

ZPRAVODAJ



ZÁŘÍ 2017

☑ **INSOLVENČNÍ ZÁKON A POSKYTOVATELÉ**

MPSV

MPSV zveřejnilo materiál Poskytování sociálních služeb v kontextu novely zákona o úpadku a způsobech jeho řešení.

Cílem informace je upřesnění role poskytovatelů sociálních služeb odborného sociálního poradenství při podávání návrhů na povolení oddlužení a poskytování dluhového poradenství. Materiál byl zpracován ve spolupráci se zástupci Ministerstva spravedlnosti.

Poskytovatelé sociálních služeb, kteří nemají akreditaci podle § 390a insolvenčního zákona

V rámci odborného sociálního poradenství je možné i nadále poskytovat informace z oblasti finanční gramotnosti, pomoc při nastavení rozpočtu domácnosti, dále proces přípravy, respektive vyplnění předběžného návrhu na povolení oddlužení. Tyto činnosti lze vykonávat i bez získání akreditace podle § 390a insolvenčního zákona. Poskytování sociální služby však nezahrnuje akt podání návrhu na povolení oddlužení při zastoupení dlužníka na základě zvláštní plné moci podle § 97 odst. 3 ve spojení s § 390a odst. 1 insolvenčního zákona, tedy podpis osoby oprávněné návrh podat a následné odeslání dokumentu.

Poskytovatelé sociálních služeb, kteří jsou zároveň akreditovanými osobami podle § 390a insolvenčního zákona

Poskytovatel sociální služby odborné sociální poradenství, jako právnická osoba, může požádat o udělení akreditace podle § 390a insolvenčního zákona. Pokud mu bude udělena, může kromě poskytování poradenství spojeného s dluhovou problematikou tak, jak je definováno výše, provádět i úkon podání návrhu na povolení oddlužení za dlužníka. Úkon podání návrhu však nespadá do základních činností sociálních služeb, jedná se o činnost doplňkovou (tedy ne fakultativní). Takovou aktivitu tedy nelze vykazovat jako základní činnost sociální služby. V praxi to znamená, že na tuto činnost nelze použít dotaci na sociální službu, poskytovatel toto musí hradit z jiných zdrojů.

Zde je však důležité poznamenat, že samotný úkon podání vyžaduje velmi krátký čas v řádech minut, který je v kontextu poskytování dluhového poradenství zanedbatelný. Je na konkrétním subjektu, zda aktivity spojené s dluhovou problematikou bude vykonávat v režimu sociální služby nebo jako akreditovaná osoba (vyjma úkonu podání návrhu, který lze vykonat pouze jako akreditovaná osoba).

Pokud je poradenství vykonáváno v rámci sociální služby, musí se plně řídit zákonem o sociálních službách. Akreditovaná osoba má povinnosti omezenější, a jsou stanoveny v § 418g insolvenčního zákona.

Varianta, kdy poradenství, proces přípravy, respektive vyplnění návrhu na povolení oddlužení, je poskytnuto v rámci sociálních služeb a stejným poskytovatelem, ale jako doplňková činnost v rámci akreditace je poskytováno samotné „podání“ návrhu, je z pohledu MPSV v souladu se zákonem o sociálních službách.

Otázka vedení dokumentace

Pokud poskytovatel sociální služby doplňkově podává i návrhy na povolení oddlužení na základě akreditace podle § 390a insolvenčního zákona, je třeba vést evidenci a dokumentaci odděleně. Vedení dokumentace a evidence o poskytování sociálních služeb upravuje zákon o sociálních službách. Evidence a dokumentace spojená s činností akreditované osoby v současné době není zákonem upravena. Nicméně v souvislosti s povinností akreditované osoby „postupovat při poskytování služeb v oblasti oddlužení svědomitě a s odbornou péčí“ (dle § 418g insolvenčního zákona), je doporučeno evidenci vést.

Vysvětlení pojmu „podání návrhu na povolení oddlužení“

Podáním se obecně rozumí právní úkon, jímž se určitá osoba obrací na určitý orgán v právní věci. Jde tedy především o podpis této osoby, případně jejího zástupce, na příslušné listině, přičemž samotný faktický způsob odeslání a doručení není podstatný. Pokud jde konkrétně o návrh na povolení oddlužení podávaný za dlužníka akreditovanou osobou, pak akreditovaná osoba takový návrh podepíše jako zástupce dlužníka a k návrhu přiloží zvláštní plnou moc udělenou dlužníkem pro účely sepsání a podání návrhu, opatřenou úředně ověřeným podpisem dlužníka v souladu s § 97 odst. 3 insolvenčního zákona a převedenou do elektronické podoby (autorizovaná konverze)

Podle převažujícího výkladu příslušných ustanovení insolvenčního zákona (§ 80a odst. 1 a odst. 3) ze strany zástupců insolvenčních soudů jsou akreditované osoby povinny činit podání včetně příloh v elektronické podobě do datové schránky soudu nebo v elektronické podobě podepsané uznávaným elektronickým podpisem. Nebude tedy možné návrh ani přílohy posílat poštou či osobně doručovat do podatelny soudu, ledaže půjde o výjimečné okolnosti podle druhé věty § 80a odst. 1 insolvenčního zákona (např. technický problém ohrožující dodržení lhůty).

Jaký zaměstnanec poskytuje dluhové poradenství/oddlužení?

Pokud hovoříme o poskytování sociálních služeb, tedy o činnostech zahrnujících informování z oblasti finanční gramotnosti, pomoc při nastavení rozpočtu domácnosti, dále proces přípravy, respektive vyplnění předběžného návrhu na povolení oddlužení atd., pak se tyto činnosti poskytují v souladu se zákonem o sociálních službách, tedy podle personálního nastavení schváleného při registraci. Co se týká úkonů podání návrhu na povolení oddlužení, tedy činnosti akreditovaných osob, zde je třeba se řídit insolvenčním zákonem, který má v gesci Ministerstvo spravedlnosti.

Mgr. Petr Mach, metodik v oblasti sociálních služeb

☑ SEZNAMKA PRO HANDICAPOVANÉ

<http://helpnet.cz/z>

Spouští se unikátní seznamka pro handicapované

V České republice je více než 1 milion osob se zdravotním postižením. Většina z nich řeší nejen překážky související s jejich handicapem, ale také vztahové problémy. Právě kvůli jejich postižení se jim rozpadají vztahy a nové navazují velmi obtížně. Pro ně vznikl seznamovací portál Tvojelaska.cz, který jim pomůže najít životního partnera.

Portál Tvojelaska.cz založili manželé Kristýna a Jakub Mertlovi, majitelé úspěšné seznamovací agentury Date2k, a byl finančně podpořen z Operačního programu Zaměstnanost. Je tedy spolufinancován z Evropských strukturálních fondů. Partnerem projektu je Help hand, z. ú.

„Sami jsme se seznámili prostřednictvím seznamovací agentury, a protože v Date2k využíváme unikátní algoritmus, jehož prostřednictvím hledáme našim protějškům vhodného klienta, rozhodli jsme se jej využívat i při seznamování handicapovaných,“ říkají manželé Mertlovi, které k myšlence založit seznamovací portál pro lidi s handicapem, přivedl jeden z jejich klientů – Michal Sněhota.

„Jak jsme v hledání vhodných protějšků úspěšní, v případě Michala jsme zjistili, že jakmile zmíníme, že má handicap, všichni ho automaticky odmítají, jako kdyby pro ně vědomí handicapu u protějšku bylo něco na překážku,“ vypráví Kristýna Mertlová. „Byl to pro mě trochu šok a zároveň výzva něco s tím udělat.“

A tak vznikl nápad na seznamovací portál Tvojelaska.cz, kde by lidé s handicapem mohli za pomoci psychologů a vztahových koučů hledat svého životního partnera. A protože nejlépe se do potřeb svých klientů mohou vcítit ti, kteří se sami s nějakým handicapem potýkají, napadlo Mertlovi nabídnout právě Michalu Sněhotovi, aby portál Tvojelaska.cz vedl.

„Musím říct, že mě ta nabídka velmi překvapila, ale zároveň i potěšila a bez váhání jsem ji přijal,“ vzpomíná Michal Sněhota. Právě s jeho velkým přispěním Jakub Mertl upravil svůj seznamovací algoritmus tak, aby odrážel požadavky a potřeby handicapovaných, aby odrážel bariéry, na které postižení při seznamování nejvíce narážejí. Základem úspěšného seznamování však není jen algoritmus, ale především osobní práce s klienty.

„Každému je věnována individuální péče a potřebná asistence s ohledem na typ postižení. Nabízíme jak služby vztahových koučů, kteří klientům pomáhají s tím,

jak se efektivněji seznamovat, nebo s tím, jak se vyrovnat s odmítnutím, ale poskytujeme také poradenství v sexuální oblasti," vysvětluje Michal Sněhota.

Vedle skutečnosti, že seznamovací portál Tvojelaska.cz přináší handicapovaným jedinečnou příležitost najít si životního partnera a nebát se, že jeho postižení bude při seznamování překážkou, nabízí ještě jeden benefit – možnost někoho si najít, psát si s ním a posléze se osobně seznámit, je pro všechny bezplatná.

David Adamec

PODPORA NEFORMÁLNÍCH PEČUJÍCÍCH II

Podpora neformálních pečujících II

Do dvouletého projektu je již zapojeno mnoho pečujících, kteří pomáhají blízkým s různými typy zdravotních obtíží. Dosud však chybí někdo, kdo by pečoval o blízkého se smyslovým postižením. Najde se?

Fond dalšího vzdělávání spouští projekt Podpora neformálních pečujících II, který bude realizován v následujících dvou letech a jeho cílem je přispět k rozvoji podpory pro pečující rodiny.

V tuto chvíli sestavuje poradní tým pečujících osob, který bude diskutovat problémy, se kterými se pečující na všech frontách setkávají, a hledat možné nápady a řešení, které by jim mohly pomoci. Projekt cílí na zapojení cílové skupiny do tvorby politiky, která je jí určena, skupina se tak bude dále podílet na tvorbě návrhu strategického dokumentu na podporu neformální péče v ČR pro Ministerstvo práce a sociálních věcí a metodiky pro kraje a obce o možnostech jejich podpory. Tým se bude scházet 1x3 měsíce (vždy 2-3 hod.) po následující dva roky v sídle FDV v Praze – Holešovicích.

Do projektu je zapojeno mnoho pečujících, kteří pomáhají blízkým s různými typy zdravotních obtíží. Chybí zatím někdo, kdo by pečoval o blízkého se smyslovým postižením. Potřeby těchto rodin mohou být specifické a bylo by chybou je opomenout.

Případní zájemci o zapojení do projektu se mohou obrátit na PhDr. Hanu Geissler, hana.geissler@fdv.cz, 605 589 461.

☑ METODICKÉ KAPITOLY Z KVALITY

Sociální služby, srpen-září 2017

Svévolné odhlašování jídla klientem pobytové služby

Celou řadu let se poskytovatelé sociálních služeb a inspektoři dostávají do výkladového rozporu v oblasti uplatňování vlastní vůle. Jedním z požadavků inspektorů na "kvalitu sociální služby" byla i možnost ovlivňovat počet odebraných jídel, a to i v pobytovém zařízení.

Názory poskytovatelů jsou různé. Jsou organizace velké, které si mohou vzhledem ke svému rozsahu komfort svévolného odhlašování jídel ze strany klientů dovolit. Takové organizace uzavírají smlouvy na plné stravování a poté umožňují dle vnitřních pravidel odhlášení jednotlivých jídel, je-li učiněno včas. Jsou tedy klienti, kteří prakticky nikdy neodebírají večeři. Tvrdí, že normované množství stejně nesnědí a že plýtváme potravinami a jejich penězi. Z toho plynou další problémy, jako například věčné řešení počtu kusů krajíců chleba k snídani, neboť získá-li dotyčný klient přídavek, má večeři zadarmo. Výjimkou není převažování krajíců, shánění hranatých chlebů z důvodů menších krajíců chleba dále od jeho středu. Výjimkou není ani hygienicky problematické schovávání polévek od oběda a o riziku hypoglykemie, pokud klient odloží jídlo, které by měl sníst, ani nemluvě. Ačkoli inspektoři tvrdí, že pobytová služba je něco jako domácnost, není tomu tak, pobytová služba je instituce se stovkami pravidel, které si sama nestanovila, a kde vždy bude nutná určitá míra organizačních opatření. Odhlašování jednotlivých jídel z vůle klienta je nadstandard a rizikový způsob poskytování služby. Již dlouho tvrdíme, že názor inspektorů na to, že odhlášením večeře klient uplatní svoji vůli, a tím ovlivní svoji nepříznivou sociální situaci, je překonaný. Dalo by se říci, že takové "kritérium" nikdy nemělo být posuzováno.

Svévolné odhlašování jednotlivých jídel může ekonomicky ohrožovat zejména malé poskytovatele. Pobytové služby jsou konstruovány legislativně i provozně tak, aby dokázaly zajistit komplexní péči ekonomicky, personálně a technologicky. V pobytové službě dle kontextu ZSS má být takový klient, který potřebuje vzhledem ke svému zdravotnímu a sociálnímu stavu celodenní plnohodnotné stravování. Svévolné odhlašování jednotlivých jídel může způsobit malnutrici. Pokud je klient schopen řešit si stravování sám, není třeba, aby byl v pobytovém zařízení, postačí mu terénní služba. Zároveň již řada poskytovatelů zažila kontrolu zdravotních ústavů, které se zaměřily právě na nutriční hodnoty a stravování klientů. Kolize zájmů zajistit klientovi plnohodnotné jídlo a zájmu umožnit mu uplatnění vůle ještě zesílila.

Lidskoprávní postoje inspektorů jsou v pořádku, problém je, když se dostanou do kolize s požadavky zákona. Lidskoprávní výklady zákona ze strany inspektorů se dosud klonily k tomu, že poskytovatel je povinen zajistit, nabídnout vše, co mu ukládá zákon, potažmo k tomu, co uzavře ve smlouvě s klientem. Avšak povinnost klienta dostát svému závazku ve smlouvě není postavena na stejnou váhu a prosazování výjimek je posuzováno jako právo uplatňovat svoji vůli. Připomeňme si však, že v běžných smluvních vztazích to takto nechodí. Ačkoli smlouva o poskytování sociální služby není běžnou obchodní smlouvou, z logiky věci je smlouva dvoustranným aktem, kde obě strany počítají s určitým plněním a tomu přizpůsobují své proti plnění. Je-li zákon a smlouva konstruována na zajištění celodenní stravy, poskytovatel tomu přizpůsobuje své provozní podmínky a klient platby. Poskytovatel nemůže uplatnit svoji vůli a účtovat za stravu víc, než sjednal. Poskytovatel nemůže říct, že dnes nevaří, protože víc jak polovina klientů si jídlo odhlásila. Individuální přístup ke klientovi je nutný, ale není možný za každou cenu. Za cenu ohrožování výživy klienta, naplnění zákona a ohrožení ekonomiky služby. S tím souvisí i zkoumání inspektorů, jestli klient pobytové může uplatňovat svoji vůli v oblasti stravování tím, že si do pobytové služby objednáva stravu třeba z restaurace "na růžku". V tomto případě skutečně nejde o zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, a navíc to ohrožuje kolektivní zdraví zavlečením průjmových onemocnění z důvodu nevhodně uchované stravy.

Ke zlomové změně názoru MPSV ČR došlo v červnu tohoto roku na základě námítky jednoho z poskytovatelů k protokolu o provedené inspekci poskytování sociálních služeb. Inspekce tomuto zařízení nastavila protokolem opatření možnosti klientů odhlásit si jednotlivé jídlo. V protokolu následně inspekce konstatovala, že tato část opatření splněna nebyla.

Poskytovatel namítl, že je dle ZSS povinen v registrovaném druhu služby zajistit jako základní činnost celodenní stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel. Zároveň ve své námitce upozornil MPSV, že považuje odhlašování jídel za přímý rozpor se ZSS neboť jeho § 49 ukládá povinnost zajištění celodenní stravy, nikoli poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy. MPSV námitku shledalo důvodnou a předmětný vytykáací text z protokolu vypustilo bez náhrady.

Názor MPSV ČR k věci:

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "vyhláška"), ukládá poskytovateli pobytové sociální služby povinnost v § 15 odst. 1 písm. b) *poskytnutí stravy: „zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel“.*

Poskytovatel pobytové sociální služby je tedy povinen výše uvedený rozsah 3 hlavních jídel pro klienta zajistit, ale klient není povinen na základě žádného ustanovení vyhlášky či zákona o sociálních službách toto jídlo bezpodmínečně odebrat.

Poskytovatel sociální služby má k dispozici nástroj, který využívá v praxi poskytování sociální služby k práci s klientem, a tím je individuální plán, který provází klienta celým procesem poskytování sociální služby. V individuálním plánu poskytovatel pracuje i se specifickými potřebami jednotlivého klienta a nic poskytovateli nebrání v tom, aby na základě zjištění, že klient některé jídlo „nemá rád“ či odmítá jeho konzumaci a přeje si jeho odhlášení, tuto situaci procesem zpracování individuálního plánu, včetně předmětného tzv. plánu rizik, ošetřil a nastavil proces poskytování sociální služby v dohodě s klientem tak, aby nedocházelo k nerespektování vůle klienta a současně byly zajištěny odpovídající podmínky kvality poskytování sociální služby, včetně zajištění ochrany výživy klienta. V procesu inspekce se ale rozhodně setkáváme s poskytovateli, jejichž klienti si odhlašují pravidelně jedno hlavní jídlo za účelem získání finančních prostředků ve formě vratek pro "zafinancování" svých potřeb nebo potřeb osob blízkých, které je jezdí navštívit. Tento jev není ojedinělý. Takový poskytovatel pak dokládá v procesu inspekce podklady, kde popisuje práci s klientem v oblasti osvěty, motivace, výživového poradenství či pomoci při hájení oprávněných zájmů klienta formou doporučení. Záznamy o této podpoře poskytovatele klientovi se většinou objevují v procesu individuálního plánování a je patrné určité procento úspěšnosti v úsilí poskytovatele pozitivně motivovat klienty, aby přehodnotili odhlašování jídla z uvedených ekonomicko-sociálních důvodů.

Poskytování sociální služby není podnikatelskou aktivitou a nedostatek finančního zajištění nemůže poskytovatel saturovat "zisky" z provozování stravovacího zařízení. Poskytnutí stravy je jednou ze základních činností sociální služby a rozhodně nelze při jejím poskytování klientům argumentovat "ekonomickým ohrožením" jakéhokoliv poskytovatele sociální služby. V tomto kontextu je třeba zdůraznit, že s tímto argumentem poskytovatele se inspekce poskytování sociálních služeb nesešla.

V současné době, na základě inspekce provedených napříč republikou, lze konstatovat, že většina poskytovatelů sociálních služeb reflektuje možnost projevu vlastní vůle klienta "nemít rád" určitý druh pokrmu a standardně nabízí možnost výběru ze dvou jídel, případně určitý druh modifikace připravovaného pokrmu. V případě, kdy klient na základě vlastní vůle odmítá konzumaci určitého druhu pokrmu a nemá možnost volby jiného, nelze z pohledu naplňování základních lidských práva svobod jednotlivce nutit člověka, byť se dle textu vašeho článku "jedná o klienta pobytové sociální služby", k jeho konzumaci zaštiťováním se plnění povinnosti ze zákona či z titulu ochrany výživy klienta.

Uznání námítky poskytovatele není "zlomovou změnou názoru MPSV", jak je uvedeno v článku. K uznání námítky poskytovatele došlo po zohlednění argumentace poskytovatele v kontextu nastavení procesu poskytování sociální služby u zmíněného poskytovatele a zvážení všech důvodů, které k uvedenému kroku omezení vůle klienta v oblasti odhlašování jednotlivých jídel poskytovatele vedly. -

☑ **INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ, KTERÉ MÁ SMYSL**

Sociální služby, srpen-září 2017

aneb 3 kroky ke kvalitnímu individuálnímu plánu

Vytvořit dobrý individuální plán nemusí být pracné. Často je kupodivu mnohem pracnější tvořit plány nekvalitní. Když se budete držet několika klíčových zásad, bude pro vás plánování snadnější, rychlejší a zábavnější.

Kdybyste nechali hlasovat zaměstnance napříč sociálními službami o tom, zda se má individuální plánování zrušit, výsledek by byl jasný. Zrušit. Nebo se pletu? Jako lektor se setkávám s tím, že většina lidí nevidí v individuálním plánování žádný velký přínos.

Lidé jsou často do individuálního plánování nuceni. Je to pro ně povinnost a zátěž. Nikdo jim neřekne, proč vlastně mají plány dělat a jaký to má význam. Existuje celá řada organizací, kde se smysl z plánování úplně vytratil. Zůstalo jen úmorné vyplňování různých kolonek.

Já osobně jsem měl tu výhodu, že jsem se s individuálním plánováním seznámil již někdy začátkem devadesátých let, tedy v době, kdy plánování nebylo povinné. Neexistovaly standardy kvality ani žádné inspekce, které by plány kontrolovaly. Nikdo nás do plánování nenutil. Ale na různých zahraničních stážích jsem si uvědomil, že v dobrých sociálních službách vždycky nějaká forma individuálního plánování probíhá. Že to prostě patří k dobré praxi. A tak jsme začali plánovat i v zařízení, kde jsem tehdy pracoval. Tak, jak to zaměstnancům a klientům vyhovovalo. Způsobem, který nám tehdy dával smysl.

V plánování jsme pokračovali i v další organizaci, kde jsem působil. Naším cílem nebylo vytváření nějakých mnohastránkových elaborátů. Důležité pro nás bylo společné setkání a zamyšlení s týmem a s klientem. Šlo nám o hledání toho, co právě tento člověk potřebuje a jak by právě v jeho případě měla služba probíhat.

Možná si řeknete, že takové zamyšlení je dobrá věc, ale je potřeba kvůli tomu vyplňovat ty spousty různých kolonek, kterými se to v individuálních plánech jen hemží? Řekl bych, že živý rozhovor s klientem nebo s kolegy v týmu je daleko důležitější než vytváření papíru. Ale vzít tužku do ruky nebo sednout na chvíli ke klávesnici počítače také patří k dobré praxi.

Jak to tedy udělat, aby plánování mělo smysl? Aby individuální plány byly kvalitní a užitečné? Podle mých zkušeností jsou klíčové tři věci:

1. Ujasněte si, proč ve vaší organizaci plánujete

Spousta lidí vůbec nemá jasno v tom, proč vlastně mají plánovat. K čemu je to dobré? Jaký to má přínos? Proč mám plánování věnovat čas a energii? Přitom odpověď na tuto otázku do velké míry rozhoduje o tom, jestli člověk bude

plánovat rád, nebo nerad. Dobře, nebo špatně. Jestli bude vytvářet plány, které k něčemu slouží, nebo bude jen produkovat popsany papír bez užitku.

Pokud jediná odpověď zní, že plánujeme, protože to chce šéf a protože je to ve standardech, tak je něco špatně. A jsme na cestě k formálnímu plánování. A takové plánování všechny štve a nikomu nic nepřináší.

Pojďme tedy pátrat po jiných odpovědích. Na kurzech pokládám lidem otázku, v čem oni sami vidí přínos plánování. Proč má smysl plánovat? Nejčastěji zaznívají tyto odpovědi:

- abychom hlouběji poznali každého klienta, jeho *potřeby, přání a cíle*;
- abychom si vyjasnili, s čím můžeme klientovi *pomoci*, a co naopak klient zvládá sám;
- abychom dělali věci způsobem, který klientovi *vyhovuje*;
- aby se klient cítil jako náš *partner*, a ne jako objekt péče;
- abychom prohloubili *vztah* s klientem;
- abychom viděli *posun a pokrok*;
- abychom si v týmu předávali důležité *informace*.

Plánování pomáhá vnímat klienta jako individualitu. Jako člověka s určitou životní cestou a historií. Jako člověka s vlastními silnými stránkami, potřebami, touhami, přáními a preferencemi. Pomáhá podpořit klienta v jeho rozvoji a samostatnosti. Pomáhá sjednotit úsilí personálu při každodenní práci s klientem. A pomáhá také budovat vztah a pocit důvěry. Klient vidí, že je tu někdo, kdo se o něj skutečně zajímá, kdo ho vidí jako jedinečnou lidskou bytost. Kvalitní individuální plán pomáhá klientovi žít spokojeněji samostatněji, nezávisleji a podle svých vlastních představ.

Samozřejmě v každé sociální službě a u každé cílové skupiny jsou přínosy plánování jiné. Získáme odlišné odpovědi, pokud se zaměříme například na klienty, kteří verbálně nekomunikují. Proto je ohromně důležité, aby si každá sociální služba sama pojmenovala důvody a přínosy plánování. Tím by měla začínat každá metodika plánování.

Chceme klienta důkladněji poznat a pochopit. Jeho přání a představy bereme vážně. Přemýšlíme, jak mu so nejlépe pomoci.

Jsou ovšem i případy, kdy je ředitel organizace pevně přesvědčen o tom, že plánování je totální nesmysl a ztráta času. V takové organizaci bude cesta ke kvalitnímu plánování svízelná. Naopak velkou výhodou je, když vedení organizace má smysl a přínosy plánování vyjasněné a pojmenované. To je základní předpoklad, aby vedoucí dokázali motivovat své podřízené. A ti pak do plánování dokáží zapojit i klienty způsobem, který pro ně bude přijatelný a nebude je obtěžovat.

2. Orientace na člověka

Druhým klíčem ke kvalitnímu plánování je orientace na člověka, na klienta. Plánování zaměřené na člověka (Person Centered Planning) je označení přístupu k plánování, který je velmi rozšířený v zahraničí a postupně se prosazuje i u nás. Tento přístup je inspirující a nabízí řadu konkrétních plánovacích technik (viz: <http://trainingpack.personcentredplanning.eu>). Ale ať už vyznáváte jakýkoliv přístup, orientace na člověka je pro úspěch plánování klíčová.

Plánování pomáhá vnímat klienta jako individualitu. Jako člověka s určitou životní cestou a historií. Jako člověka s vlastními silnými stránkami, potřebami, touhami, přáními a preferencemi.

Co se orientací na člověka vlastně myslí? Jde o to, že klient je v plánování tou hlavní osobou. Chceme klienta důkladněji poznat a pochopit. Jeho přání a představy bereme vážně. Přemýšlíme, jak mu co nejlépe pomoci. Při plánování by nás měly provázet tři klíčové otázky:

- Kdo je *člověk*, kterého máme před sebou?
- Co tento člověk *chce a potřebuje*?
- Jak mu můžeme *pomoci*?

Tyto tři otázky obracejí pozornost pracovníků správným směrem. Ke klientovi. Ve skutečnosti často mívají při plánování lidé v hlavě úplně jiné otázky:

- Jak správně vyplníme *kolonky v plánech*?
- Jak naplníme *standardy*?
- Jak uspokojíme *inspekci a nadřízené*?
- Jak plánovat, abychom to měli "*správně*"?

Takové otázky vedou plánování na slepou kolej. Výsledkem tohoto typu uvažování jsou formální a nekvalitní plány. Samozřejmě i tyto otázky je dobré si čas od času položit. Formální aspekt plánování má svoji důležitost. Ale tyto otázky nesmí být to první, co člověka napadne, když se pouští do plánování. A přesně to se bohužel mnoha lidem stává.

3. Jednoduchost a srozumitelnost

Ještě jsem neviděl individuální plán, který by byl příliš jednoduchý. Zato jsem viděl nespočet plánů zbytečně složitých, nepřehledných, psaných nesrozumitelným jazykem. Takové plány jsou bohužel k ničemu. Leží někde ve skříni nebo v počítači a nikdo nemá chuť se na ně ani podívat. Všechno to úmorné úsilí spojené s jejich sepsáním bylo vlastně k ničemu.

Většině plánů by prospělo, kdyby se počet kolonek a jejich rozsah snížil asi tak o polovinu. Líbí se mi plány, které jsou stručné, jasné a věnují se skutečně důležitým věcem. Bez zbytečné "omáčky". A vůbec nejde o to, že se takové plány líbí mně. Jednoduché plány se mnohem víc líbí také zaměstnancům a klientům.

Jednoduchý plán má několik výhod:

- nedá tak velkou práci ho vytvořit;
- lehce v něm najdeme důležité a podstatné informace;
- je větší šance, že si plán někdo další přečte;
- je větší šance, že plán bude v reálu užitečný;
- a je také slušná šance, že se plán bude líbit inspekci.

Dobrý plán musí být především srozumitelný. Mnoho lidí při plánování používá nepřirozený, šroubovaný jazyk prošpikovaný cizími slovy. Mají pocit, že text vypadá "odborněji". Výsledkem ale často bývá, že text je mlhavý a plný nic neříkající slovní vaty. A takový plán je opět k ničemu. Pište, prosím, jednoduše a česky. Aby to pochopil každý. Nejen kolegové a kolegyně, ale pokud možno i váš klient.

Udržet v plánování jednoduchost je nesnadný úkol. Je to výzva především pro vedoucího nebo pro metodika. Lidé mají přirozenou tendenci věci spíše komplikovat. Plánování není výjimkou. Vyžaduje nemalé úsilí udržet věci jednoduché. Ale nejlépe funguje právě to, co je jednoduché. Proto dejte sbohem všem zbytečným kolonkám, všem zbytečným papírům. Nikomu se po nich nebude stýskat!

Redakční rada:

Bc. Martina Smolíková

(224 817 438, 224 817 393)

Vydává Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR, z.s.

Karlínské nám. 12

186 03 Praha 8 – Karlín

(pro vlastní potřebu)

fax: 224 817 438 e-mail: asociace@arpzpd.cz http:// arpzpd.cz