanční plán u dvou klientů, další klienti jsou v plánu.	V procesu odstraňování



Oblast	Ústavní prvek	Proces odstraňování ÚP	Jak bylo vyřešeno	Odstraněno/ neodstraněno
Volný čas a vztahy	Volný čas klienti tráví převážně v domě.	Zaměřili jsme se na přání klientů ve způsobu trávení volného času – častější procházky po okolí, výlety, nákupy. Snažili jsme se posílit službu o odpolední směnu. Zaměřili jsme se také na stav invalidních vozíků klientů – revize, pořízení nového vozíku, příjemnější obsluha pro pracovníky, pořízení speciálního kočáru. Vyjednávala se docházka do návazných služeb.	Klienti chodí častěji ven. Se sociální pracovníci nastavují své cíle, s vedoucí služby poté pracovník plánuje výlet – zajištění služby v době nepřítomnosti, naplánování směny s daným kolegou, rezervace auta. Odpolední směny jsou udržitelné při plném stavu pracovníků, při dovolených a nemocenských odpolední směny nejsou. Někteří klienti i přes nabídky opustit dům chtějí zůstat v domě, tyto odmítnuté nabídky jsou zaznamenávány. Někteří klienti začali i několikrát v týdnu dojíždět do denních stacionářů pro seniory.	Odstraněno
	Využívání městské hromadné dopravy – klienti při výjezdech vyžívají pouze služební automobily.	Zmapování nízkopodlažních spoj autobusů a vlaků. Byly vyzkoušeny cesty MHD s vtipovanými klienty.	Vytipování klienti mají ve svých cílech cesty MHD, klíčový pracovník s vedoucí služby následně výlety plánují.	Odstraněno
	Zapnutá televize – v obývacím pokoji bytů hrává většinou televize bez vazby na sledující klienty nebo zapnutý program.	Televize v obývacím pokoji začali pracovníci vypínat a sledovali reakce klientů. Někteří klienti si o zapnutí televize řekli, jiní se chovali stále stejně.	Televize je primárně vypnutá. Zapíná se na přání klienta, při odchodu sledujících klientů se televize opět vypíná. Klienti jsou vedeni k vypínání televize ve svém pokoji, pokud pokoj opouští.	Odstraněno
	Přítomnost mužů v domě – v DOZP žijí samé ženy.	V roce 2018 se do DOZP nastěhoval první klient – muž. V následujícím roce zemřel, avšak do DOZP se v brzké době nastěhoval další muž.	V DOZP žije jeden muž. Je podporován v navazování vztahů s jinými muži – setkání s panem údržbářem, uklízečem (klientem chráněného bydlení), apod.	Odstraněno částečně



Oblast	Ústavní prvek	Proces odstraňování ÚP	Jak bylo vyřešeno	Odstraněno/ neodstraněno
Volný čas a vztahy	Dobrovolnictví – služba nemá dobrovolníky, je minimum lidí zvenčí, se kterými se klienti setkávají.	Hledali jsme možnosti, jak posílit dobrovolníky ve službě. Byly vytvořeny krátké medailonky klientů a univerzální leták, umístěny ve veřejných prostorách Studénky (knihovna, škola, kostel). Organizace také zřídila svůj Dobrovolnický program, k rozšíření možností spolupráce (mimo Adu).	Služba má dvě pravidelné dobrovolnice. Občas se ozve člověk, který párkrát přijde, ale vzhledem k postižení klientů a chybějící zpětné vazbě obvykle po pár návštěvách své dobrovolnictví ukončí. Pracovníci se snaží udržovat kontakt s dárci z Ježíškových vnučat a získanými přáteli z okolí.	Odstraněno částečně
	Aktivity přiměřené věku – klienti v rámci motivace k aktivitám vybarvují dětské omalovánky, skládají dětské puzzle, třídí korálky, apod.	Hledali jsme alternativy v důstojnější podobě - např. vybarvování antistresových omalovánek, obrázky dle ročního období, puzzle z fotek rodiny, třídění suchých plodů, apod. Vyjednávala se spolupráce s návaznými službami.	Pracovníci svým klíčovým klientům pořizují volnočasové aktivity přiměřené věku. Terapeut Snoezelenu dává volně k dispozici různé aktivity, které mohou pracovníci s klienty využívat. Někteří klienti dojíždí do denního stacionáře pro seniory.	Odstraněno
Prostor	Neútulný prostor pod schodištěm – prostor pod schodištěm je využíván jako skladiště – nacházejí se zde jídlonosiče, nefunkční pračky, nevyužívané invalidní vozíky, různé krabice, apod. Působí to neútulným dojmem hned při vstupu do budovy.	Pod schodištěm proběhl generální úklid. Hledali jsme možnosti, kam uklidit věci, které není kam dát (nedostatek úložných prostor), jako invalidní vozíky. Bylo navrženo pořízení zahradního domku (závislé na financích). Zvažovali jsme také možnost prostor pod schodištěm pohledově oddělit (dveře, závěs), to však není možné, jedná se o únikový prostor.	Prostor pod schodištěm je průběžně uklízen a kontrolován. Některé větší věci tam jsou stále. V plánu je pořízení zahradního domku.	V procesu odstraňování



Oblast	Ústavní prvek	Proces odstraňování ÚP	Jak bylo vyřešeno	Odstraněno/ neodstraněno
Prostor	Umístění jídelnosičů – jídelnosiče jsou umístěny pod schody, což není běžné. V bytovém domě mají jídelnosiče lidé u sebe v bytech.	Hledali jsme možnosti, kam umístit nepotřebné jídelnosiče a jídelnosiče používané našimi klienty.	Nepotřebné jídelnosiče byly odvezeny na jiné místo. Průběžně používané jídelnosiče byly umístěny do bytů klientů - např. se pořídila nová skříňka na chodbu, někteří klienti si umístili jídelnosič přímo do pokoje.	Odstraněno
	Umístění zvedáku – zvedací zařízení je umístěno na chodbě, na očích všem návštěvám i přes to, že se vůbec nepoužívá.	Zvedací zařízení jsme přemístili do koupelny klientky, která by mohla zvedák potřebovat s největší pravděpodobností.	Zvedací zařízení je stále umístěno v koupelně, projde revizí a se zakoupením nového invalidního vozíku se začne používat.	Odstraněno
	Funkce ledniček jako nástěnka – lednička v bytě je klientů, proto by neměl sloužit jako nástěnka pro vzkazy pracovníkům.	Zmapovali jsme obsah vzkazů na ledničkách. Dohodli jsme se, že na ledničkách zůstanou jídelníčky sloužící klientům tak, aby klienti na jídelníčky viděli. Ostatní vzkazy se přemístili do vzkazového sešitu, v každém bytě byl se svolením klientů domluven šuplík pro potřeby pracovníků.	Ledničky již jako nástěnky nefungují. Důvod je průběžně připomínán a stav ledniček kontrolován.	Odstraněno
	Osobní věci pracovníků – pracovníci mívají položené kabelky, svetry a další osobní věci na křesle v bytě klientů, na parapetu pod oknem, apod.	Zakoupili jsme úložné boxy do technické místnosti, kam by si pracovník své věci ukládal – neosvědčilo se (v kabelkách jídlo, léky X chemické prostředky v prostorách technické místnosti). Pracovníci v bytech se se svolením klientů domluvili, kam své věci budou ukládat tak, aby nebyly na očích ostatním (vyhrazená skříňka, šuplík).	Pracovníci ukládají své věci do vyhrazených prostor. Je nutno toto připomínat, kontrolovat.	Odstraněno



Oblast	Ústavní prvek	Proces odstraňování ÚP	Jak bylo vyřešeno	Odstraněno/ neodstraněno
Prostor	Označení domu číslem popisným – dům nemá číslo popisné. U bytových domů je však běžné číslo popisné mít.	Zajistili jsme označení domu číslem popisným.	Dům je označen číslem popisným.	Odstraněno
	Poštovní schránka – na domě je jen jedna poštovní schránka, kterou vybírá referentka a až následně přerozděluje poštu pracovní a poštu patřící klientům.	Zajistili jsme čtyři další schránky tak, aby každá sloužila jednomu bytu. Schránky jsou označeny jmény klientů bytu (nikoliv číslem bytu).	Vedoucí průběžně aktualizuje jména na schránkách dle proměny klientů. V bytech klientů je na přístupném místě pro všechny umístěn klíč. Někteří klienti si chodí schránku vybírat sami, jiní s podporou pracovníka.	Odstraněno
	Přístup do technické místnosti k pračce, sušičce – spotřebiče v technické místnosti obsluhují primárně pracovníci, klienti na invalidním vozíku mají problém se ke spotřebičům dostat, kdyby chtěli spotřebiče ovládat sami.	Technické místnosti v některých bytech jsou více přístupné i pro klienty na vozíku. V jiných bytech se hledají způsoby, jak klienty do činností zapojit. Někteří klienti jsou přítomni či zapojeni do třídění prádla, věšení, či skládání.	Je třeba se více zaměřit na přístup a zapojení klientů do činností s podporou či bez podpory pracovníka dle jejich schopností a prostorových možností místnosti.	V procesu odstraňování
	Desinfekční plán – je vylepen v technické místnosti u umyvadla.	Desinfekční plán je pro potřeby pracovníka, neměl by být tedy na očích klientovi. Návrh mít jej vylepený z boku sušičky (mimo zrak klientů a návštěv).	Desinfekční řád je součástí provozního řádu služby, nelze ho tedy zcela odstranit. Byl vylepen na bok lednice.	Odstraněno
	Používání jednorázových rukavic – zvážení situací, kde je nutné používat rukavice, a kdy by se používat nemusely.	proběhlo zmapování průměrné spotřeby jednorázových rukavic na pracovníka na den. Byly vytipovány situace, kdy rukavice používat vždy, a kdy naopak nikdy. Toto bylo zapracováno v rámci Standardu č. 2.	S metodikou používání rukavic jsou průběžně seznamováni noví pracovníci.	Odstraněno



Oblast	Ústavní prvek	Proces odstraňování ÚP	Jak bylo vyřešeno	Odstraněno/ neodstraněno
Prostor	Přítomnost stážistů v bytech – ačkoliv jsme sociální služba, stážisty vcházejí do osobních prostor klientů, což není běžné.	Přítomnost stážistů v bytech jsme probrali s každým klientem zvlášť, případně sledovali klientovy reakce. Na základě mapování bylo dohodnuto, že stážisti nebudou navštěvovat byt č. 2. Dále jsme vytipovávali situace, u kterých není vhodné, aby byl stážista přítomen. Toto bylo zaneseno do směrnice.	Se směrnicí jsou seznamováni noví pracovníci a ostatním pracovníkům je připomínána. Stážistům jsou sděleny naše podmínky a domluven průběh stáže.	Odstraněno
	Rozsvícená světla – v domě se málo zhasíná, svítí se i tam, kde nikdo neprochází.	Zaměřili jsme se na prostory, kde se svítí zbytečně. Pracovníci začali v těchto prostorách zhasínat (technická místnost, koupelna, chodba).	Pracovníci zhasínají průběžně světla v místnostech, které nepoužívají.	Odstraněno
	Pevná linka v bytě – v každém bytě je interní pevná linka, která je využívána pouze pracovníky – zavolání si o radu, prozvonění jako žádost o pomoc s přesunem klienta apod.	Telefony mohou rušit klienty, někdy zvoní několikrát denně (zvlášť v jednom bytě). Zvažovali jsme možnost jiného způsobu rychlého spojení (pager).	Na telefonech byla snížena hlasitost vyzvánění. Pracovníci volají jen v nutných případech. Nebo nechají telefon zvonit jen krátce, jako signál prosby o pomoc při manipulaci s klientem.	Odstraněno



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Závěrečné vyhodnocení

Na základě vypracované tabulky s uvedenými identifikovanými ústavními prvky bylo odstraněno **více než 70 %** z nich.

Některé označené problémové oblasti nelze odstranit, a to z důvodu poskytování sociální služby, která se řídí danými zákonnými pravidly (např. vykazování poskytované péče). Nebo při pokusech o jejich odstraňování selhala spolupráce s vnějším prostředím (např. dostupnost bezbariérové lékařské péče). Za částečně odstraněné ústavní prvky jsou označeny mnohdy ty, které my jako služba nemůžeme příliš ovlivnit, např. poměr mužů a žen z řad zájemců o službu nebo zájem dobrovolníků. Také daná pravidla poskytované služby nás limitují v úplném odstranění, např. ve spojení s hospodařením s financemi klientů. Některé prvky stále zůstávají v procesu odstraňování, kde jejich náprava stojí např. na finančních možnostech služby.

S procesem eliminování ústavních prvků tedy budeme pokračovat i po skončení projektu. Již se sice nebude scházet tým zaměřený pouze na tuto problematiku, ale budeme se dále jedenkrát v měsíci setkávat v rámci týmu Teamek, který je obdobně složen z vedoucí služby, sociální pracovnice a zástupců jednotlivých bytů služby. Tento tým se zabývá všemi problémovými oblastmi v rámci poskytované služby, případovými pracemi, aktualizací metodik, pracovních postupů a celkově bezproblémovým chodem našeho DOZP. Téma konkrétních ústavních prvků můžeme být také součástí schůzek jednotlivých bytů či porad služby.

Naší snahou je tedy zabránit znovuoobjevování označených prvků, které jsme díky projektovým aktivitám zcela odstranili, a také předcházet prvkům novým. Na základě zjištěných nedostatků byly upraveny některé metodické postupy a další vnitřní pravidla směřující k jednotlivým pracovním pozicím tak, aby byla prevence znovuzavedení institucionálních prvků do služby zajištěna i do budoucna, s novými klienty či pracovníky.

I díky tomuto společnému úkolu jsme našli nový smysl své práce – pomáhat druhým žít tak, jak rádi žijeme sami. Normálně.