



KATALOG INOVACÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

přihlášených do 2. ročníku CENY INOVACE v sociálních službách



SKODA
Nadační fond



PLZEŇSKÝ KRAJ

jihomoravský kraj



Středočeský kraj

Jihočeský kraj

Liberecký kraj

Kraj Vysočina

Olomoucký kraj

Pardubický kraj

Zlínský kraj

Ústecký kraj

Královéhradecký kraj

Moravskoslezský kraj



Záštitu nad oceněním
Cena inovace
v sociálních službách
převzalo Ministerstvo práce
a sociálních věcí ČR

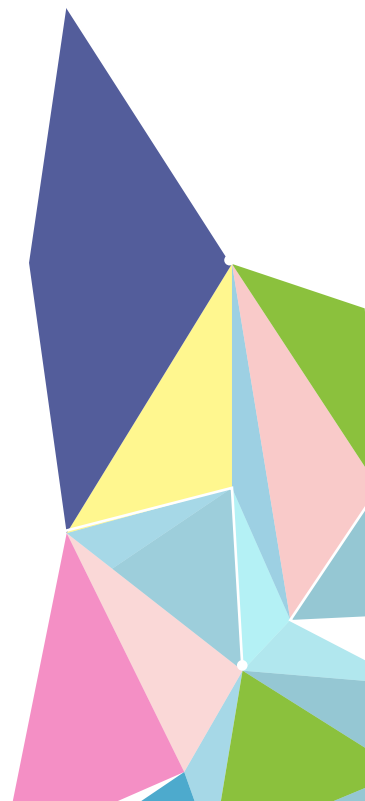


KATALOG INOVACÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

přihlášených do 2. ročníku CENY INOVACE v sociálních službách

Vydala Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR
ve spolupráci s Nadačním fondem Škoda Auto

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR
Vančurova 2904, 390 01 Tábor
Odpovědný redaktor: Mgr. Ivana Vlnová
Vydání první, červen 2024



Obsah

Úvod

4

Kategorie inovací:



Krajské úřady

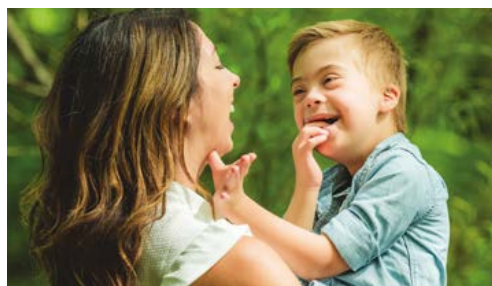
5



Poskytovatelé sociálních služeb:

Nastavení procesů
v organizaci

17



Poskytovatelé sociálních služeb:

Deinstitucionalizace
v sociálních službách

31



Poskytovatelé sociálních služeb:

Péče v sociálních
službách

41



Poskytovatelé sociálních služeb:

Využití technologií
v sociálních službách

69

Seznam zkratk

91

Úvod



Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MSc., MBA

prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Inovace sociálních služeb, tj. nové přístupy, nápady, řešení a systémy, jsou jednou z mála odpovědí na budoucí výzvy či problémy sociálních služeb. Inovace a nové nápady jsou pak zejména také o odvaze, o zkoušení a někdy selhávání, o zkoušení a úspěších. O to více chceme odměnit ty odvážné a upozornit na tvůrčí a aktivní poskytovatele sociálních služeb, kteří se nebáli rizik a se svými nápady a inovacemi uspěli.

Jsem také velmi rád, že můžeme nejen poukázat na úspěšná řešení, ale také informace o nich šířit mezi ostatní poskytovatele sociálních služeb. A to nejen prostřednictvím našich časopisů či webů, ale nově také ve vydaném Katalogu inovací v sociálních službách.

Blahopřeji všem finalistům a vítězům.



Ing. Ladislav Kučera

ředitel Nadačního fondu Škoda Auto

Společně s Asociací poskytovatelů sociálních služeb sdílíme hodnoty, jako jsou podpora rozvoje, inovativních myšlenek a konkrétních dopadů na komunity. I proto se Nadační fond Škoda Auto stal partnerem 2. ročníku Ceny inovace v sociálních službách. Cílem je ocenit inovativní přístupy v oblasti sociální péče, podpořit organizace a lidi, kteří neúnavně pomáhají těm nejpotřebnějším a přitom se stihají vzdělávat či přinášet neotřelé nápady ve své práci.

O CENĚ INOVACE v sociálních službách

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (APSS ČR) je spolu se 14 kraji a ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí vyhláшателеm a organizátorem soutěže CENA INOVACE v sociálních službách. Po úspěchu 1. ročníku CENY INOVACE¹ vyhlásili 2. ročník Jiří Horecký, prezident APSS ČR, a Ladislav Kučera, ředitel Nadačního fondu Škoda Auto, na XIV. výročním kongresu poskytovatelů sociálních služeb, který probíhal 5.–6. října 2023 v Táboře. Nadační fond Škoda Auto je zároveň partnerem 2. ročníku CENY INOVACE.

Do soutěže se přihlásilo se svými inovativními přístupy celkem 43 projektů, z toho bylo 38 záměrů od poskytovatelů sociálních služeb a pět záměrů krajských. Odborná porota složená z Jiřího Horeckého, prezidenta APSS ČR, Mariana Jurečky, ministra práce a sociálních věcí, Vítězslava Schreka, předsedy Komise Rady Asociace krajů ČR pro sociální věci, Ladislava Kučery, ředitele Nadačního fondu Škoda Auto, a Daniely Luskové, viceprezidentky APSS ČR pro kvalitu sociálních služeb, vybrala nejlepší inovativní záměry v pěti kategoriích.

Vítěz může být v každé kategorii jen jeden, ocenění si však zaslouží všichni poskytovatelé sociálních služeb či lidé na krajských úřadech, kteří se odváží přijít s inovativním nápadem a přivést ho k životu.

¹ Ohlédnutí za 1. ročníkem Ceny inovace v sociálních službách, která byla vyhlášena v roce 2021, naleznete na: www.apsscr.cz > menu Kvalita, sekce Inovace v sociálních službách.



Krajské úřady

Komplexní řešení otázky autismu v Kraji Vysočina



Mezi populací v Kraji Vysočina se nachází nemalé procento osob s poruchou autistického spektra (PAS). Sociální služby jako samotné pracovaly s touto diagnózou jako s přidruženou k mentálnímu postižení. Inovovat bylo nutné přístup, metody a nástroje poskytování služeb a podpory právě osob s PAS a pečujících osob, a to nejen v měřítku jednotlivců, ale jako komplexní systém. Pro podporu těchto osob vznikl projekt, který se komplexní péči začal věnovat a kladl si za cíl zkvalitnit péči o osoby s PAS. Projekt odpovídal aktuální problematice, kterou bylo v Kraji Vysočina třeba řešit jak mezi formálními, tak neformálními pečovateli.

Název organizace: Krajský úřad Kraje Vysočina

Adresa: Žižkova 57, 586 01 Jihlava

Statutární zástupce:

Mgr. Ing. Zdeněk Kadlec, dr. h. c.

Kontaktní osoba: JUDr. Věra Švarcová,
svarcova.v@kr-vysocina.cz

Webová stránka organizace: www.kr-vysocina.cz

Cílová skupina inovace: lidé s PAS

Začátek zahájení inovace: 2020

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Do projektu byly zapojeny tři příspěvkové organizace Kraje Vysočina, které poskytují ambulantní a pobytové sociální služby právě cílové skupině osob s PAS.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

V průběhu realizace bylo nutné stanovit základní pilíře péče o osoby s PAS. Byl vytvořen systém podpory neformálních pečovatců, který spočíval ve vzdělávání prostřednictvím webinarů a pořádání víkendových pobytů pro neformální pečovatele, kde byly připraveny přednášky, vzdělávací témata a aktivity. Tyto pobyty byly z velké míry využity i na propojení rodin pečujících o dítě s PAS. Na těchto pobytech bylo zabezpečeno profesionální hlídání dětí v době, kdy se konaly přednášky a vzdělávací aktivity.



„ Ze zapojených organizací se staly specializované sociální služby s kapacitami pro osoby s PAS se spádovostí celé republiky.

Druhým pilířem byla podpora formálních pečovatелů. Jelikož v České republice neexistuje komplexní vzdělávání v problematice PAS, bylo osloveno několik profesionálů z oboru z celé České republiky a na základě tematických zadání vytvořili vzdělávání formálních pečovatелů, které bylo následně odzkoušeno třemi zapojenými příspěvkovými organizacemi.

Vzdělávací systém byl vytvořen v časové dotaci celkem 62 hodin a obsahoval témata od legislativy přes péči v rodině až po sexualitu, chování náročné na péči a speciální pedagogiku a další. Vždy výlučně pasované na osoby s PAS. Ze vzdělávání je vytvořena anotace pro další opakování nebo přenos do jiného prostředí. Formálním pečovatелům bylo poskytnuto několik odborných stáží včetně jedné zahraniční pro přenos dobré praxe na Vysočinu.

Dalším pilířem péče bylo vytvoření nástroje pro sběr dat a vyhodnocení počtu osob s PAS v kraji a jejich potřeb a predikčního systému, s jakým výhledem by měl Kraj Vysočina počítat do dalších let. Pro další zkvalitnění péče bylo potřeba edukovat veřejnost a snížit tabuizaci samotné poruchy.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace? Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Veškeré aktivity byly připraveny pro přenos do dalších období nebo dalších lokalit. Vzdělávací procesy mají své anotace, programy setkání jsou významově zpracovány a systémy na podporu nastaveny. Ze zapojených organizací se staly specializované sociální služby s kapacitami pro osoby s PAS se spádovostí celé republiky. Díky edukaci formálních pečovatелů se v jednotlivých kapacitách začalo systematicky pracovat a vytvořil se systém propojený napříč celým Krajem Vysočina.

Hlavním inovativním přístupem bylo vytvoření komplexní péče o osoby s PAS a o osoby o ně pečující, kterou zabezpečuje Kraj Vysočina prostřednictvím svých transformovaných příspěvkových organizací. Za zmínku stojí i další aktivity, které jsou napojeny přímo na cílové skupiny i v domácím prostředí.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Transformované sociální služby se díky inovativním postupům a přístupům získaným v průběhu projektu staly místem, kde se klienti dočkají profesionálního přístupu a kde je k dispozici kvalitní zabezpečení života i pro náročné cílové skupiny klientů. Nový komplexní systém zabezpečuje propojení sociální a zdravotnictví. Z roztroušených neformálních pečovatелů se v Kraji Vysočina stala komunita, která se začala potkávat na různých aktivitách pořádaných Krajem Vysočina. Zavedení tohoto inovativního přístupu přineslo zkvalitnění péče o osoby s PAS ve veškerých formách péče. Jak formální, tak neformální. Na všechny strany byla inovace velice dobře přijata a kvitována. Celý systém inovace je proces, který je potřeba i nadále rozvíjet. Na podmínkách vytvořených z projektů se hlavní inovace implementovaly v roce 2023 do přímé praxe.

Na vytvořených a odzkoušených inovacích se dá stavět a dále je rozvíjet i vzhledem k nadcházejícím novým aktivitám. Pro další období bychom chtěli inovaci dále rozvíjet, k realizaci jsou připraveny další aktivity, které logicky zapadají do konceptu strategie řešení problematiky osob s PAS.



Podpora duše II.

V návaznosti na změnu paradigmatu v poskytování péče a podpory lidem s duševním onemocněním a zpracované Analýze sociálních a dalších navazujících služeb pro osoby s duševním onemocněním poskytovaných v Moravskoslezském kraji (MSK) bylo zjištěno, že pro efektivní poskytování podpory lidem s duševním onemocněním schází kvalitní sociální služby s dostatečně proškoleným personálem, dostatečný počet peer konzultantů v prostředí sociálních a zdravotních služeb, objevují se obtíže v nedostatečné provázanosti služeb a další problémy. MSK se tedy rozhodl prostřednictvím individuálního projektu financovaného z operačního programu Zaměstnanost na tyto překážky reagovat projektem Podpora duše II.

Název organizace:

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Adresa: 28. října 117, 702 00 Ostrava**Statutární zástupce:** Ing. Tomáš Kotyza, MBA**Kontaktní osoba:** Adéla Petruš, adela.petru@msk.cz**Webová stránka organizace:** www.msk.cz**Cílová skupina inovace:** lidé s duševním onemocněním**Začátek zahájení inovace:** 1. května 2019**Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:**
30. dubna 2022

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Samotný projekt byl připravován přibližně 18 měsíců před zahájením jeho realizace, nicméně analýza, na jejímž podkladě vznikl, byla vytvořena v rámci projektu Podpora duše I, jehož cílem bylo právě zmapovat stav podpory poskytované lidem s duševním onemocněním v MSK.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Projekt zahrnoval čtyři aktivity a evaluaci.

1. Profesionální rozvoj profesionálních dovedností pracovníků umožňující vzdělávání pracovníků v oblasti přístupů k lidem s duševním onemocněním v počtu 1 430 účastníků kurzů, přičemž akcentovány byly především dlouhodobé kurzy, které bez externí podpory nejsou poskytovatelé schopni pro své pracovníky zajistit (cenová nedostupnost kurzů). Za zmínku stojí rovněž skutečnost, že vzdělávání byli dohromady jak sociální, tak zdravotní pracovníci s cílem odbourat určitou oddělenost těchto dvou sektorů a přiblížit tyto oddělené světy.

2. Podpora kvality sociálních služeb spočívající v intenzivní a komplexní podpoře 29 sociálních služeb prostřednictvím manažerských supervizí, koučování, supervizí, odborných konzultací, auditů kvality a procesních auditů.

3. Zapojení peer konzultantů – v rámci této aktivity bylo podpořeno 22 peer konzultantů.

4. Destigmatizační a podpůrné aktivity spočívající v realizaci čtyř kulatých stolů a 12 workshopů pro pracovníky zdravotních a sociálních služeb, obcí, veřejných opatrovníků, osob pečujících a blízkých, zaměstnavatelů apod., distribuce odborné literatury, workshopy se vzdělávacím zážitkovým programem pro žáky středních škol a závěrečná konference.

5. Evaluace, jejímž účelem bylo zhodnotit dopad jednotlivých aktivit na cílovou skupinu. Byla prováděna jak průběžně, tak především při skončení projektu externím dodavatelem. Do projektu byl zapojen projektový tým složený z pracovníků krajského úřadu, profesionálové ze sociální a zdravotní oblasti přímo poskytující podporu klientům, ale také jejich vedoucí pracovníci, lidé se zkušeností s duševním onemocněním, jejich blízcí, ale i další lidé z řad veřejnosti, včetně mladých lidí. Samozřejmě také dodavatelé služeb (aktivita 1, 2, 4 a 5).

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Výsledky a dopady projektu byly vyhodnoceny evaluací projektu. Změny jsou rovněž patrné přímo v terénu navýšením kapacit sociálních služeb pro osoby s duševním onemocněním a zlepšením spolupráce mezi jednotlivými aktéry.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Z evaluace projektu vyplynulo následující:

- zlepšení a rozvoj profesních znalostí a dovedností jednotlivých pracovníků,
- získání odborného pohledu na řešení některých situací, které byly do té doby řešeny spíše intuitivně,
- větší zplnomocňování klientů a akcent na jejich možnosti oproti dřívějšímu zdůrazňování jejich omezení,

- lepší vzájemné pochopení rezortů zdravotnictví a sociálních věcí, v některých případech i zlepšení vzájemné spolupráce,
- zlepšení kvality služeb poskytovatelů,
- zlepšení komunikace v týmech a v organizacích,
- větší individualizace potřeb klientů v nastavení organizace poskytovatelů,
- ověření přínosu peer konzultantů – nejen v přímé podpoře osob s duševním onemocněním, ale rovněž byl reflektován přínos pro odborné pracovníky,
- zlepšení kvality života peer konzultantů,
- vysoce pozitivně hodnocen byl přínos peer konzultantů na destigmatizačních aktivitách pro školy (příběhy peer konzultantů byly žáky hodnoceny jako nejinspirativnější).

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Obecně došlo v MSK k většímu rozvoji služeb pro

osoby s duševním onemocněním, tento proces začal již v průběhu projektu a pokračuje doteď. Byly navýšeny kapacity především terénních a ambulantních sociálních služeb specializujících se na podporu osob s duševním onemocněním. Rovněž v souvislosti se zvýšením profesních kompetencí rozšířily jiné sociální služby stávající okruh osob o tuto cílovou skupinu. Zvýšeny byly také kapacity pobytových sociálních služeb.

V souvislosti se vznikem Center duševního zdraví (v MSK jsou v současnosti tři pro dospělé uživatele a jedno pro děti) a multidisciplinárních týmů se ukázalo jako klíčové podpořit rozvoj návazných a podpůrných sociálních služeb. Bylo zapotřebí přistoupit k celkové situaci v oblasti sociálních služeb a duševního zdraví co nejkomplexněji podporou mezirezortní spolupráce, odbornosti a kvality, což bylo cílem Podpory duše II.

Na některé výstupy již realizovaného projektu Podpora duše II. nyní reaguje právě se rozjíždějící návazný projekt Podpora duše III.

Vstřícný a kompetentní Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Důvodem, proč jsme zavedli inovaci, byla snaha zabezpečit široké veřejnosti a profesionálům moderní a intuitivní nástroj k vyhledávání potřebných informací o sociálních službách působících na území Moravskoslezského kraje. Impulzem byla zároveň příležitost, kterou naskýtala realizace projektu „Vstřícný a kompetentní MSK“, jehož cílem bylo vytvoření webového portálu jako nástroje komunikace s občanem a s ním spojená rekonstrukce portálu kraje, která byla koordinována na úrovni vedení krajského úřadu. Tato aktivita byla doprovázena nabídkou spolupráce pro oblast sociální při případném zavedení nových nástrojů či funkcionalit budovaného portálu. Akcentovaná byla snaha o elektronizaci a vstřícné řešení pro občany kraje bez nutnosti vytváření tištěných informačních brožurek, které dle dosavadních zkušeností velice rychle přestávají být aktuální. Inovací tedy bylo v rámci nově budovaného portálu vytvoření on-line Katalogu sociálních služeb. Tvorbě zároveň napomohla skutečnost, že Moravskoslezský kraj má funkční Informační systém sociálních služeb, který disponuje datovými sklady aktuálních a pravidelně aktualizovaných informací o sociálních službách.

Název organizace:

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Adresa: 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava**Statutární zástupce:** Ing. Tomáš Kotyza, MBA**Kontaktní osoba:** Peter Hančín, peter.hancin@msk.cz**Webová stránka organizace:** www.msk.cz**Cílová skupina inovace:**

obyvatelé Moravskoslezského kraje

Začátek zahájení inovace: 1. dubna 2021**Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:**

31. března 2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Proces tvorby byl řízen Odborem sociálních věcí ve spolupráci s Odborem kanceláře ředitele krajského úřadu a realizován byl prostřednictvím externího dodavatele. V prvotní fázi byl realizován design samotného způsobu vyhledávání a výběr parametrů, kdy mimo základní oblasti byly definované i možné nejčastěji vyhledávané oblasti („životní situace“), následně byla vyextrahována matrice vyhledávání, která umožňuje co nejpřesnější vyhledání výsledku na základě daných parametrů. Proběhlo několik změn, které zpřesnily vyfiltrovanou odpověď a které zároveň produkují uživatelsky přívětivý výsledek, a to včetně intuitivní možnosti tisku (tzv. karty služby).

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Při zavádění inovace bylo po přípravě funkcionalit

spuštěno testování vyhledávání v rámci odboru, následně byla testovací verze zpřístupněna vybraným profesionálům (poskytovatelům sociálních služeb a obcím) a laikům. Zpětné vazby z těchto testovacích procesů nabídly nový pohled na některé funkcionality, i když se negativně podepsaly na harmonogramu zavedení inovace (zpoždění původně plánovaného spuštění).

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Vzhledem ke skutečnosti, že Moravskoslezský kraj před zavedením tohoto on-line Katalogu sociálních služeb nedisponoval vyhledávačem sociálních služeb na základě zadaných kritérií, je stav po zavedení inovace zásadně změněn.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Inovace probíhá v režimu prvního roku provozu a následně bude evaluována na základě zpětné vazby od uživatelů a bude analyzována návštěvnost či obdržené zpětné vazby.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Zpřístupnění Katalogu sociálních služeb má pozitivní dopad na zvýšení informovanosti veřejnosti, a to nejen z řad laické veřejnosti (potenciální uživatelé, rodinní příslušníci apod.), ale také ze strany profesionálů.

” Zpřístupnění Katalogu sociálních služeb má pozitivní dopad na zvýšení informovanosti veřejnosti.

Všech 300 obcí Moravskoslezského kraje obdrželo informaci o existenci tohoto nástroje prostřednictvím dopisu náměstka hejtmana kraje pro sociální oblast Bc. Jiřího Navrátila, MBA, a značná část obcí dokonce odkaz na Katalog sociálních služeb zveřejnila na svých webových stránkách. Odkaz na Katalog sociálních služeb je dostupný rovněž na stránkách příspěvkových organizací kraje v sociální oblasti. K propagaci Katalogu sociálních služeb byl vytvořen informační leták

s QR kódem Katalogu a připravuje se i samolepka, distribuce probíhá do obcí, sociálních služeb, zdravotnických zařízení, veřejných knihoven. Inovace respektuje platná pravidla přístupnosti a responzivního designu. Katalog sociálních služeb je neustále aktuální (vzhledem ke propojení s datovými sklady) a prochází procesem vývoje, jednou z cest je případná možnost vytvořit samostatnou aplikaci, ta však záleží na analýze potřeb a využívání zavedené inovace.

Inovativní přístupy k podpoře ohrožených rodin s dětmi v Pardubickém kraji

Pardubický kraj v posledních letech realizoval transformační aktivity v oblasti péče o ohrožené děti. Ty mimo jiné zahrnovaly i plány na snížení kapacit pobytových zařízení. I přes jednotlivé kroky a silnou síť služeb pro rodiny byl počet dětí odebíraných z rodin stále na průměru statistik celé ČR. Projekt jsme tedy zaměřili na systém fungování sociálně-právní ochrany dětí. Bylo zjištěno, že systém SPOD je přetížený, zaměřený na administrativu a formální naplňování kritérií práce. Rodina nebyla při řešení situace brána jako rovnocenný partner. Přetížen byl také pracovník OSPOD. Byla na něj nakládána zodpovědnost za ochranu ohroženého dítěte bez dostatečné profesní a systémové podpory. Pracovníci získali podporu formou vzdělávání, k dispozici měli experty.

Název organizace: Krajský úřad Pardubického kraje

Adresa: Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice

Statutární zástupce: Ing. Jan Slavík

Kontaktní osoba: Ing. Helena Zahálková, MBA,
helena.zahalkova@pardubickykraj.cz

Webová stránka organizace:

www.pardubickykraj.cz, www.krajprorodinu.cz

Cílová skupina inovace:

rodiny s dětmi spolupracující s OSPOD

Začátek zahájení inovace: 2019

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

30. června 2023 (navazuje další projekt)

Realita se od plánu lišila, a to jak vlivem pandemie covidu-19, která zasáhla začátek projektu a která se formou různých opatření prolínala projektem až do jeho poloviny, tak i tempem zavádění změn v jednotlivých pracovních týmech. Na začátku bylo také nutné provést analýzu prostředí práce OSPOD (doposud bylo v této oblasti provedeno málo výzkumů, nebylo tedy z čeho vycházet).

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

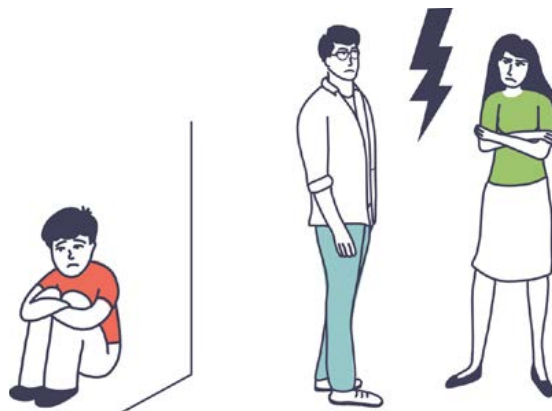
Inovativním prvkem je metoda provázení změnou čtyřmi týmy OSPOD. Začátkem procesu byly hloubkové rozhovory vedené se všemi pracovníci zapojených týmů, analýza prostředí a způsobů práce v rámci OSPOD. Na jednotlivých pracovištích si pracovníci vybrali jedno téma, které se za podpory průvodce změnou stalo učícím se prostorem pro vyhodnocování dosavadní praxe, nacházení nových řešení, možností a postupů, jejich prototypování. A v bezpečném prostředí také jejich vyzkoušení. Po vyhodnocení nového došlo k úpravám a následně k šíření na další ze zapojených OSPOD – tedy k dalšímu testování.

POPIS INOVACE

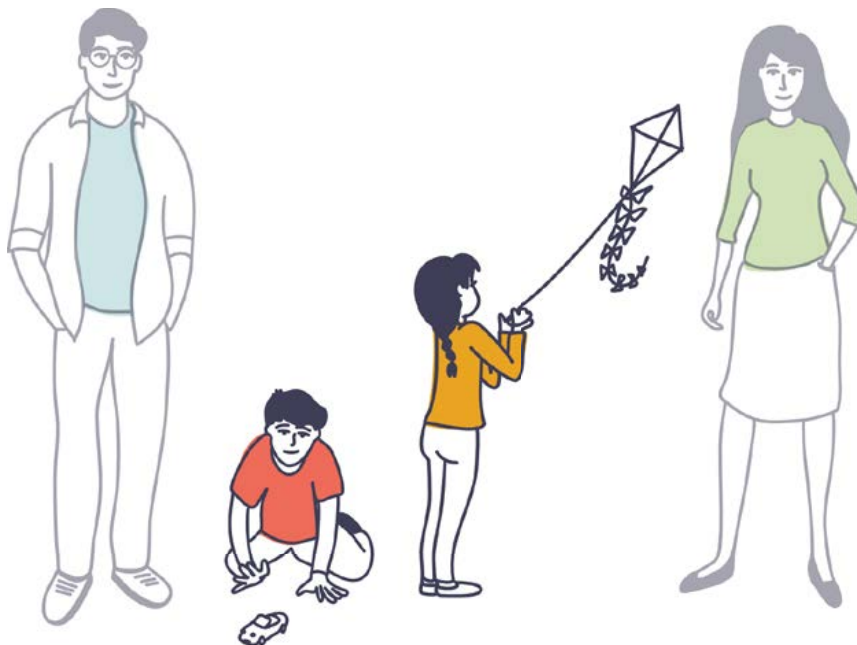
Jaký byl plán realizace inovace?

V původním plánu projektu byla šestiměsíční intenzivní práce na jednotlivých pracovištích, do procesu změn měly být týmy zapojovány postupně. Po půlroční práci mělo docházet k postupnému opouštění podpory.

Model: VSTUP do týmu – PODPORA v nalézání řešení – UDRŽENÍ změny a ŠÍŘENÍ.



„ Proces provázení změnou vedl na zapojených OSPOD ke změnám ve způsobu práce s klienty. Rodina je brána jako rovnocennější partner.



Pracovníci OSPOD měli podporu formou vzdělávání (výcvik v přístupu zaměřeném na řešení a individuální vzdělávání v tématech dle skutečné poptávky pracovníků). Po celou dobu projektu byli pracovníkům k dispozici průvodci změnou a výše uvedení experti. Zároveň jsme čerpali inspiraci v zahraničí (Hanse University Groningen, Child Protection Amsterdam).

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Ano, po celou dobu projektu probíhala procesní evaluace a po ukončení provázení změnou byla provedena také dopadová evaluace. Univerzita Pardubice na začátku projektu zpracovala četné a rozsáhlé analýzy fungování OSPOD ke zjištění původního stavu.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

V rámci závěrečné evaluační zprávy projektu. Proces provázení změnou vedl na zapojených OSPOD ke změnám ve způsobu práce s klienty. Rodina je brána jako rovnocennější partner. K řešení sociální situace klientů jsou využívány jejich zdroje. Změna u rodin je podporována přístupem zaměřeným na řešení (nikoli jen zaměřením se na problém) – dochází ke změně metod sociální práce. Došlo ke zefektivnění práce pracovníků OSPOD ve prospěch dětí.

OSPOD Krajského úřadu Pardubického kraje posílil svou metodickou, konzultační a podpůrnou roli směrem k OSPOD na ORP.

Prostřednictvím zaměstnanců Krajského úřadu jsou aplikovány prvky provázení změnou do každodenní práce OSPOD. U pracovníků OSPOD ORP došlo k přeskupení poměrů práce – došlo ke snížení množství administrativy ve prospěch přímé práce s klienty. Práce se přesouvá do terénu v případech, kdy je to vhodné. Dle závěrečné evaluační práce došlo ke zvýšení množství terénní práce v rodině o 11 %. Zvýšilo se zapojení dítěte – komunikace s dítětem se zvýšila o 22 %.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Dopad na klienty – větší podíl na řešení vlastní situace. Došlo k aplikaci přístupu zaměřeného na řešení do každodenní praxe pracovníků OSPOD, k budování vztahu s klienty prostřednictvím otevřené komunikace a tvorby bezpečného prostředí. Více se zapojily děti.

Dopad na zaměstnance – zvýšení sebevědomí, reflexe vlastní práce, vyhodnocování jednotlivých kroků, snaha o aplikaci učícího procesu do běžné praxe. Došlo také k proměně metodické role kraje směrem ke konzultační a podpůrné práci.

Participativní financování sociálních služeb ze strany obcí v Jihomoravském kraji

Základní krajská síť sociálních služeb Jihomoravského kraje je financovaná v souladu s veřejnou podporou. V rámci výpočtu tzv. vyrovnávací platby je kalkulován i předpoklad zajištění zdrojů spolufinancování jak z úrovně kraje, tak z rozpočtů obcí. Jihomoravský kraj si uvědomuje, že oblast spolufinancování obcí je předmětem výkonu samosprávy jednotlivých obcí, ale i přesto se snaží osvětovou a informační rolí podpořit tento proces.

Název organizace:

Krajský úřad Jihomoravského kraje

Adresa: Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno

Statutární zástupce: JUDr. Roman Heinz, Ph.D.

Kontaktní osoba:

Mgr. Alena Novotná, novotna.alena@jmk.cz

Webová stránka organizace: www.jmk.cz

Cílová skupina inovace:

obce na území Jihomoravského kraje

Začátek zahájení inovace: zejména od přechodu financování na krajskou úroveň, tj. od 1. ledna 2015

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

průběžná podpora, stále aktuální

- v rámci procesu financování sociálních služeb obce přistupují k vydanému krajskému Pověření k poskytování služby obecného hospodářského zájmu (SGEI), nebo zvolí svůj vlastní procesní přístup k financování sociálních služeb,
- zajištění pravidelného každoročního procesu spolufinancování umožňuje stanovit také rozpočtový výhled spolufinancování,
- zajištění vyšší stability a reálného financování sociálních služeb je předpokladem růstu kvality sociálních služeb pro místní občany.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Výsledky koordinačních procesů obcí III. typu k zajištění předpokládané míry spolufinancování jsou zejména v oblastech:

- snížení administrativní zátěže obcí (zejména I. a II. typu),
- stanovení jasných a předvídatelných procesů při rozhodování o spolufinancování,
- snížení administrativy pro poskytovatele soc. služeb,
- zajištění finančních prostředků pro poskytovatele sociálních služeb,
- zachování a rozvoj vnímání participace na plánování a rozvoji kvality sítě sociálních služeb na území obce,
- pro obce nižšího typu se jedná o zpřehlednění systému sociálních služeb a současně o jejich vyrovnání s požadavky veřejné podpory.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Po přechodu financování na krajskou úroveň od 1. ledna 2015 bylo z vyúčtování poskytovatelů služeb patrné, že ne všechny obce spolufinancují v předpokládané výši. Proto se tato problematika stala i jednou z oblastí, jejíž nedostatky byly diskutovány v procesu spolupráce s tzv. koordinátory plánování, což jsou pracovníci obcí tzv. III. typu.

Díky aktivitě pracovníků obcí III. typu, kteří v tomto procesu vyvíjejí snahu, je aktuálně z 21 spádových území ORP již domluveno 20 koordinovaných procesů zajištění výběru částek na zabezpečení předpokládané výše spolufinancování z úrovně obce III. typu.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Modely zajištění spolufinancování mají napříč územím Jihomoravského kraje často shodné prvky a vždy se jedná o naplnění těchto východisek:

- zjednodušení administrativy pro poskytovatele sociální služby,
- snížení zátěže a nepřehlednosti pro spádové obce,

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Z dotazníkového šetření vyplývá, že míra zapojení spádových obcí dosahuje skoro 100% a vybrané částky odpovídají předkládané míře spolufinancování dle Pravidel financování základní sítě sociálních služeb Jihomoravského kraje.

V procesu jsou odlišnosti, zejména v části výpočtu buď dle počtu obyvatel (pak se jedná o příspěvek na zajištění dostupnosti sociální služby), nebo dle prokázané výkonnosti, což ale ani přes své výhody nesnižuje administrativní zátěž poskytovatelů služeb.

Zde doporučujeme více prohlubovat shodu na základních parametrech výpočtu a procesu.

Modely jsou charakteristické tím, že:

- obce I. a II. typu přispívají na spolufinancování místně příslušné obci III. typu, která přistupuje k vydanému krajskému pověření a jednou smlouvou zajišťuje spolufinancování dané sociální služby,
- výpočet požadavku spolufinancování od místně příslušných obcí vychází ze stanoveného předpokládaného podílu spolufinancování Jihomoravského kraje,
- rozpad vypočteného požadavku je nejčastěji na jednotlivé obce podle počtu obyvatel,
- obec III. typu vyzve k vypočtenému příspěvku dle počtu obyvatel místní obce I. a II. typu,
- řízení s poskytovateli sociálních služeb zajišťuje obec III. typu, přičemž obec III. typu se připojuje ke krajskému pověření,
- jedná se o jednoduchý a transparentní systém pro místní aktéry při zachování participace a vnímání sociálních služeb na místní úrovni,

- jsou naplňována východiska a proces spolufinancování. Celkový objem spolufinancování z obcí (mimo příspěvky organizací zřizovaných obcí) byl v roce 2023 ve výši 223 mil. Kč. Z této částky bylo 89,6% poskytnuto NNO. Mimo tuto částku samozřejmě Jihomoravský kraj spolufinancuje síť sociálních služeb z vlastního rozpočtu.

Je vhodné podotknout, že ve variantě přechodu koordinace a rozhodování o financování z krajské úrovně na státní (MPSV) by byl tento proces zásadně ohrožen, neboť obce by byly již velmi vzdálené jak plánování, tak i tvorbě sítě služeb a kritérií financování.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Popsaný přístup má zásadní význam zejména pro obyvatele na území kraje a obcí, jimž je zajišťována dostupnost sociálních služeb dle jejich potřeb v rámci krajské sítě. Kraj nadále průběžně zjišťuje potřebnost sociálních služeb na svém území a dle toho plánuje svoji síť služeb do dalších let.



APSS ČR

PRO KVALITU V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Jako podpora pro zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb v České republice nabízí APSS ČR rozsáhlý soubor nástrojů, jejichž prostřednictvím lze získat objektivní zpětnou vazbu. Takovými nástroji jsou i Audity kvality a E-Qalin®.

AUDITY KVALITY

Nabízíme 4 typy auditů, které lze objednat samostatně.

1. Audit plnění zákonných povinností poskytovatele s vazbou na plnění vybraných standardů kvality
2. Audit v oblasti procesní analýzy sociální pomoci, podpory a péče
3. Audit zajištění zdravotní péče
4. Audit zajištění zdravotní a sociální péče

Audity provádí 2členný tým auditorů. Místní šetření trvá 1 den a po zpracování závěrečné zprávy navazuje 1 reflexní den.

Více informací na www.apsscr.cz v sekci Kvalita.

Kontaktní osoba:

Ing. Pavel Jirek, DiS.
+420 601 158 095
projekt@apsscr.cz



E-QALIN®

APSS ČR je jedinou organizací v České republice mající licenci pro vzdělávání procesních manažerů E-Qalin®. Model E-Qalin® je evropský systém managementu kvality, jehož cílem je zkoumat struktury, procesy a výsledky, kterých bylo v organizaci dosaženo.

Cíle zavedení E-Qalinu® do pobytového zařízení:

- zvýšit kvalitu poskytovaných služeb pro uživatele;
- zvýšit spokojenost zaměstnanců;
- identifikovat silná a slabá místa při poskytování služeb;
- zavést stálý proces učení v organizaci.

Další informace:

<https://eqalin.apsscr.cz/>.





Poskytovatelé sociálních služeb

Nastavení procesů v organizaci

Psychologický tým jako běžná součást péče o klienty domova pro seniory



V našem zařízení jsme vnímaví vůči vědeckým poznatkům, které ukazují, že klienti domovů pro seniory čelí silnému zatížení v oblasti psychického zdraví. Zdaleka se nejedná jen o výskyt různých typů demence. Celkem 30–40% klientů této služby žije s depresí¹. Tato skutečnost zdůrazňuje potřebu odborné péče u seniorů a specifického přístupu k jejich psychickému zdraví. Rozhodli jsme se do úseku aktivizace začlenit tři psychology.

Název organizace: Domov pro seniory Háje

Adresa: K Milíčovu 734/1, 149 00 Praha 4 – Háje

Statutární zástupce: Mgr. Dagmar Zavadilová

Kontaktní osoba:

Mgr. Dagmar Zavadilová, zavadilova@dshaje.cz;

Mgr. Iveta Pecnová, pecnova@dshaje.cz

Webová stránka organizace: www.dshaje.cz

Cílová skupina inovace: klienti a zaměstnanci

Domova pro seniory (DS) Háje

Začátek zahájení inovace: 2020

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle: 2023

gů do pracovního poměru o souhrnné výši 1,5 úvazku a jejich začleněním do týmu aktivizace. Tímto krokem se psychologové stali součástí každodenního života domova pro seniory.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Od roku 2020 začali psychologové spolupracovat se všemi úseky domova, především ošetrovatelským, zdravotním, sociálním, rehabilitačním a dalšími. Transparentní způsob práce, aktivní účast na poradách a každodenní přítomnost na odděleních umožnily zlepšení komunikace a součinnosti mezi různými týmy.

Jednotlivé úseky pak také mohly zaznamenat zefektivnění své práce, protože zaměstnanci měli klienty kam odkázat, pokud s nimi klienti chtěli řešit problematiku přesahující jejich kompetence. Psychologové začali participovat na skupinových programech aktivizace, aby je klienti lépe poznali, a psychologové se pro ně stali lehce dostupní.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Psychologičtí pracovníci zastávají v Domově pro seniory Háje několik rolí a jejich pracovní náplň je pestrá:

- 1. Individuální psychoterapie/konzultace:** aktivní návštěvy na pokojích klientů jsou zaměřeny na specifické psychické potřeby, včetně řešení úzkostí či depresí.
- 2. Podpora a edukace personálu:** psychologové plní svou roli při vzdělávání pracovníků, kteří poskytují přímou péči.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Zaznamenali jsme, že zaměstnancům mnohdy chybí potřebné znalosti a dovednosti a navzdory veškeré snaze o poskytování kvalitní péče klienti trpící depresí, úzkostí a dalšími psychickými obtížemi stále nebyli uspokojeni. V tomto kontextu sehrála klíčovou roli ředitelka domova pro seniory, jejíž iniciativa a podpora přestavovaly faktory, které umožnily postupnou změnu. Její vize zahrnovala posílení psychického zdraví seniorů a zajištění odborné podpory kolegům v přímé péči. Rozhodli jsme se pro zásadní inovaci a do úseku aktivizace jsme začlenili tři psychology.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

S psychology jsme sice spolupracovali v různé míře již od roku 2008, ovšem jednalo se převážně o externí zapojení. Inovace začala v roce 2020 zařazením psycholo-

¹ Holmerová, Vaňková, H., Dragomirecká, E., Janečková, H., & Valenta, P. (2006). Depresivní syndrom u seniorů, významný a dosud nedocenený problém. *Psychiatria pre prax*, 2006 (4): 175–177.

Seitz, D., Purandare, N., & Conn, D. (2010). Prevalence of psychiatric disorders among older adults in long-term care homes: A systematic review. *International Psychogeriatrics*, 22 (7), 1025–1039. <https://doi.org/10.1017/S1041610210000608>.

Wang, F., Liu, S., Zhang, Q., Ng, C. H., Cui, X., Zhang, D., & Xiang, Y.-T. (2021). Prevalence of Depression in Older Nursing Home Residents in High and Low Altitude Regions: A Comparative Study. *Frontiers in Psychiatry*, 12, 669234. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.669234>.

3. Skupinové psychoterapie/konzultace: psychologové vedou programy otevřené pro všechny obyvatele, které působí preventivně a snadno umožňují navázat kontakt v případě psychické potřeby.

4. Podpora rodinám a blízkým klientů: pomoc při vy pořádávání se s emocionálními a praktickými aspekty péče o seniora.

5. Krizová intervence: poskytování okamžité podpory a asistence seniorům, kteří čelí akutním psychickým nebo emočním krizím.

6. Inovace programů: psychologové spolupracují na vytváření nových programů a týmů včetně multidisciplinárního paliativního týmu, kde hrají aktivní roli.

7. Diagnostika: psychologové disponují nástroji a kompetencemi k hodnocení psychického stavu klientů.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Dopad na klienty: psychoterapie je vědecky ověřená nefarmakologická metoda, která je vhodným doplňkem k farmakologické léčbě duševních onemocnění. Klienti nyní mají k dispozici kvalitnější psychickou péči. Během roku 2023 čítala přítomnost psychologů u klientů celkem 1520 hodin.

Dopad na personál: zaměstnanci mají možnost konzultovat situace s psychologickým týmem.

Dopad na rodinné příslušníky: rodiny mají koho kontaktovat a mohou konzultovat situaci týkající se péče o své blízké, což jim přináší klid a jistotu.

Dopad na zřizovatele: došlo ke zvýšení kvality péče, lepšímu toku informací a vylepšení komunikace mezi týmy, snížení nákladů na absenci zaměstnanců v důsledku syndromu vyhoření.

Dopad na veřejnost: zvýšený důraz na péči o duševní zdraví seniorů, což je zpravidla opomíjená oblast.

System vnitřních kontrol v Domově pro seniory Havlíčkův Brod, p. o.

Rozhodli jsme se projít externím hodnocením kvality a bezpečí zdravotní péče. V souvislosti s tím jsme si od roku 2018 nastavili nový kontrolní systém, který odpovídá pravidlům vnitřního auditu podle požadavků Spojené akreditační komise (SAK).

Název organizace:

Domov pro seniory Havlíčkův Brod, p. o.

Adresa: Husova 2119, 580 01 Havlíčkův Brod

Statutární zástupce: Ing. Hana Hlaváčková

Kontaktní osoba:

Lenka Drahošová, l.drahosova@ddhb.cz

Webová stránka organizace: www.ddhb.cz

Cílová skupina inovace:

senioři, zaměstnanci organizace

Začátek zahájení inovace: rok 2017

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

únor 2023

provádění, vyhodnocování a dokumentování interních auditů zdravotní péče.

Postupně byla vytvářena a schvalována dokumentace:

- 15–21 Systém kontrol – vnitřní audit – vnitřní předpis popisující systém kontrol (co je interní audit, jeho cíl, typy auditů),
- 15–21b Popis průběhu auditu a školení auditorů – jak se připravit na audit, jak bude vypadat jeho průběh, osnova školení auditorů,
- 15–21a Plán auditů na rok 20.. – roční plán auditů spolu se složením týmu auditorů pro každý audit,
- 15–21c Oznámení o auditu – určené zaměstnancům např. na nástěnku,
- 15–21e/p Kontrolní listy – pro jednotlivé auditované oblasti konkrétně popsané očíslované požadavky/standardy/normy vycházející z našich vnitřních předpisů a metodik, u všeobecného auditu i s vypracovanými odpověďmi,
- 15–21d Závěrečná zpráva – zahrnuje popis problému, návrh opravných opatření, kdo je zodpovědný za odstranění problému a do kdy, kdo provede kontrolu odstranění a zda byly v konečném důsledku závady odstraněny, či ne, podpisy auditorů.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Naším klientům se snažíme poskytovat kvalitní a bezpečnou péči. V roce 2019 jsme měli otvírat nový velký provoz o 109 lůžkách a chtěli jsme do té doby nastavit bezpečný a jednotný systém zdravotní i sociální péče na všech odděleních.

V organizaci byl sice z dřívějších dob zaveden systém kontrol ošetrovatelského procesu, ale přesto jsme měli pocit, že by bylo potřebné nastavit vše lépe. Plán auditů byl nastaven na období jednoho kalendářního roku.

Bylo třeba:

- celý systém vymyslet tak, aby byl vhodný pro naši organizaci,
- jmenovat a proškolení interní auditory (ředitelku a vedoucí úseků a oddělení),
- určit okruhy, kterým se v rámci auditů budeme věnovat,
- vytvořit k plánovaným auditům potřebnou dokumentaci.

Celá příprava včetně proškolení vedoucí zdravotního úseku trvala přibližně 24 měsíců.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Proces byl řízen vedoucí zdravotního úseku, která předem získala zvláštní odbornou způsobilost pro plánování,

Po popsání a vytvoření systému a stěžejní dokumentace následovala klíčová část: informování všech zaměstnanců. Poté měli vedoucí schůzky, na kterých se dané oddělení vždy na konkrétní audit připravovalo (seznámení s průběhem auditu a kontrolním listem). Cílem bylo pracoviště na audit připravit tak, aby řadoví zaměstnanci nebyli zbytečně stresováni a zaskočení tím, co bude auditor zjišťovat. Vedoucí pracovníci nikdy nejsou auditory na svém vlastním oddělení, ale auditují jiné.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

V souvislosti s poskytováním bezpečné a kvalitní zdravotní péče není náš nový systém kontrol určen jen

pro kontrolu ošetrovatelské péče, ale i pro další oblasti, které se péče týkají – jako je např. vedení sociální a zdravotní dokumentace, soulad mezi nimi, úklid. Tak jak máme systém nastavený, není problém s drobnou úpravou zkontrolovat v podstatě jakoukoli oblast naší činnosti. Určitě došlo k významnému sjednocení pracovních postupů na různých odděleních (přestože drobné odchylky zůstaly zachovány) a k nastavení bezpečnějšího provádění jednotlivých úkonů.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Náš systém vnitřních kontrol byl schválen v rámci externího auditu Spojenou akreditační komisí v roce 2019 a při následné reakreditaci v roce 2023.

Tento systém nám umožnil zavčas rozpoznat některé nedostatky, jejichž odstranění nám pomohlo uspět v rámci dalších kontrolních systémů (např. v rámci kontrol zřizovatele, při inspekci MPSV, při hodnocení modelem E-Qalin a Vážka). Takto nastaveným systémem se snažíme o trvalé udržení, příp. zvyšování bezpečí a kvality péče. O systematické kontroly se lze také opřít například při řešení stížností, protože vedení organizace má díky osobní účasti na auditech o jednotlivých odděleních a pracovních postupech dobrý přehled a práci průběžně kontroluje.

V externím auditu Zhodnocení činnosti poskytovatelů zřizovaných Krajem Vysočina v otázkách zdravotní péče bylo konstatováno, že je pozitivní, že máme nastavené kontrolní mechanismy, a z výsledků je patrné, že jsou funkční.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Z bezpečných a kvalitních provedení různých procesů (podávání léků, vedení dokumentace klientů, podávání stravy apod.) mají profit zejména naši klienti a jejich rodiny. V rámci některých auditů máme i otázky na kvalitu péče očima klientů, kdy auditoři vedou s klienty rozhovory o daném tématu a získávají tak od nich zpětnou vazbu.

Ukazuje se, že zaměstnanci pochopili, že účelem auditů není primárně vyhledávat konkrétní lidské chyby, ale především zkontrolovat naše vnitřní procesy – zda jsou dobře nastavené, zda je personál zná a dodržuje, pokud nedodržuje, tak proč (zda byl dobře zaškolen, zda jsou v praxi proveditelné apod.). Tímto procesem usilujeme také o budování PR a dobrého jména organizace u veřejnosti a dalších aktérů.

” Ukazuje se, že zaměstnanci pochopili, že účelem auditů není primárně vyhledávat konkrétní lidské chyby, ale především zkontrolovat naše vnitřní procesy.

Posilováním etických a morálních hodnot v pracovním procesu Charity Strážnice přispíváme ke zvýšení kvality péče

V Charitách, které jsou zřizovány církví, pracovali na počátku jejich vzniku pouze lidé katolického vyznání, kterým byly etické a morální hodnoty jaksi vlastní a ztotožňovali se s nimi prakticky od dětství. Postupem času, kdy se služby rozvíjely a potřeby navyšování kapacit sociálních služeb vzrůstaly, bylo nutné do provozu našich služeb zapojovat stále více zaměstnanců, z nichž spousta byla jiného vyznání či bez vyznání. Nyní v charitních sociálních službách pracuje mnoho lidí, kteří křesťanskou víru vůbec nepraktikují. Dle našeho názoru sociální služby nejen v Charitách zaznamenaly za téměř 20 let naší praxe velký posun ve své kvalitě i profesionalitě. Protože se však v médiích občas objeví nějaká kauza o tom, jak pracovníci v různých sociálních službách porušují etické kodexy, vnímáme jako důležité posilovat právě v našich charitních službách křesťanské etické a morální hodnoty v co nejvyšší míře. Když jsme objevili nabídku od Vzdělávacího institutu pro charitní praxi, o. p. s., na proškolení pracovníků v inovativním etickém programu DEKACERT®, neváhali jsme se zapojit.

Název organizace: Charita Strážnice

Adresa: Kovářská 396, 696 62 Strážnice

Statutární zástupce: Marie Štípská, DiS.

Kontaktní osoba: Marie Štípská, DiS.,
reditel@straznice.charita.cz

Webová stránka organizace:

www.straznice.charita.cz

Cílová skupina inovace: zaměstnanci organizace

Začátek zahájení inovace: 7. května 2020

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
8. března 2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Plán realizace inovace formou vzdělávání pracovníků byl velmi ztížen obdobím probíhající pandemie covidu-19. K sepsání smlouvy došlo 7. května 2020, ale k samotné realizaci školení jsme přistoupili až na podzim roku 2021. Plán spočíval ve vedení seminářů s týmy pracovníků služeb, v proškolení zaměřeného na hodnoty, jako je identita, integrita, sváteční čas, generační solidarita, tělesný a duchovní život, spolehlivé dohody, majetek, komunikace, sociální společenství a rodinné společenství.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Inovativní etický program byl připraven na míru již ze strany Vzdělávacího střediska pro charitní praxi. Tento program pracuje na rozvoji a implementaci organizačně-etických kritérií pro hodnotovou orientaci organizací a je zakončen etickou certifikací podle Dekalogu.

Celým procesem zavádění inovativního etického programu nás provázeli certifikovaní lektori z institutu pro charitní praxi. Tento proces spočíval v ukotvení morálních a etických hodnot u pracovníků, přípravě analýzy hodnot v naší organizaci, nastavení cílů, kterých chceme prostřednictvím inovativního programu dosáhnout, a jejich pravidelných ročních zhodnoceních.

Aplikace etického vzdělávacího programu DEKACERT® do naší praxe nebyla úplně snadná, k dosažení certifikace naši zaměstnanci prošli dvouletým vzděláváním, kterým nás provázely lektorky Vzdělávacího institutu pro charitní praxi. Bylo nutné si správně stanovit cíle k jednotlivým hodnotám, provázat je s našim Pastoračním plánem, průběžně hodnotit jejich naplnění a promítnout je také do standardů našich služeb.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Původní stav lze bohužel zhodnotit pouze pocitově. Před zavedením inovativního etického vzdělávacího programu jsem vnímala, že v naší organizaci schází propojení křesťanských hodnot s praxí, kterou pracovníci zažívají v denním režimu služeb. Necítila jsem žádný rozdíl mezi námi a jinými poskytovateli sociálních služeb. Byli jsme Charitou, od které se očekává, že udělá něco víc než jiní poskytovatelé, ale chybělo nám správné pojmenování hodnot a jejich nastavení v metodikách, vnitřních směrnících i v běžné práci s klienty.

„ Více respektujeme individualitu našich uživatelů služeb i pracovníků a lépe vnímáme jejich osobní potřeby.

Stav po zavedení inovativního programu byl zhodnocen dotazníkovým šetřením mezi zaměstnanci. Nyní pracujeme s klienty i pracovníky na základě nastavených hodnot, které jsou ukotveny v našich zásadách, a tyto hodnoty vnášíme také do společnosti. Více respektujeme individualitu našich uživatelů služeb i pracovníků a lépe vnímáme jejich osobní potřeby. Daří se nám utvářet a řídit služby s využitím principů křesťanského desatera.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Dotazníkovým šetřením mezi pracovníky Charity Strážnice, které proběhlo v dubnu 2023.

Inovativní vzdělávací program DEKACERT® vznikl jako nástroj aplikace biblických pravd do kultury organizací a je také nástrojem řízení kvality z Božího pohledu, proto je zcela jedinečný a jeho zavedení nám velmi pomohlo upevnit duchovní a morální hodnoty v našich službách. Tento program navazuje na Etický kodex Charity ČR a na základě křesťanského desatera rozvíjí a posiluje integritu i identitu našich charitních služeb, které se tímto

mohou odlišit od jiných poskytovatelů sociálních služeb. Vnímáme jej jako smysluplný projekt a zapracování křesťanských hodnot do našich charitních standardů jako příležitost ke zlepšení kvality služeb poskytovaných našim klientům.

Můžeme zodpovědně říci, že dosažený výsledek stál za toto vynaložené úsilí. Stali jsme se první Charitou v České republice, která obdržela certifikát k tomuto inovativnímu programu, a velmi si tohoto ocenění vážíme.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Získáním certifikace v inovativním etickém programu DEKACERT® jsme se pro naše klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, partnery, dárce a veřejnost stali důvěryhodnou organizací s vysokým morálním kreditem.



Dětská skupina Paleček

V roce 2016 se vedení Domova pro seniory (DS) Háje rozhodlo zrenovovat nevyužívané technické prostory DS Háje s cílem zřídit zde Dětskou skupinu. Projekt měl být nejenom benefitem pro zaměstnance domova, ale zároveň se stát příkladem dobré praxe v oblasti mezigeneračních setkávání.

Název organizace: Domov pro seniory Háje
Adresa: K Milíčovu 734/1, 149 00, Praha 4 – Háje
Statutární zástupce: Mgr. Dagmar Zavadilová
Kontaktní osoba:
 Mgr. Dagmar Zavadilová, zavadilova@dshaje.cz;
 Michaela Menoušková, menouskova@dshaje.cz
Webová stránka organizace: www.dshaje.cz
Cílová skupina inovace:
 klienti DS Háje, zaměstnanci DS Háje a jejich děti
Začátek zahájení inovace: listopad 2017
Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
 duben 2018

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Investiční akce byla ukončena v dubnu roku 2018 a následně byl zahájen provoz.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Dětská skupina má kapacitu 12 dětí od dvou do šesti let věku a je určena zejména dětem zaměstnanců DS Háje a v rámci volných kapacit je umístění dětí nabízeno i obyvatelům městské části Praha 11. Provozní doba je přizpůsobena potřebám zaměstnanců, kteří pracují ve směnném provozu.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Projekt s podporou zřizovatele hlavního města Prahy byl schválen a následně byla v listopadu 2017 zahájena investiční akce – Dětská skupina při DS Háje.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Dětská skupina Paleček je v provozu již šestý rok a o umístění dítěte do skupiny je velký zájem. Dětská skupina má velmi dobrou pověst, již v roce 2020 prošla auditem MPSV a získala známku kvality.





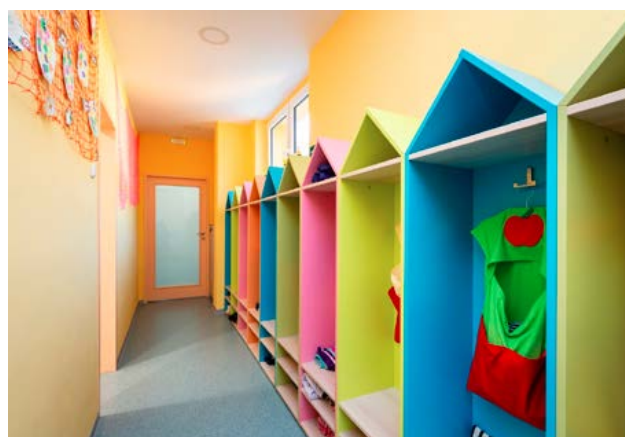
Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

- Dopad na klienty: možnost mezigeneračního setkávání dětí a seniorů, společné aktivity, ze strany seniorů sdílení a předávání vzorů při neformálních setkáváních, vycházkách, společných kulturních programech atd.
- Za největší přínos pro děti považujeme, že získávají přirozený respekt ke stáří.
- Projekt Dětské skupiny za dobu své existence prokázal, že je přínosným a obohacujícím krokem v rozvoji

poskytovaných sociálních služeb s významným dopadem na kvalitu života seniorů.

- Význam pro personál: benefit – možnost umístění dítěte do Dětské skupiny za zvýhodněných podmínek.
- Přínos pro rodinné příslušníky: zajištění péče o dítě.
- Přínos pro zřizovatele: umožnění bezproblémového a dřívějšího návratu zaměstnanců z rodičovské dovolené. Rozšíření spektra poskytovaných služeb.
- Význam pro veřejnost: v případě, že je volná kapacita, je možné umístit dítě do Dětské skupiny v regionu Praha 11.

” Provozní doba je přizpůsobena potřebám zaměstnanců, kteří pracují ve směnném provozu.



Kompas, mapa, kormidlo (KoMaKo)

Získané poškození mozku (ZPM) ročně postihuje jen v Praze desetitisíce lidí. Diagnóza často vede k hemiparéze, poruchám řeči, orientace, depresím. Inovace se týká následné péče a podpory klientů při jejich návratu do aktivního života za podpory zdravotních a sociálních podpůrných služeb. Důležitý je rozvoj soběstačnosti, podpora duševního zdraví, nácvik každodenních dovedností. Ačkoli je provázanost zdravotních a sociálních služeb v této fázi klíčová, v reálném světě neexistuje. Cílem je zvýšit kvalitu života osob se ZPM a neformálních pečujících. Proto vznikl koncept podpory nazvaný Kompas, mapa, kormidlo (KoMaKo), který s využitím prvků přístupu case managementu (CM) poskytuje podporu, jež neexistenci spolupráce sociálních a zdravotních služeb umí přemostit. Zároveň významně zvyšuje efektivitu péče. Dlouhodobé provázení probíhá ambulantní i terénní formou. Délka podpory závisí na potřebách klienta. CM u osob se ZPM propojuje standardní postupy (CM) s prvky specifickými pro cílovou skupinu (komunikaci s afatiky, lidmi se zhoršenou orientací v čase a prostoru s kognitivním deficitem, duševními poruchami). Nedílnou součástí jsou případové konference.

Název organizace: ERGO Aktiv, o. p. s.

Adresa: Olšanská 2666/7, 130 00 Praha 3

Statutární zástupce: Mgr. Jan König

Kontaktní osoba:

Ivana Magulová, ivana.magulova@ergoaktiv.cz

Webová stránka organizace: www.ergoaktiv.cz

Cílová skupina inovace:

lidé se získaným poškozením mozku

Začátek zahájení inovace: 1. červenec 2021

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

inovace pokračuje v rámci registrované sociální služby Sociální rehabilitace

ky práce s klienty prostřednictvím porad, intervizí a supervizí. Zaznamenali jsme zvýšenou poptávku po službě, a proto jsme navýšili úvazky pracovníků v přímé péči v rámci Sociální rehabilitace po ukončení projektu. Vytvořili jsme inovativní vstupní formulář nazvaný Kormidlo života, sloužící k mapování oblastí života klienta a plánování individuální podpory.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Služba aktuálně dokáže efektivněji podpořit klienty a jejich blízké téměř ve všech oblastech jejich života. V rámci konceptu KoMaKo bylo uskutečněno několik případových konferencí pro komplexní řešení problémů klientů. Odborníci jako epileptolog, logoped, psychiatr, ale také zaměstnavatel přispěli k definování cílů rehabilitace odpovídajících klientovým přáním i reálným možnostem. Koncept KoMaKo dosáhl významných měřitelných výsledků v oblasti kontinuální podpory klientů. Identifikuje a řeší prioritně závažné otázky, čímž vytváří efektivní rámec pro postupné řešení jednotlivých oblastí. Díky síťování a spolupráci s dalšími organizacemi nabízí klientům komplexní podporu.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Efektivnost byla průběžně vyhodnocována prostřednictvím porad, supervizí a intervizí. Mezi klienty proběhl dotazníkový průzkum zpětné vazby. Poznatky byly zpracovány v metodické postupy. Koncept KoMaKo se v průběhu realizace projektu osvědčil jako účinný a efektivní způsob práce. Na základě vyhodnocení výsledků, počtu klientů, kterým byla podpora nabídnuta, a přetrvávajícímu zájmu o tuto službu jsme se rozhodli pro pokračování podpory v rámci registrované sociální služby Sociální rehabilitace. Koncept je průběžně vylepšován.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

1. Vytvoření konceptu KoMaKo, obsahujícího screeningovou Poradnu, nové metodické materiály a nástroje pro intervenci se ZPM, definici klíčových prvků CM, organizační systém pro porady a supervize a vyhodnocení dopadu intervence, nastavení vztahu mezi klientem a poskytovatelem služby.
2. Systémové začlenění konceptu KoMaKo s přístupem CM do služby Sociální rehabilitace: proškolení týmu v CM a Plánování zaměřeném na člověka. Byly vytvořeny metodické materiály pro práci s klienty se ZPM. Cílem bylo zajistit trvalé fungování služby a konceptu i po skončení projektu.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

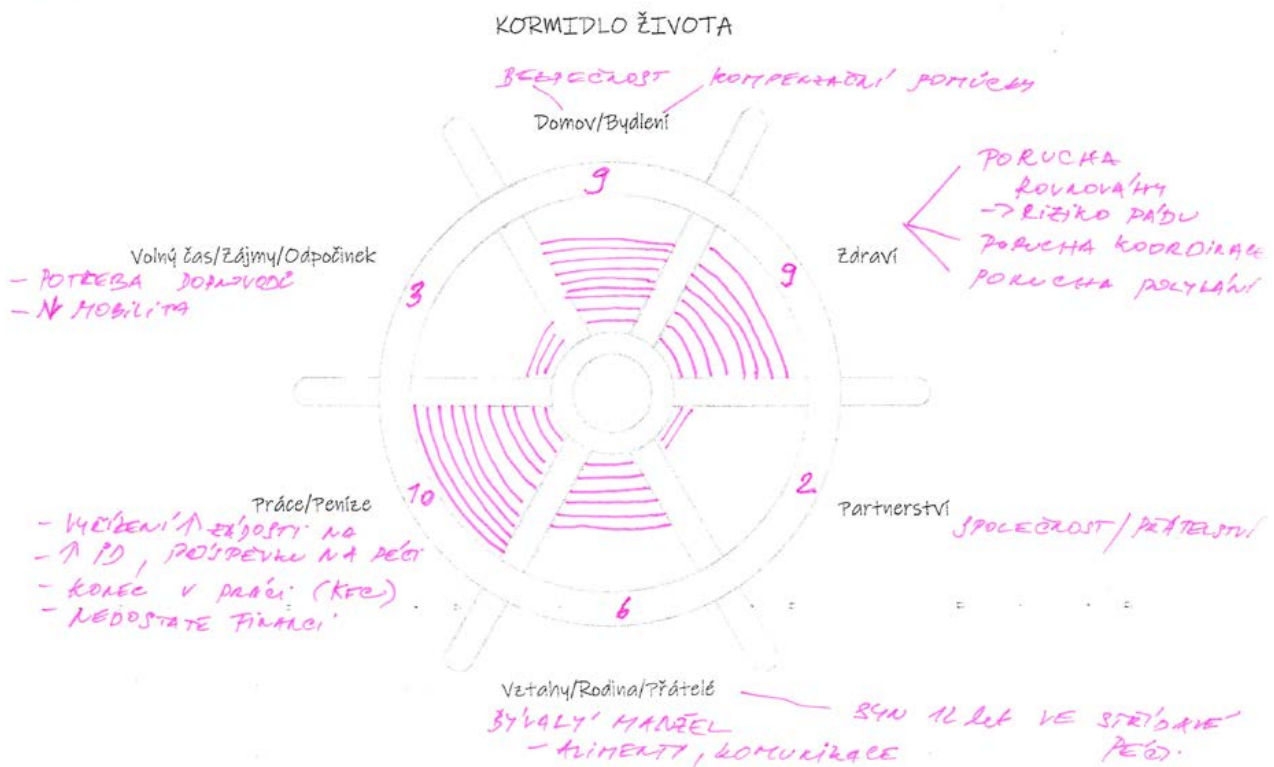
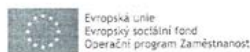
Při zavádění inovace jsme se zaměřili na potřeby týmu pracujícího s klienty a provedli rešerši existujících řešení v ČR i zahraničí. Následně jsme vytvořili metodický postup nového konceptu. Zaměstnanci absolvovali školení v CM, Plánování zaměřeném na člověka, kurzech Recovery a Jazyku zotavení. Průběžně jsme hodnotili výsled-

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Díky síťování a spolupráci s dalšími organizacemi a odborníky přístup CM aktivně rozvíjí možnosti klientů a nabízí jim komplexní podporu. Pracovník v přímé péči / case manager hraje klíčovou roli tím, že úspěšně deleguje úkoly na ostatní odborníky. Díky této strategii má přehled o celkové situaci klienta, aniž by se ztrácel v detailech. Zprostředkovávání kontaktů a komunikace s rodinou, odborníky a blízkými klienta přispívá k integrovanému přístupu, který bere v úvahu různé aspekty života.

Tento inovativní přístup umožňuje klientům aktivněji participovat na svém životě, zvyšuje kvalitu jejich života a zároveň vede k efektivnějšímu využívání veřejných zdrojů v sociálních a zdravotních službách. Klienti, kteří jsou lépe informováni a podporováni ve svých životních rozhodnutích například tyto služby opakovaně zbytečně nečerpají. Dále lze zdůraznit, že koncept KoMaKo přináší do života lidí důležitý prvek důvěry a kontinuity. Klienti získávají svého osobního důvěrníka v podobě case managera, který je provází složitými životními situacemi. Individuální podpora vytváří silný vztah mezi klientem a case managerem.

” Klienti získávají svého osobního důvěrníka v podobě case managera, který je provází složitými životními situacemi.



Sloučení terénních sociálních služeb – pečovatelské, odlehčovací a asistenční do jednoho organizačního celku

Naše organizace poskytuje osm druhů registrovaných sociálních služeb. Mezi ně patří i terénní pečovatelská služba (PS), odlehčovací služba (OS) a služba osobní asistence (OA). Do roku 2019 byly tyto služby poskytovány v rámci dvou středisek: Střediska pečovatelské služby s cca 30 zaměstnanci a Střediska osobní asistence a odlehčovacích služeb s cca 15 zaměstnanci. Především poskytování samostatných služeb OS a OA přinášelo mnoho problémů. Největší výzvou bylo vyrovnávat se s odhlašováním déletrvajících péčí a nahrazovat odhlášenou práci asistentkám. Mimo to bylo velmi těžké plánovat příjem nových klientů. Tyto obtíže měly negativní dopad na dodržování efektivních ukazatelů, kdy jsme nebyli schopni vykryt mezery mezi jednotlivou péčí, a asistentky tak často pracovaly v trhaných směnách. V rámci PS jsme však tyto problémy řešit nemuseli, a to i přes to, že k odhlašování péčí docházelo i zde. Jednalo se však o péče kratší, velikost služby a zaučení pracovníků umožňovaly pracovat více efektivně a flexibilněji. Po pečlivém zvážení jsme tak v září 2019 přistoupili ke sloučení všech tří služeb do jednoho organizačního celku. Naší snahou bylo, aby jedinečnost každé služby zůstala zachována. Stávající vedoucí PS převzala i funkci vedoucí OS a OA, a vzniklo tak nové středisko pod názvem Terénní sociální služby Charity Zábřeh.

Název organizace: Charita Zábřeh

Adresa: Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh

Statutární zástupce: Bc. Jiří Karger

Kontaktní osoba:

Mgr. Ludmila Ryšavá,

pecovatelska@charitazabreh.cz

Webová stránka organizace:

www.charitazabreh.cz

Cílová skupina inovace: klienti Charity Zábřeh

Začátek zahájení inovace: září 2019

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

prosinec 2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

V roce 2019 jsme začali zvažovat možné změny v plánování a organizování služeb tak, abychom byli schopni uspokojit potřeby klientů a současně efektivně využívat fond pracovní doby pracovníků a zachovat kvalitu i odlišnost typově sice podobných, přesto ale různých druhů služeb.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Proces sloučení řídila vedoucí služby v úzké součinnosti s vedením organizace prostřednictvím pravidelných schůzek a komunikace se zúčastněnými zaměstnanci.

Byly zřízeny pracovní skupiny, které se zaměřily na různé aspekty změny, jako například plánování služeb, organizaci personálu nebo financování.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace? Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Vedoucí prováděla pravidelná hodnocení a monitorovací postupů a výsledků inovace. Zpočátku byla práce nově začleněných pracovníků OA a OS organizovaná zástupkyní vedoucí, a to stále odděleně od práce pečovatelek. Pracovníci i nadále využívali původní zázemí svého střediska. Jen postupně byli mezi péče zařazováni i klienti PS, a naopak. Důvodem bylo i to, aby si i sami pracovníci na změny zvykli a byli schopni vnímat rozdíly mezi druhem péče a dle toho v péči u klienta postupovat. Následně jsme na jaře 2020 přístup změnili. Zázemí pracovníků jsme sloučili do jednoho místa a začali společně plánovat péče všech tří služeb jako celku. Zástupkyně vedoucí se stala zodpovědnou za vytváření rozpisů péčí s následnou kontrolou vedoucí terénních sociálních služeb.

Většina pracovníků v přímé péči byla postupně zaučena v poskytování všech tří typů péče. Sociální pracovníce získaly vědomosti o různých typech péče a naučily se dobře posuzovat nepříznivé situace klientů v návaznosti na různé typy služeb.



Postupně se nám dařilo plánovat péče tak, aby pracovníkům navazovaly. Podařilo se nám přijmout klienty, kteří dlouhodobě zůstávali v pořadníku. Je však potřeba říct, že i přes to, že jsme ke změnám přistupovali zodpovědně a v přiměřeném tempu, někteří zaměstnanci se neuměli přizpůsobit a přijmout tyto změny. V důsledku toho se rozhodli ukončit svůj pracovní poměr.

Sloučením vznikla poměrně velká služba s více než 50 zaměstnanci. Již od počátku jsme věděli, že bude nutné intenzivně pracovat na komunikaci směrem ke klientům a mezi pracovníky navzájem. Proto jsme v červnu 2021 přistoupili k dalšímu zefektivnění práce a do května

2022 jsme postupně převedli veškeré záznamy o klientech (individuální plány, průběžné záznamy, vykazování práce), ale i všechny informace o provozu střediska (rozpis, e-maily, mapy) z papírové podoby do digitální formy s využitím tabletů.

Všechny informace jsou nyní okamžitě k dispozici všem pracovníkům. V průběhu roku 2022 jsme také přepracovali metodiky všech tří služeb tak, aby byly pro pracovníky srozumitelné, jednotné a zároveň odrážely jedinečnost dané služby. S jistotou můžeme potvrdit, že inovační proces byl úspěšně dokončen až v roce 2023.



Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Sloučením služeb do jednoho organizačního celku jsme dosáhli několika výhod. Daří se nám účinněji využívat fond pracovní doby. Jsme schopni lépe nahrazovat odhlášenou péči a zajistit péči i v případě nemocí pracovníků, přestali jsme mít problémy s přijímáním nových klientů. Přínosy jsme si ověřili i v období pandemie covidu-19, kdy jsme byli schopni poskytovat služby bez většího omezení. Díky převodu záznamů a informací do digitální

formy se ke všem pracovníkům rychle dostávají informace, což přináší zlepšení kvality poskytovaných služeb. Další výhodou sloučení je zjednodušení administrativy a managementu. Místo dvou oddělených týmů a vedoucích máme nyní jeden tým a jednoho vedoucího, což usnadňuje komunikaci a koordinaci práce. Také byla sjednocena plánovací a evidenční dokumentace a standardizovány postupy při poskytování péče. Klienti, kteří často sami nedokážou rozlišit, jaký typ služby potřebují, se obrací na jedno místo a v případě, že využívají více druhů služeb, komunikují s jedním vedením.

„ Většina pracovníků v přímé péči byla postupně zaučena v poskytování všech tří typů péče.





Poskytovatelé sociálních služeb

**Deinstitucionalizace
v sociálních službách**

Transformace Domova Na cestě v dostupné komunitní pobytové služby zaměřené na zotavení

Podstatou inovace byla přeměna ústavu v dostupné komunitní pobytové služby zaměřené na zotavení. Domov Na cestě je nástupnickou organizací ústavní služby Domov na hradě Rychmburk. Klienti služby, lidé s vážným duševním onemocněním, byli nuceni žít v nevhodných podmínkách historického objektu. Využívat běžné služby v komunitě, mít perspektivu a rozhodovat se o svém životě nebylo možné. V souladu s procesem deinstitucionalizace a Národním akčním plánem pro duševní zdraví 2020-2030 se zřizovatel organizace Pardubický kraj rozhodl společně s novým vedením tuto situaci změnit.

Název organizace:

Domov Na cestě, p. o.

Adresa: Tyršova 389, 539 73 Skuteč

Statutární zástupce: Mgr. Jakub Vávra

Kontaktní osoba:

Mgr. Jakub Vávra, jakub.vavra@domovnacestě.cz

Webová stránka organizace: domovnacestě.cz

Cílová skupina inovace:

lidé s vážným duševním onemocněním

Začátek zahájení inovace: 2016

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

3/2023, ale vlastně je to neustálý proces

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Vycházeli jsme z vytvořeného strategického plánu a tři realizovaných projektů ESF. Plánem bylo postupnými kroky zásadně proměnit původní ústavní službu v moderní pobytové dostupné služby zaměřené na zotavení poskytované v běžných bytech a domácnostech komunitního typu. Budování nových domácností bylo financováno z prostředků Integrovaného regionálního operačního programu (IROP) a Pardubického kraje.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Jedním z prvních kroků byla změna organizační struktury, místo původních úseků dle odborností byla zřízena střediska. Na každém středisku funguje multidisciplinární tým vedený sociální pracovnící. Profesionální zastoupení a velikost týmů odpovídá potřebné míře podpory. Součástí týmů jsou také lidé s vlastní zkušeností s duševním onemocněním.

V rámci procesu jsme uplatnili zahraniční zkušenosti s poskytováním dlouhodobé péče lidem se závažným duševním onemocněním. Realizovali jsme sérii sází,

vzdělávání a výcvik v metodě CARE, která systematicky pracuje se silnými stránkami a podporuje klienty v zapojení do běžného života. Později byly začleněny prvky metody ART, které rozšířily možnosti práce týmu o úzkou spolupráci s dalšími odborníky a blízkými klientů. Získané zkušenosti jsme implementovali do nových metodik práce.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

V týmech se posunujeme od „provádění úkonů“ k vedení rozhovorů, k dovednosti dostávat se od přání k cílům, které jsou důležité pro toho konkrétního člověka. Cíleně pracujeme s rodinami a blízkými lidí v našich službách, zveme je do triády, společně hodnotíme spolupráci, ale také se zajímáme o jejich prožívání, postřehy, doporučení dovnitř služby. Předpokládáme, že se lidé posunou, posilujeme samostatnost a nezávislost na službě (na lidech v ní). Vytváříme podmínky, ve kterých lidé rostou, vědí o svých právech a mají příležitosti jako každý jiný.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Výstupem projektů ESF byly podrobné evaluační zprávy, proběhl audit modelu ART vedený odborníky z Amsterodamské univerzity, výsledky auditů byly vyhodnoceny a zapracovány do dalších postupů. Vedeme statistiku dostupnosti služeb. Inovace a její výsledky byly představeny na odborných tuzemských i mezinárodních konferencích a publikovány v odborných časopisech.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Pracujeme za pomoci metodiky CARE, která se zaměřuje na zvýšení kvality života osob s duševním onemocněním a je v souladu s hlavním cílem reformy psychiatrické péče.



„ Motivujeme k hledání smysluplnosti života – být více než klient.



Staví na budování a udržování rovnocenného vztahu s klientem, pomoci při formulaci jeho přání, při rozhodování, při plánování a uplatňování jeho schopností v činnostech či prostředí dle jeho výběru. Pracovníci pomáhají klientům objevovat jejich silné stránky, pracovat se zranitelností (zacházet se svou nemocí), posilovat naději, že zotavení je možné, tedy že lze překročit roli „pacienta“ a brát nemoc jako jednu z mnoha životních zkušeností. Zotavení je individuální proces se vzestupy a propady. Formu a intenzitu podpory přizpůsobujeme aktuálnímu stavu klienta.

Stavíme na přáních, osobních zájmech a možnostech lidí. Motivujeme k hledání smysluplnosti života – být více než klient. Poskytujeme takovou podporu, na které se společně dohodneme – co člověk zvládne sám, ať dělá sám.

Podporujeme samostatné rozhodování klientů, společně zkoumáme, jaké jsou alternativy tak, aby měli podklady

pro dobrou volbu řešení. Individuálně řešíme rizika, se kterými se klient setkává v souvislosti s tím, co je pro něj prioritní. Společně hledáme, co pomáhá posilovat odpovědnost za sebe sama a své zdraví. Při naplňování cílů klientů je podporujeme ve využívání zdrojů v komunitě.

Zveme blízké a opatrovníky klientů, aby se zapojili do plánování a vyhodnocování služby. Přehodnocujeme potřebnost služby pro klienta při změně jeho schopností a životní situace. Jako efektivní součást sítě služeb psychiatrické péče dbáme na prostupnost a flexibilitu služby.

Systematickou prací metodikou CARE chceme dojít k cíli, tj. být prostupnou komunitní pobytovou sociální službou zaměřenou na zotavení. Významná část klientů přechází z našich služeb do vlastního bydlení, případně s podporou terénních služeb, a my tak máme volnou kapacitu pro práci s dalšími lidmi opouštějícími psychiatrické nemocnice.

Komunitní bydlení klientů

Integrované centrum sociálních služeb (ICSS) Odlochovice poskytovalo v roce 2021 dvě sociální služby – Domov pro osoby se zdravotním postižením (DOZP) a Chráněné bydlení (CHB). Klienti byli ubytováni v jedno- až třílůžkových pokojích v domácnostech v počtu pět až deset klientů dle míry potřebné podpory. Všichni jsme si uvědomovali, že společné soužití někdy i tří klientů na jednom pokoji není optimální stav. Současně bylo jasné, že čím menší počet klientů na jedné domácnosti je, tím větší je prostor pro individuální práci, naplňování individuálních potřeb a rozvoj schopností a dovedností. Již před rokem 2021 jsme se snažili o nalezení vhodných ubytovacích kapacit mimo zařízení ICSS. Zahájili jsme alespoň stavební úpravy jednotlivých domácností, které zaručovaly větší soukromí a komfort bydlení, a také změnu systému rozdělení klientů do samostatných domácností s novými kompetencemi. Současně se pro partnerský pár podařilo pronajmout jeden byt v běžné zástavbě v obci Jankov. Další výrazný impulz přišel v roce 2021 po zapojení do projektu „Transformace systému péče o Pražany“.

Název organizace:

Integrované centrum sociálních služeb Odlochovice

Adresa: Odlochovice 1, 257 03 Jankov

Statutární zástupce: Mgr. Jana Petranová

Kontaktní osoba:

Mgr. Jana Petranová, petranova@icss.cz

Webová stránka organizace: www.icss.cz

Cílová skupina inovace:

osoby se zdravotním postižením

Začátek zahájení inovace: 2021

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
2024

V počátku jsme spolupracovali s koordinátorem Mgr. Alešem Adamcem, vedoucím Chráněného bydlení Naplno. Na základě jeho zkušeností jsme hledali nejlepší varianty pro nový způsob poskytování sociálních služeb komunitního typu. Šlo o společnou práci všech členů týmu, kterou koordinovala ředitelka Mgr. Jana Petranová.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Jako první jsme si vytyčili zajistit pronájem alespoň jednoho až dvou bytů v blízkém městě Votice. Podařilo se nám spojit s investorem, který dokončoval nízkoenergetický dům 4 + kk, a vyjednat s ním konkrétní podmínky.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Byl vytvořen Transformační plán, kde jsme si pojmenovali „ústavní prvky“ a jasně určili priority směřování ICSS Odlochovice. Byl sestaven tým pracovníků z řad vedení ICSS, vedoucích domácností a několika klientů. Se svými podněty mohli přijít i ostatní zaměstnanci, kteří byli o záměru ICSS pravidelně informováni.

Započalo jednání s opatrovníky a zájemci z řad klientů. Současně jsme na změnu připravovali samotné klienty, a to na společných schůzkách. Na pracovnících CHB byla příprava na stěhování klientů včetně nácviku některých nových dovedností, které klienti museli získat. Byl pečlivě vybrán nový tým z řad pracovníků ICSS. Do nového domu byli nejprve přestěhováni čtyři klienti, ale po čase byl počet snížen na tři, aby byl komfort bydlení vyšší.



” Obyvatelé města díky přímé zkušenosti a poznání ztrácejí předsudky vůči lidem s mentálním handicapem.



Obyvatelé domu si společně s asistenty nastavili pravidla bydlení i rozsah asistence. Všichni společně se zapojili do úpravy okolí domu a zahrady.

Posléze jsme využili nabídky pronájmu dalších tří bytů v běžné zástavbě. Zatímco jeden byt je využíván k párovému soužití, v jednom z bytů bydlí společně dva sourozenci a ve třetím bytu společně bydlí dva mladí muži.

V roce 2023 jsme pronajali ještě nebytový prostor ve Voticích, kde jsme zřídili Denní centrum. To slouží jako pracovna asistentů, ale také jako místo pro setkávání klientů. Prostor může využít i široká veřejnost.

Pro všechny klienty to byla obrovská změna. Byli motivováni k maximálnímu využití vlastního potenciálu. Celý tento proces kladl i nemalé nároky na práci týmu čtyř asistentů.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Díky inovaci byly spokojeny všechny zainteresované strany, především klienti.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Aktuálně eviduje služba DOZP 105 osob (snížení počtu osob o deset), služba CHB 31 osob, z toho 12 osob v komunitním bydlení ve městě Votice a pět osob v individuálním bydlení (byty Odlochovice).

Na jaře tohoto roku dojde ještě k pronájmu dvojdomku, kde plánujeme poskytovat službu DOZP pro čtyři osoby a CHB také pro čtyři osoby z řad současných klientů. V současné době tvoříme nový tým asistentů a připravujeme klienty na změnu za podpory opatrovníků.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Klienti v komunitním bydlení využívají nabídky a možnosti města. Samostatně nebo s nízkou podporou využívají veřejné služby bez nutnosti vazby na veřejnou dopravu nebo časové omezení služby. Znamená to pro ně více pracovních příležitostí, někteří aktivně sledují nabídky na trhu práce ve městě i blízkém okolí. Bylo získáno nové pracovní místo ve Voticích.

Samostatné bydlení ve městě v běžné zástavbě umožňuje klientům žít běžný život se všemi výhodami, ale i nástrahami. Nově osvojené dovednosti a kompetence vedou k větší samostatnosti a zodpovědnosti.

Pro pracovníky bylo největší výzvou pracovat jiným než dosud naučeným způsobem. Samostatně plánovat, rozhodovat se, řešit problémy, vytvářet nové postupy při plánování podpory tak, aby odpovídala individuálním potřebám klientů. Rodinní příslušníci se přes původní strach o bezpečí nebo nedostatek financí mohli ujistit, že se jejich obavy ukázaly zbytečné. Jejich blízcí jsou s novým způsobem života spokojeni.

Inovace pro ICSS představovala nové výzvy spojené s jednáním s majiteli nemovitostí a řešením smluv. Odměnou za toto úsilí je, že ICSS více vstoupilo do povědomí veřejnosti. Obyvatelé města díky přímé zkušenosti a poznání ztrácejí předsudky vůči lidem s mentálním handicapem. Spokojeni jsou také asistenti. Až s nabytím dalších zkušeností v delším časovém horizontu se ukáže případná potřeba věci zlepšovat nebo inovovat.

Vařím, vaříš, vaříme!

Naše organizace poskytuje od roku 1975 sociální službu pro mentálně postižené. Transformace sociální služby byla dokončena v březnu 2020, kdy budovu historického zámku opustili poslední uživatelé sociální služby. K ústavním prvkům, které proces transformace odstranil, patřilo mj. zajišťování celodenní stravy z centrální kuchyně, kde se denně připravovala strava pro všechny klienty. Mnozí z nich stolovali v přilehlé jídelně, některým bylo menu rozváženo do dalších domů v termosech. S ohledem na množství strážníků a připravovaných porcí nebylo snadné brát zřetel na individuální požadavky jednotlivých strážníků. Po procesu deinstitucionalizace a transformace, který s sebou přinesl i registraci nových sociálních služeb (chráněné bydlení, podpora samostatného bydlení), došlo rovněž k významné změně v oblasti stravování. V jednotlivých domech byl zaveden individuální jídelníček včetně přípravy stravy. Tuto změnu vnímáme jako inovativní prvek, který vůbec není samozřejmostí.

Název organizace: Centrum sociálních služeb Bystré

Adresa: Školní 319, 569 92 Bystré

Statutární zástupce: Mgr. Ivo Musil

Kontaktní osoba:

Mgr. Ivo Musil, Ivo.musil@cssbystre.cz

Webová stránka organizace: www.cssbystre.cz

Cílová skupina inovace:

klienti Centra sociálních služeb Bystré

Začátek zahájení inovace: 1. dubna 2020

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

v inovativním řešení pokračujeme nadále

Centrum sociálních služeb nyní poskytuje tyto pobytové služby:

- Domov pro osoby se zdravotním postižením (DOZP) s kapacitou 57 osob,
- Chráněné bydlení (CHB) s kapacitou 20 lidí.

Služba DOZP je poskytována v pěti domech. V jednotlivých domácnostech v nich žije od osmi do 18 lidí. Jídelníček je sestavován dle přání obyvatel jednotlivých domů pracovníky v přímé péči, kteří klienty znají, vědí, co jim chutná, a výběr jídel s nimi konzultují. Přihlíží se také ke zdravotnímu stavu klientů – jídelníček se přizpůsobuje celiakům, diabetikům, lidem se žlučnickovou dietou či s nesnášenlivostí na laktózu.

Navržený jídelníček je v předstihu zapsán a uložen na server, na který má přístup nutriční terapeutka, která provede doplnění a normování. Do vlastní přípravy stravy mají možnost zasáhnout také uživatelé služby, kteří dle svých schopností mohou pomoci např. se škrábáním brambor, krájením zeleniny a dalšími drobnými kuchařskými úkony. Tradiční je např. pomoc při vykrajování vánočního pečiva, zdobení koláčů, chlebičků apod. Cena stravovací jednotky činí 120 Kč, provozní náklady na přípravu stravy činí 115 Kč.

Služba CHB je poskytována ve třech domech. Každodenní vaření obědů je praxí pouze v jednom z nich. V dalších dvou domech je oběd v pracovních dnech zajišťován dodavatelsky a obědové menu se vaří o víkendech. Potravinu pro přípravu oběda nakupuje pracovník přímé péče ve spolupráci s klienty. Snídaně a večeře si uživatelé služby připravují sami, stejně jako jejich nákupy.

Stejně jako v případě služby DOZP i v CHB je menu sestavováno dle přání obyvatel domu pracovníky v přímé péči, kteří klienty znají, vědí, co jim chutná, a výběr jídel

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Popsané kroky, které nejsou u všech poskytovatelů zdaleka běžné, nepřišly samo sebou. Znamenaly nejen nutnost materiálového dovybavení kuchyněk domácností, ale zejména zásah do organizace denních činností v jednotlivých domácnostech.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Pro zaměstnance znamenal tento krok velkou změnu v procesu poskytování sociální služby klientům. Příprava stravy zejména obědového menu pro 8–18 klientů (dle počtu klientů v jednotlivých domácnostech) je náročná. Přinesla zvýšení objemu práce, změny v oblasti přímé péče, ale i ekonomické a účetní. Možná právě z toho důvodu řada poskytovatelů řeší stravu (zejména obědového menu) dodavatelsky.

Touto cestou jsme nechtěli jít. Jednak jsme chtěli mít pod kontrolou kvalitu stravy a její cenu, ale hlavně nám šlo o uplatnění principu transformace a modelu běžné domácnosti s obvyklou formou přípravy stravy.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

s nimi konzultují. Při vaření obědů pomáhají také uživatelé služby (např. při drobných kuchařských úkonech). Stejně jako v případě služby DOZP i tady klienti pomáhají při vykrajování vánočního pečiva, zdobení koláčů, velikonočních beránků, chlebičků apod.

U většiny domů je k dispozici zahrada, mnohde mají také skleníky. Zahradní výpěstky (s jejichž sběrem dle svých schopností pomáhají také uživatelé služby) jsou vítaným zpestřením jídelníčku a přináší i ekonomický benefit. V případě CHB je stravování z vlastních surovin zdarma, klient hradí pomoc s přípravou stravy, která se liší dle celkového počtu úkonu péče.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Přínos inovace není empiricky měřitelný. Jeho hodnota spočívá v kvalitnějším individuálním přístupu k jednotlivým klientům, k lepšímu uplatňování jejich přání a požadavků.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Tak jako v běžných domácnostech mohou nyní klienti lépe uplatňovat své stravovací požadavky. Tímto krokem se výrazně zkvalitnilo poskytování sociální služby.

„ Jednak jsme chtěli mít pod kontrolou kvalitu stravy a její cenu, ale hlavně nám šlo o uplatnění principu transformace a modelu běžné domácnosti s obvyklou formou přípravy stravy.

Dětské domácnosti – nežijeme v ústavní péči, jsme tu doma!

Jsme hrdi na to, že umíme poskytnout všem – bez rozdílu míry postižení a zdravotního stavu – kvalitní sociální službu. Je pro nás důležité, aby všichni měli pocit bezpečí. Poskytujeme sociální službu domovy pro osoby se zdravotním postižením dětem od tří let věku. Uživatelé žijí v samostatně fungujících bytech, které jsou individuálně vybaveny podle potřeb uživatelů. Naší snahou je, aby všichni žili s uživateli přiměřeně svému věku.

Název organizace: Integrované centrum pro osoby se zdravotním postižením Horní Poustevna

Adresa: Horní Poustevna 40, 407 82 Dolní Poustevna

Statutární zástupce: Ing. Ilona Chrtová

Kontaktní osoba:

Ing. Ilona Chrtová, chrtova@ichp.cz

Webová stránka organizace: www.ichp.cz

Cílová skupina inovace:

děti od tří let věku se zdravotním postižením

Začátek zahájení inovace: 1. února 2022

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

30. srpna 2023

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

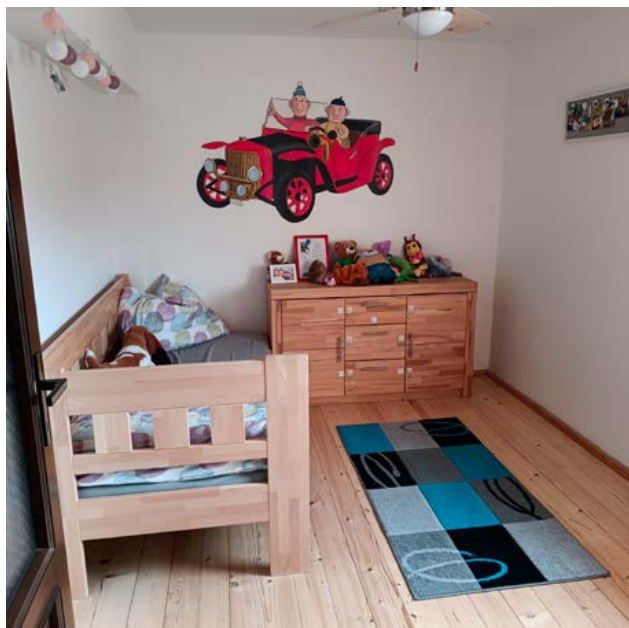
Původně jsme provozovali jeden byt pro uživatele v dětském věku. Ostatní uživatelé v dětském věku žili v bytech s dospělými lidmi. Na samém počátku byl pronajat byt v multifunkčním domě soukromého vlastníka v centru obce. V objektu jsou další byty a obchod. V pronajatém bytě byly provedeny úpravy. Byt byl plně vybaven veškerým zařízením z finančních prostředků ICHP. Byla podána žádost o provedení změny v registraci (DOZP). Došlo ke schválení žádosti. Nově vznikla druhá dětská domácnost, do které se nastěhovali uživatelé dětského věku.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Do celkového procesu bylo zapojeno vedení Integrovaného centra Horní Poustevna (ICHP) a zaměstnanci ICHP. Celý proces řídila ředitelka ICHP, sociální pracovníce a odpovědní zaměstnanci ICHP. Jednali jsme se zákonnými zástupci nezletilých uživatelů. Nutná byla důsledná koordinace celého procesu.

V některých domácnostech ICHP byli uživatelé, kteří žili s uživateli v dospělém věku. Nezletilí uživatelé dospívají. Bylo nutné zajistit třetí dětskou domácnost, která bude zaměřena na uživatele dospívajícího věku. Opětovně došlo k velké změně, které se účastnilo vedení ICHP, zaměstnanci ICHP a zákonní zástupci. Nová dětská domácnost vznikla ve stávajícím objektu. Jedná se o objekt v běžné zástavbě ve Vilémově. Slouží plně pro sociální službu DOZP (čtyři byty).



„ Zavedením nových dětských domácností došlo k tomu, že někteří uživatelé se více socializovali.



Vznik dětských domácností byl plánován na 24 měsíců. Změny se nám podařilo provést za 18 měsíců.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

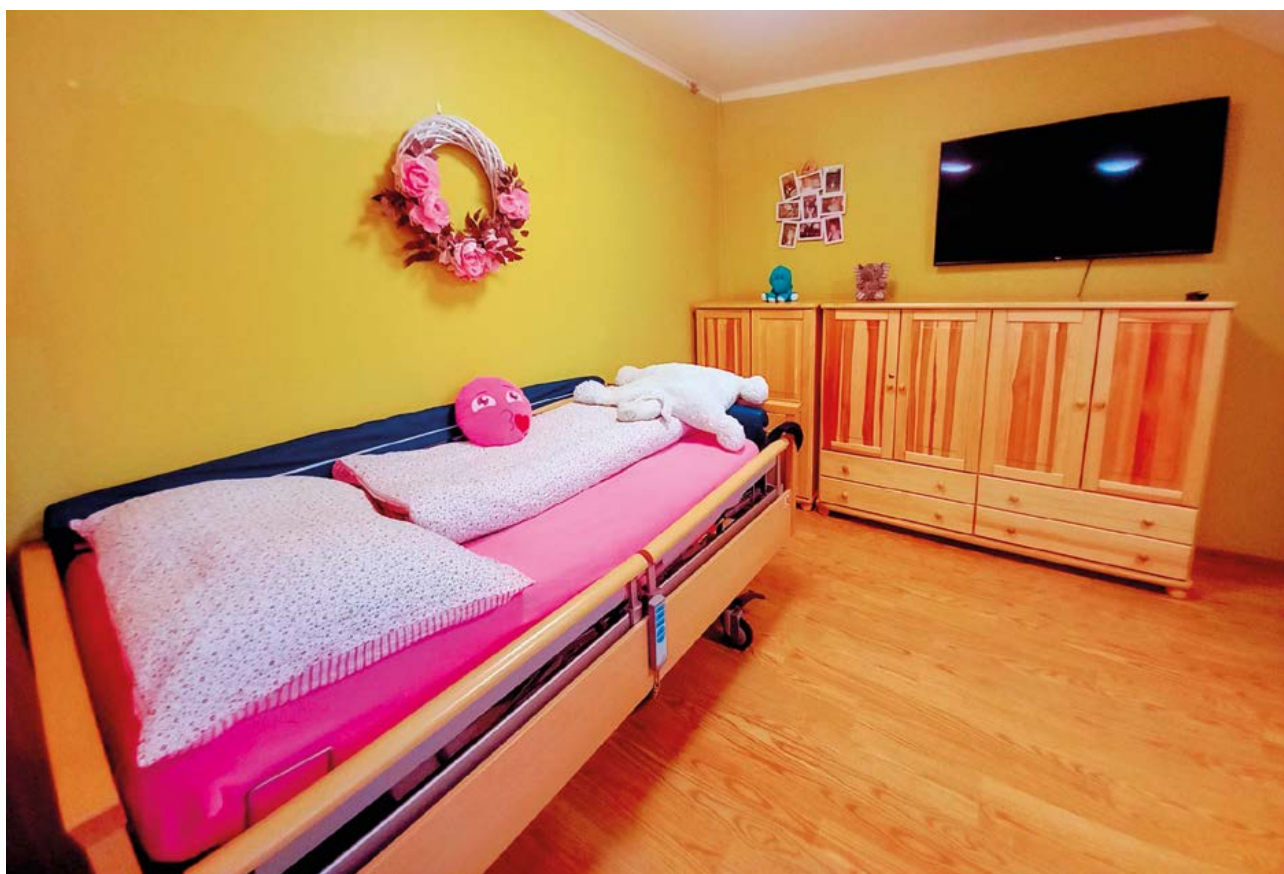
Zavedením změn jsme se opětovně posunuli vpřed. Jsme hrdi na to, že umíme reagovat na jakoukoliv změnu. Neustále se rozvíjíme. Jsme multidisciplinární tým.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Průběžně jsme hodnotili změny a vždy jsme došli ke kladnému stanovisku.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Zpětně hodnotíme změnu kladně. Zavedením nových dětských domácností došlo k tomu, že někteří uživatelé se více socializovali. Někteří zaměstnanci ICHP na změnu z počátku reagovali negativně. Postupně si uvědomovali, že změna byla pro uživatele přínosná. Zákonní zástupci změnu uvítali.





Poskytovatelé sociálních služeb

Péče v sociálních
službách

Terapeutická zahrada: Aktivní cesta k sebeurčení



Rozhodli jsme se vybudovat při službě terapeutickou zahradu jako místo, kde budou uživatelé moci přímo zažívat proces rozhodování a změny.

Název organizace:

Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí

Adresa: Komenského 616, 543 01 Vrchlabí

Statutární zástupce:

Mgr. Barbara Tauchmanová Omrtová

Kontaktní osoba:

Mgr. Barbara Tauchmanová Omrtová,
svetlo@diakonievr.cz

Webová stránka organizace:

<https://vrchlabi.diakonie.cz/>

Cílová skupina inovace:

osoby s mentálním postižením

Začátek zahájení inovace: leden 2020

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

průběžných cílů bylo dosaženo, nadále pokračujeme v aplikaci inovace

Ačkoliv toto téma vnášíme při každém nácvičku s uživateli, vnímali jsme, že potřebujeme najít něco hmatatelného, něco, na čem si uživatelé budou moci přímo „osahat“ proces tvorby, změny a možnosti ovlivnit svět okolo sebe. A proto jsme přistoupili ke kroku vytvořit terapeutickou zahradu.

S plánováním terapeutické zahrady jsme začali v zimě roku 2020, kdy jsme do procesu zapojili zahradní architektku a samotné uživatele, aby si sami řekli, jaké prvky na zahradě chtějí.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Společně s pracovníky uživatelé budovali vyvýšené záhony, vrbový altán, keřovou vlnu, trvalkový záhon, květnou loučku a další prvky.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Uživatelé jsou již od počátku zapojeni do procesu tvorby, rozhodují o tom, jak bude zahrada vypadat, co na ní budou pěstovat, jak se o ni budou starat. Vidí pozitivní dopad, když se o zahradu pravidelně starají, i dopad negativní, pokud zahradě nevěnují potřebnou péči.

Na zahradu docházejí uživatelé pravidelně v rámci svých nácvičků. Využíváme i skupinovou formu práce, kdy se uživatelé, kteří mají zájem, střídají ve vedení skupiny při práci na zahradě. Snahou je pomoci uživatelům přenést nabyté uvědomění z práce na zahradě do svého běžného života.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Cílem služby Sociální rehabilitace SPIRÁLA je pomoci jejím uživatelům dosáhnout či obnovit schopnosti a dovednosti potřebné pro samostatný život. Převážnou část našich uživatelů tvoří v současné době osoby s mentálním postižením, pro které je těžké tyto schopnosti a dovednosti v životě uplatňovat.

Přemýšleli jsme nad tím, jak našim uživatelům pomoci zvědomit myšlenku toho, že oni jsou těmi aktivními hybateli změn ve svém životě a každé jejich rozhodnutí s sebou přináší pozitivní či negativní důsledek. Oni jsou ti, kdo odpovídá za to, jaký jejich život bude.



” Zahrada je koncipována jako otevřená komunitní zahrada přístupná všem bez rozdílu. Propojuje se tu tak svět lidí s postižením se světem místní komunity.



Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Poznatky z doby před zavedením inovace a po zavedení inovace zjišťujeme v rámci individuálního plánování služby, kdy s uživateli jedenkrát za půl roku děláme průběžné hodnocení služby, kde s uživateli probíráme, co si z práce na zahradě odnesli a jak dané aplikují do života.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Inovace přináší konkrétní a pozitivní změny v životech uživatelů tím, že jim umožňuje přímo zažít proces změny a rozvoje, což vede k zvýšenému pocitu kontroly, zplnomocnění a k psychické pohodě.

Zvýšení uvědomění: Pomocí této inovace mají uživatelé možnost přímo zažít proces změny a rozhodování. Tím se zvyšuje jejich uvědomění o vlastním životě a vlivu jejich rozhodnutí na něj.

Zplnomocnění: Inovace poskytuje uživatelům možnost aktivní účasti na své vlastní rehabilitaci a rozvoji dovedností potřebných pro samostatný život. Uživatelé se stávají aktivními hybateli svých životů a cítí se více schopni ovlivnit svět kolem sebe.

Konkrétní zážitek: Terapeutická zahrada poskytuje prostředí, ve kterém si uživatelé mohou přímo vyzkoušet procesy změny a rozhodování. To umožňuje hmatatelný a konkrétní zážitek, který lépe zapadá do jejich učícího procesu.

Psychologická pohoda: Interakce s přírodou a účast na procesu zahradnických aktivit může mít pozitivní vliv na psychickou pohodu uživatelů. Pobyt v přírodě a práce se zemí může snižovat úzkost a stres, což přispívá k celkovému pocitu pohody a blahobytu.

Kontakt s běžnou populací: Díky pořádání veřejných akcí na zahradě (například jarní Otevírání zahrady, Festival zahrada, podzimní Zakončení sezóny a další) jsou uživatelé služby v kontaktu s většinovou populací, což je jedním z cílů služby.

Rozvoj zdravých komunitních vztahů: Zahrada je koncipována jako otevřená komunitní zahrada přístupná všem bez rozdílu. Propojuje se tu tak svět lidí s postižením se světem místní komunity.

Daný postup hodnotíme jako vhodný. Přinesl poučení pro klienty i pro poskytovatele.



Spolu až do konce – paliativní péče v Domově se zvláštním režimem Diakonie Valašské Meziříčí

Většina našich klientů u nás stráví několik let a naše zaměstnance tak pokládá za součást své rodiny. Proto se nám jevílo jako důležité moci zůstat s nimi v době jejich odcházení, poskytnout jim péči jako v domácím prostředí a zachovat tak kvalitu jejich života spočívající v zajištění psychické, fyzické i duchovní pohody až do konečné chvíle života. Dříve byli klienti při zhoršení zdravotního stavu ve většině případů převáženi do nemocnice. Pokud se pacient vrátil zpět do domova se zvláštním režimem (DZR), byl jeho stav oproti původnímu často významně zhoršen, nezářídka však v nemocnici zemřel. Chyběl zde pohled lékaře paliatra a také dostatečné kompetence personálu. DZR nebyl vybaven potřebnými zdravotnickými pomůckami.

Název organizace: Diakonie Valašské Meziříčí

Adresa: Žerotínova 1421, 757 01 Valašské Meziříčí

Statutární zástupce: Bc. Lenka Kostelná

Kontaktní osoba:

Mgr. Zuzana Venturová, venturova@diakoniev.m.cz

Webová stránka organizace: www.diakoniev.m.cz

Cílová skupina inovace:

lidé s Alzheimerovou chorobou, s lehčími typy demencí nebo s postižením po mozkových příhodách a současně s poruchou paměti a orientace, a ti, kteří v důsledku svého onemocnění potřebují pravidelnou pomoc jiné osoby

Začátek zahájení inovace: 2021

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle: 2022

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

V rámci zavádění paliativní péče v DZR vznikl multidisciplinární tým, který absolvoval potřebné vzdělání v paliativní péči a získal tak potřebné kompetence. Byla vypracována metodika. Jako součást zapojení lékaře paliatra v týmu se u nově přijímaných klientů do DZR zpracovává plán péče. Současně je nastavována komunikace s rodinou, probíhá péče o doprovázející i pozůstalé. Dochází k pravidelnému setkávání multidisciplinárního týmu s cílem předat si informace o klientech, ale také sdílet náročné události. DZR je vybaven zdravotnickými pomůckami, nabízí pokoj pro doprovázející. Je sdílena dobrá praxe (vlastní konference, přednášky a stáže).

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Proces inovace byl podpořen vedením Diakonie Valašské Meziříčí. Realizován byl na základě plnění aktivit stra-



tegického plánu organizace, která poskytuje paliativní péči v lůžkovém Hospici CITADELA, Domácím hospici Společnou cestou a také Ambulanci paliativní medicíny. Do procesu zavádění inovace v domově byl zapojen celý multidisciplinární tým pod vedením koordinátora paliativní péče (současně vedoucí DZR). K urychlení zavádění principů paliativní péče v DZR přispělo zapojení do programu Spolu až do konce Nadace Abakus, jehož součástí bylo vedle finanční podpory zejména zajištění vzdělávání personálu vedoucí k získání potřebných kompetencí.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Porovnat původní stav a stav po zavedení inovace je možné. Vedeme statistiky místa úmrtí klientů. Vnímáme vztahy a spokojenost rodin i jistotu týmu v poskytování péče.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Zavedení inovace přineslo snížení počtů hospitalizací a následných úmrtí klientů v nemocnici.

” Péčí o naše klienty v DZR až do konce jsme docílili zachování kvality života klientů, zavedením včasné paliativní péče u některých klientů díky správné aplikaci například léčby bolesti dokonce evidentního zlepšení.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Zavedením principů paliativní péče je zajištěna komplexní péče o klienty DZR, inovaci vnímáme ve všech směrech velmi pozitivně. Díky ní mají naši klienti s diagnózou demence možnost kvalitně prožít závěr života ve vhodných podmínkách, obklopeni známým personálem a v prostředí, které znají a kde poslední roky žili.

Péčí o naše klienty v DZR až do konce jsme docílili zachování kvality života klientů, zavedením včasné paliativní péče u některých klientů díky správné aplikaci například léčby bolesti dokonce evidentního zlepšení.

Vztahy s rodinami klientů se se zavedením inovace prohloubily, více se zapojují do aktivit domova. V závěru života své blízké přirozeně doprovází, což velmi oceňují. Rodiny klientů také oceňují péči o ně samotné v době odcházení blízkého i v době truchlení, účastní se vzpo-

mínkových setkání. Celkově vnímáme větší spokojenost rodinných příslušníků s poskytovanou péčí.

Vytvoření metodiky péče, spolupráce s lékařem paliativní péče, který se stal součástí týmu, zavedení plánů péče i zvýšení kompetencí personálu dosažené vzděláváním přineslo jistotu pracovníků v poskytování paliativní péče. Díky pravidelným setkáváním, při kterých dochází k informování o stavu klientů, vnímáme semknutost celého týmu spočívající ve vzájemné podpoře v každodenní péči o klienty, při jejich odcházení, úmrtí i po něm.

Zavedením inovace se zvýšila prestiž DZR. Od roku 2023 patří mezi 15 domovů, které nabízí principy paliativní péče jako součást běžné péče. Evidujeme zvýšený zájem o exkurze i stáže v DZR, přenášíme své zkušenosti dále prostřednictvím přednášek na konferencích apod. Inovace získala v roce 2022 ocenění mezi inovacemi Diakonie ČCE.



Rodina Spolu

Potřeba individuálního zaměření a specifikace v sociálních službách nás vedla k zavedení komplexních preventivních programů zaměřených na rodiny a děti ze sociálně znevýhodněného prostředí. Jedná se o programy zaměřené na rozvoj jednotlivých sociálních dovedností (ať už se jedná o komunikaci, sebeuvědomění, emoce, vztahy, konflikty, rodinu atd.) a osobnostní stimulaci (prožívání: emoční aktivizace, smyslová aktivizace, tělesná a rozvoj motoriky, svalová stimulace atd.). Jedná se o komplex preventivních programů vedoucí ke stabilizaci rodinného prostředí i vztahů a prevenci kriminality.

Název organizace: Bonanza Vendolí, z. ú.

Adresa: Vendolí 18, 569 14 Vendolí

Statutární zástupce: Mgr. Lenka Buchtová

Kontaktní osoba:

Mgr. Lenka Buchtová, lenka@osbonanza.cz

Webová stránka organizace: www.osbonanza.cz

Cílová skupina inovace: děti a rodiny

Začátek zahájení inovace: léto 2016

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
neuveveno

mi a pracují na prohlubování vzájemného vztahu, rozvíjí rodičovské kompetence a rodinné vztahy a sdílí mezi sebou výchovné zkušenosti. Program probíhá také třikrát ročně, vždy pro dvě až tři rodiny. Posledním programem je Mentorská asistence podporující školní úspěšnost dětí ze sociálně znevýhodněných rodin. Po celý školní rok podporuje až 35 dětí z ORP Svitavy. Děti jsou mentee a ve školní úspěšnosti a předávání kladných vzorů jak v chování, tak v trávení volného času je podporují mentoři – studenti středních škol.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Programy byly spuštěny roku 2012, postupem času však bylo třeba rozvíjet dovednosti a rodičovské kompetence, k jejich rozvoji pomocí inovace dochází od roku 2016. Inovace je naše know-how, které je doplňováno návaznou sociální prací sociálně-aktivizačních služeb organizace. Na vývoji programů spolupracuje multidisciplinární tým.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Programy jsou vedeny lektory, kteří pracují jako pracovníci v přímé péči, sociální pracovníci nebo terapeuti. Proces inovace programů a jeho postupné vylepšování probíhá neustále při ročním zhodnocení ředitelkou organizace, projektovou manažerkou a vedoucí pracovnící SAS.

Metodou využívanou v programech je převážně hiporehabilitace v pedagogické a sociální práci, hloubkové empatické rozhovory, motivační rozhovory a individuální plánování. Jedním z programů je Výcvik sociálních dovedností, do kterého je přijímáno 10 až 12 dětí od osmi do 15 let věku. Doba trvání výcviku je třikrát ročně 10 sobot. Navazující program, který posiluje získané dovednosti a schopnosti, je Posilující výcvik sociálních dovedností určený také pro děti ze sociálně vyloučených rodin. Třetím programem je Preventivní a aktivizační program pro rodiny s dětmi. V tomto programu jsou zařazeny rodiny s dětmi, které v přívětivém venkovském prostředí statku tráví dva celé víkendy se svými klíčovými pracovnicemi

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Díky pravidelnosti a působení sociálních, vzdělávacích a preventivních aktivit se rozvíjeli sociální dovednosti klientů, rodičovské kompetence a vědomosti. Klienti jsou vedeni k samostatnému hledání řešení svých sociálních potíží a osamostatňování se od sociálního systému.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Výsledky jsou zpracovány také v ročních statistikách organizace, rovněž se promítají do statistik města Svitavy – Oddělení prevence kriminality, kdy dochází ke snižování kriminality mladistvých ve městě.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Zavedení inovace mělo velký vliv na členy rodin zapojených do programů. Vztahy ve většině rodin se zlepšily, jelikož členové rodiny dostali možnost v bezpečném prostředí vyjádřit své potřeby a obavy, které někteří z rodičů od dětí slyšeli poprvé. Programy předcházejí konfliktům nejen v rodinách, ale také ve vrstevnických skupinách a celkově ve společnosti. Děti dostávají smysluplný vzor, jak trávit svůj volný čas, a díky návazné službě nízkoprahového zařízení mají možnost docházet na statek pravidelně a využít tak pozitivního vlivu přírody a vztahu se zvířaty. Programy jsou kladně hodnoceny i pracovníci OSPOD v ORP Svitavy, které nám aktivně doporučují rodiny pro zařazení do těchto programů.

Myslíme na duševní zdraví dětí? Zpřístupnili jsme poskytování služeb dospívajícím a dětem od 12 let

Jsme Sociální rehabilitace Amika a 12 let poskytujeme sociální služby dospělým osobám s duševním onemocněním. Na základě přicházejících krizových situací ve společnosti a analýz potřebnosti jsme nejdříve snížili věkovou hranici cílové skupiny na 15 let. V naší praxi jsme začali (zejména při spolupráci s rodinami) zaznamenávat, že se s psychickými problémy potýká čím dál více dětí už na základní škole, ale nárůstu potřebnosti neodpovídá síť specializovaných odborníků (dětské psychiatry, psychologové, lůžka pro děti v psychiatrických nemocnicích). V rámci ORP Valašské Meziříčí jsme zmapovali situaci a na základě výsledků jsme v roce 2022 snížili věkovou hranici pro vstup do služby na 12 let. Inovace reaguje na alarmující situaci v péči o duševní zdraví dětí v ČR.

Název organizace: Charita Valašské Meziříčí

Adresa: Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí

Statutární zástupce: Ing. Jiří Gavenda

Kontaktní osoba: Bc. Blahoslava Holíšová,
blahoslava.holisova@valmez.charita.cz

Webová stránka organizace: www.valmez.charita.cz

Cílová skupina inovace: děti a mládež

Začátek zahájení inovace: 3. února 2021 (od 15 let),
25. listopadu 2021 (od 12 let)

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
inovace stále trvá

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

V době, kdy jsme o inovaci uvažovali, jsme byli jedinou sociální rehabilitací pro osoby s duševním onemocněním ve Zlínském kraji, která výše zmíněným způsobem snížila věkovou hranici cílové skupiny. Inovace tedy byla o to náročnější, že jsme nemohli čerpat inspiraci a zkušenosti z jiných služeb.

Uvědomovali jsme si, že je potřeba sestavit tým pro práci s dětmi, vybrat pracovníky s předpoklady pro tuto skupinu a kvalitně je proškolen, vytvořit příslušné podmínky (vybavení, přizpůsobit provoz služby).

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Proces zavádění inovace probíhal ve spolupráci s Krajskou koordinační skupinou pro Reformu péče o duševní zdraví ve Zlínském kraji a zodpovědnost za něj ležela zejména na vedoucím Sociální rehabilitace Amika.

Vzhledem ke kritickému nedostatku zdravotnických odborníků bylo nutné proces začít co nejdříve. Průběh

realizace byl tedy velmi dynamický a plán se vyvíjel a obměňoval na základě nových poznatků (personální obsazení služby, způsob práce, osvěta a prezentace služby atd.) během samotného procesu.

Pro naplnění cíle a dobré fungování služby vnímáme jako stěžejní provázání sociální sféry s dalšími obory (psychiatrie, psychologie, školství, státní instituce), což se nám postupně daří prohlubovat. V rámci procesu jsme se rovněž zaměřili na osvětu veřejnosti v oblasti duševního zdraví z důvodu přetrvávající tabuizace a stigmatizace duševních obtíží, které pak brání včasnému vyhledání pomoci. Jednou z aktivit byla realizace preventivního programu „Blázníš? No a!“ na základních školách (www.blaznis-no-a.cz).

Cílem práce s dětmi je zachytit psychické problémy v jejich počátku a předejít tak rozvoji závažných a obtížněji léčitelných poruch. Zároveň je cílem do procesu uzdravování zapojit celou rodinu, jejíž role je nezastupitelná.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Indikátorem toho, jak je inovace úspěšná, či nikoliv, je počet dětských klientů, které jsme podpořili nebo s nimi stále pracujeme. V loňském roce (2023) to byly čtyři děti, se kterými jsme intenzivně pracovali 79 hodin v přímé péči a zaznamenali úspěchy. Další dvě děti, které přestože nejsou našimi klienty, byly podpořeny v rámci práce s rodinou (klienty Sociální rehabilitace Amika jsou také jejich rodiče).

Tým odborníků byl rozšířen o psychologa specializovaného na práci s dětmi a rodinou. Chystáme se rozšířit spolupráci s pediatrií v oblasti naší působnosti.

Snažíme se také navázat spolupráci s dětskými specializovanými lůžkovými zařízeními, což se zatím bohužel pro malý zájem z jejich strany nedaří.

Stále vnímáme rezervy v osvětě a prezentaci služby, děti se nedaří oslovovat v množství, jaké jsme si představovali, proto proces dále pokračuje. Ne vždy se nám také daří motivovat některé rodiny k intenzivnější spolupráci při řešení situace jejich dětí. Toto jsou úkoly, které před námi stále stojí a na kterých chceme intenzivně pracovat.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Snížením věkové hranice pro poskytování služby jsme zvýšili dostupnost služeb pro děti s psychickými obtížemi v našem regionu. Navíc v letošním roce rozšiřujeme poskytování služby i na území ORP Bystřice pod Hostýnem, kde tato služba chybí.

U většiny stávajících dětských klientů už nyní můžeme doložit, že se prostřednictvím vzájemné spolupráce po-

dařilo realizovat konkrétní kroky vedoucí ke zmírnění dopadů psychických obtíží na kvalitu života jejich i jejich rodin.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Intenzivním vzděláváním pracovníků se rozšířily jejich odborné kompetence pro práci s dětmi, což má vliv na kvalitu poskytované služby všem věkovým skupinám. Pozitivní zkušenosti dosavadních klientů přispívají k rozšíření povědomí o problematice mezi širší veřejností včetně potenciálních klientů.

Realizace inovace přispěla k prohloubení spolupráce mezi službami Charity Valašské Meziříčí, které pracují s rodinami a dětmi. Také počet dětských klientů se ve službě postupně navyšuje díky práci na osvětě, prezentaci i zvyšující se kvalitě poskytované služby a rostoucím zkušenostem pracovníků.

“ Pro naplnění cíle a dobré fungování služby vnímáme jako stěžejní provázání sociální sféry s dalšími obory (psychiatrie, psychologie, školství, státní instituce), což se nám postupně daří prohlubovat.

Payfriend aneb placený kamarád ve Sdružení TULIPAN

Počátkem roku 2020 byli zástupci naší organizace v rámci spolupráce v norském Bergenu, kde jsme se v Agentuře pro děti a rodiny inspirovali službou, kterou zde běžně využívají jako účinný nástroj odlehčovací služby pro rodiče dětí a teenagerů s duševním onemocněním. Rozhodli jsme se tento nástroj aplikovat u nás a službu – jako novinku v naší profesi – jsme začali nabízet také našim klientům. Tzv. payfriends klienty doprovází do školy či na kroužky, podnikají s nimi také výlety. Payfriends jsou mladí dospělí ve věku cca 16–26 let převážně z řad studentů škol zaměřených na pedagogiku, speciální pedagogiku či zdravotnictví. Tato věková skupina dokáže s klienty lépe navázat bližší vztah než např. sociální pracovníce ve středním věku.

Název organizace: Sdružení TULIPAN, z. s.

Adresa: 28. října 59/42,
460 07 Liberec VII – Horní Růžodol

Statutární zástupce: Mgr. Zora Machartová

Kontaktní osoba: Mgr. Zora Machartová,
machartova@sduzenitulipan.cz

Webová stránka organizace: www.sduzenitulipan.cz

Cílová skupina inovace: děti a mladiství s duševním onemocněním

Začátek zahájení inovace: 1. ledna 2023

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
31. prosince 2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Plánem bylo, že tzv. placení kamarádi budou v rámci své práce doprovázet klienty ráno do škol, aby vlivem úzkostí, kterými klienti často trpí a které jim brání jít do školy, nedocházelo ke zbytečným absencím. Dále bylo v plánu, že budou klienty doprovázet v rámci jejich odpoledních aktivit na kroužky či s nimi budou trávit čas aktivně při sportu nebo návštěvách kulturních aj. zařízení. Vymysleli jsme také společný výlet klientů s payfriendly, který se v létě povedlo úspěšně zrealizovat.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Do procesu zavádění nové služby byli zapojeni pracovníci Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, kterou jsme nově začali provozovat taktéž v lednu 2023. Jelikož s duševně nemocnými klienty pracujeme dlouhodobě (je to hlavní cílová skupina služeb našeho Sdružení i naší chráněné dílny), nepotřebovali jsme pro přípravu inovace mnoho času. Klienty jsme měli, s „nábořem“ payfriendů jsme problém neměli, dlouhodobě s námi spolupracují mladí dospělí, kteří nám pomáhají s organizací kulturních a jiných akcí, a znají tak nejen naši práci, ale i řadu klientů. Naším plánem bylo pomoci co nejvíce klientům, kteří naši pomoc potřebovali a uvítali.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Díky payfriends nabývají mladí lidé s duševními problémy sebevědomí, lépe se začleňují mezi vrstevníky a učí se zvládat situace, které je stresují.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Nová služba payfriend se za krátkou dobu fungování velmi osvědčila, protože ji okamžitě začali využívat stávající i noví klienti. Službu placeného kamaráda propagujeme nejen na základních a středních školách na území Libereckého kraje, ale také o ní informujeme představitele obcí, praktické lékaře, pediatriy a další odborníky.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Touto činností jsme chtěli podpořit celé rodiny, kdy jsme rodičům poskytli více prostoru pro jejich práci či jsme jim dali čas pro sebe sama v době, kdy bylo o jejich děti postaráno díky payfriends. Ti svým působením a podporou posilovali sebevědomí klientů, což jim v důsledku mohlo napomoci k začlenění se zpět mezi vrstevníky, se kterými si v té době nerozuměli kvůli svému duševnímu onemocnění.

Služba payfriend je obecně vnímána jako něco, co doposud v nabídce pro mladé lidi s duševními problémy v Libereckém kraji chybělo. U nových mladistvých klientů je to jedna z našich nejvíce využívaných služeb. Typicky se setkáváme s tím, že náctiletí s úzkostmi a panickou atakou se spíše než o generaci staršímu pracovníkovi sociálních služeb nebo psychologovi svěří se svými strastmi mladému payfriendovi, který pravděpodobně řeší podobná témata.

PORT – centrum komplexní pomoci obětem sexuálního násilí

V roce 2018 jsme absolvovaly služební cestu do Norska, kde jsou obětem sexuálního násilí (SN) poskytovány komplexní služby na jednom místě. Součástí těchto služeb jsou nejen služby sociální, ale také zdravotnické. Tato zahraniční praxe pro nás byla inspirací při zavádění inovativního přístupu k obětem SN v ČR. Z našich výzkumů vyplývá, že v ČR má každá druhá žena (54 %) zkušenost s některou z forem SN. Služby, které pro ně byly v ČR do té doby dostupné, však neposkytují komplexní péči. Konečným cílem tedy bylo vytvořit specializované centrum PORT pro oběti SN.

Název organizace:

proFem – centrum pro oběti domácího a sexuálního násilí, o. p. s.

Adresa: Břevnovská 1692/6, 160 00 Praha 6

Statutární zástupce: Bc. Jitka Poláková

Kontaktní osoba:

Nada Gubová, nada.gubova@profem.cz

Webová stránka organizace: www.profem.cz

Cílová skupina inovace: oběti sexuálního násilí

Začátek zahájení inovace: 1. prosince 2019

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

22. ledna 2024



POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?**Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?**

Plán realizace inovace vznikl v první fázi projektu, kdy jsme navštívily centra pro oběti SN v Norsku. Zde jsme se konceptem komplexních center pro oběti SN inspirovaly. Následně jsme provedly mapování potřeb obětí SN, na jehož základě vznikla metodika a další pomůcky pro práci s oběťmi SN (např. pomůcka pro individuální i skupinové terapie).

Služby organizace se rozšířily o krizové a psychologické služby. Byla zřízena nová platforma, na které je provozován krizový chat. Došlo k rozsáhlému proškolení zaměstnanců v tématu práce s oběťmi SN a k náboru nových zaměstnankyň. V tomto procesu jsme se inspirovaly v organizacích poskytující obdobné služby na Islandu a v Irsku. Následně začal vznikat plán komplexního centra, které bude poskytovat komplexní služby obětem SN pod jednou střechou. V rámci tohoto centra lze využít služby sociální (krizovou pomoc, odborné sociální poradenství), právní poradenství (včetně advokátního zastupování), psychologické služby (individuální a skupinové). Dále také zdravotní služby (sběr a uchování důkazního materiálu a testování na pohlavně přenosné choroby). V centru je také vybavená speciální výslechová

místnost a krizový byt pro oběti násilí. Příprava inovace začala v prosinci 2019. K otevření komplexního centra PORT došlo v lednu 2024. Všechny služby centra se však i nadále vyvíjí.

V průběhu vzniku centra PORT jsme byly na exkurzi v několika organizacích, které poskytují krizové či zdravotnické služby (např. RIAPS, Dětské krizové centrum či Rozkoš bez rizika). Dále jsme absolvovaly návštěvu výslechové místnosti Policie ČR, kde jsme se inspirovaly k vybavení obdobné místnosti přímo v centru.

V první fázi byl realizován projekt proFem 2.0 – analýza a nastavení služeb pro oběti SN podpořený z ESF OPZ. V rámci tohoto projektu došlo k zapojení externích pracovníků do procesu inovace. Zapojeny byly také projektové manažerky, sociální pracovnice a psychologičky organizace proFem.

Celý projekt byl rozdělen do několika sektorů, které řídily odpovědné pracovnice. Za realizaci celého projektu byla odpovědná ředitelka organizace proFem Jitka Poláková, která vedla také stavební organizaci centra PORT a jeho vnitřních prostor. Na této části projektu se dále podílela koordinátorka centra PORT Manuela Haug. Zavedení inovace s sebou přineslo také nové metodické postupy,



kteří koordinovaly metodička Pavlína Mádlová a psycho-terapeutka Markéta Pekárková. V rámci poskytovaných služeb vznikla nově také služba krizové pomoci, kterou vede Barbora Holasová.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Po zavedení inovace se rozšířila nabídka poskytovaných služeb pro oběti sexuálního násilí, tyto služby jsou dostupné na jednom místě. Došlo k nárůstu počtu klientek, které využívají služby naší organizace.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

V rámci realizovaného projektu byla vypracována Závěrečná evaluační zpráva. Mezi výstupy evaluační zprávy patří např. nárůst počtu klientek či hodnocení metodiky jako diverzifikované pro jednotlivé typy klientek.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?



Inovace dala obětem SN možnost využít širokou paletu služeb a nástrojů, které jim pomáhají řešit jejich traumatické zkušenosti. Tyto služby jsou poskytovány na jednom místě, čímž obětem násilí ulehčují přístup ke všem službám, které jsou s řešením SN spojené. Na naši organizaci se obrací také rodinní příslušníci obětí SN, kterým je poskytována podpora a pomoc při komunikaci s oběťmi násilí a při řešení dopadů SN.

Pracovnice organizace proFem získaly ve své práci větší jistotu, došlo k rozšíření jejich dovedností a kompetencí. Mají širší škálu nástrojů, skrze které mohou s oběťmi SN pracovat. Získaly širší povědomí o jednotlivých potřebách klientek, na které mohou individuálně reagovat. V souvislosti s činností organizace proFem zaznává téma SN více také ve veřejném prostoru, a to především skrze média a sociální sítě.



„ Inovace dala obětem sexuálního násilí možnost využít širokou paletu služeb a nástrojů, které jim pomáhají řešit jejich traumatické zkušenosti. Tyto služby jsou poskytovány na jednom místě.

Pobytová služba domov se zvláštním režimem pro osoby s Huntingtonovou chorobou

Posláním našeho domova je zajistit smysluplný a hodnotný život klientů sociální služby navzdory jejich těžkému fyzickému a psychickému postižení způsobenému Huntingtonovou chorobou. Naší snahou je co nejdéle udržet a podporovat soběstačnost klientů s respektem k jejich individuálním potřebám a možnostem. Usilujeme o vytvoření bezpečného prostředí, zlepšení kvality života klientů a vytváříme domácí atmosféru. Pro komplexní zajištění služby je pro nás, a především naše klienty důležité spolupracovat s blízkými klientů a aktivně se zapojovat do poskytované sociální služby.

Název organizace:

Domov důchodců Proseč u Pošné, p. o.

Adresa: Proseč u Pošné č. 1, 395 01 Pacov**Statutární zástupce:** Jiří Hormanď**Kontaktní osoba:**

Jana Flídřová, flidrova@ddprosecposna.cz

Webová stránka organizace: www.ddprosecposna.cz**Cílová skupina inovace:** lidé trpící Huntingtonovou chorobou v pokročilém stádiu**Začátek zahájení inovace:** 2016**Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:**
inovace probíhá

Huntingtonova choroba je vzácné onemocnění, které je stále nevyléčitelné. Jedná se o dominantně dědičné onemocnění s 50% dědičností. Choroba se tak opakuje v rodině po několik generací. Nástup nemoci je nejčastěji v produktivním věku (kolem 40. roku), kdy se z aktivní, fungující a pracující osoby postupně stává osoba plně závislá na péči okolí.

Pro rodiny je v určité chvíli již zcela nemožné poskytovat pacientovi potřebnou péči, někdy je nutná 24hodinová péče, a proto je pro ni velice důležité, že může takového člověka umístit do zařízení, které poskytuje kvalitní, empatickou a odbornou péči.

Tato péče je velice náročná, a proto je důležité, aby poskytovatel sociálních služeb měl co nejvíce zkušeností, vhodné prostředí (vzhledem k problémům s pohybem, u klientů se objevuje chorea) a dostatek školeného personálu či spolupracujících odborníků.

Cíle poskytované služby jsou podmíněny individuálním přístupem ke klientovi v závislosti na jeho celkovém stavu a potřebách s ohledem na věkovou strukturu:

- podpora spolupráce s rodinou,
- spolupráce s odbornou a laickou veřejností,
- zkvalitnění služby,
- kvalitní prostředí,
- podpora udržení fyzické soběstačnosti.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Sociální služba je určena osobám s minimálně středně těžkou závislostí na pomoci druhých osob podle § 8 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Ředitel Jiří Hormanď se se službou seznámil při exkurzi ve Švýcarsku. V roce 2016 bylo zařízení osloveno maminkou jedné z budoucích klientek a na základě tohoto podnětu bylo zahájeno přijímání klientů s Huntingtonovou chorobou.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Na doporučení docenta Jiřího Klempíře (uznávaného celostátního odborníka) a na základě celorepublikové poptávky byla od roku 2019 zaregistrována specializovaná pobyťová sociální služba.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Provozujeme domov se zvláštním režimem s celkem 13 lůžky. Pečujeme o lidi trpící Huntingtonovou chorobou. Jedním z největších přínosů inovace – vytvoření specializovaného pobyťového zařízení pro osoby s Huntingtonovou chorobou, je vytvoření týmu, který se specializuje na práci s touto cílovou skupinou. Tým prochází speciálním vzděláváním, jsou pro něj klíčové jednotné metody práce s klienty.

” Tato péče je velice náročná, a proto je důležité, aby poskytovatel sociálních služeb měl co nejvíce zkušeností.



Spolupracující subjekty:

- Společnost pro pomoc při Huntingtonově chorobě, z. s. – v rámci spolupráce mají zaměstnanci domova zajištěno každoroční specializované vzdělávání.
- Neurologická klinika Praha – doc. MUDr. Jiří Klempíř, Ph.D. (konzultace formou telemedicíny); prof. MUDr. Jan Roth, CSc.; PhDr. Mgr. Olga Klempířová.

Obložnost: 98,92 %

Příspěvek na péči – převážující IV. stupeň, doplněn III. stupněm.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Specializovaná služba přináší klientům tu výhodu, že zaměstnanci znají nejnovější trendy v péči, klienty obklopuje příjemné prostředí, lze využívat metody a pomůcky speciálně pro tuto cílovou skupinu. Vzhledem k propojení s odborníky a specialisty vznikla skutečně specifická a vysoce odborně zaměřená služba.

Pro rodiny má význam pořádání setkání, ale především fakt, že rodiny ví, že taková služba existuje a že až bude potřeba využít sociální službu v péči o svého blízkého, bude tato služba dostupná.

Jako přidanou hodnotu zavedení této inovace vidíme i možnost předávat naše vlastní zkušenosti v péči o tuto cílovou skupinu dalším organizacím.



Denní stacionář Parkinson

Denní stacionář Parkinson byl založen jako odpověď na neexistující službu pro klienty s Parkinsonovou nemocí (PN). Cílem bylo otevřít zařízení pro parkinsoniky, první multifunkční zařízení v ČR pro nemocné PN. Garantem projektu se stal prof. MUDr. Evžen Růžička, DrSc. – přednosta Neurologické kliniky Všeobecné fakultní nemocnice v Praze.

Název organizace: Domov pro seniory Háje

Adresa: K Milíčovu 734/1,
149 00 Praha 4 – Háje

Statutární zástupce: Mgr. Dagmar Zavadilová

Kontaktní osoba:

Mgr. Dagmar Zavadilová, zavadilova@dshaje.cz;

Lucie Holušová, holusova@dshaje.cz

Webová stránka organizace: www.dshaje.cz

Cílová skupina inovace:

lidé trpící Parkinsonovou nemocí

Začátek zahájení inovace: 2010

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
2011

60 lůžek pro nemocné PN. Odlehčovací služba má v současnosti 20 lůžek pro klienty s PN.

Rádi bychom zmínili, že v rámci inovace s Parkinson-Help, z. s., byla vytvořena řada videospotů, které přibližují jednotlivé příznaky nemoci, co nemocnému vadí, jak o něj pečovat, jak s klientem komunikovat, či ukazují obyčejný den nemocného: www.parkinson-help.cz/edukacni-videa.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

O službu začali mít nemocní velký zájem, bylo zřejmé, že na trhu se nalézal deficit této speciálně zaměřené sociální služby (zaměřené na chronická neurodegenerativní onemocnění).

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Provoz prvního denního stacionáře jako samostatné registrované sociální služby potvrdil zejména vysokým zájmem cílové skupiny očekávaný přínos nejen pro nemocné, ale také jejich pečující.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Klientům samotným, často v dlouhodobé izolaci, nabízí denní stacionář nejen prostředí pro setkávání, ale zejména potřebné spektrum aktivit a podpory. Jsou to ergoterapeutické aktivity, logopedie, rehabilitační cvičení zaměřené na tyto diagnózy, podpora psychologa, nutričního terapeuta a v neposlední řadě poradny pro klienty stacionáře a jejich blízké.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Inovace se nepřipravovala dopředu, vznikla téměř spontánně, když Domov pro seniory (DS) Háje odpověděl pozitivně na žádost Společnosti Parkinson, z. s., o spolupráci na vytvoření stacionáře (bylo jednáno prostřednictvím Magistrátu hlavního města Prahy).

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Jako první sociální služba pro nemocné PN byl vybudován denní stacionář, a to na detašovaném pracovišti v Brunelově ulici na Praze 4 – Libuši s kapacitou 10 míst, tato kapacita zůstává zachována až do dnešních dní, kdy už je stacionář přemístěn do DS Háje. (V denním stacionáři Parkinson je registrováno 34 klientů, během týdne se prostřídají.)

Kromě denního stacionáře zavedl DS Háje i pobytovou službu pro parkinsoniky, v současné době má kapacitu

” O službu začali mít nemocní velký zájem.

Centrum včasné péče na Znojemsku

Předmětem inovace je vznik Centra včasné péče na Znojemsku, které se věnuje zvyšování školních dovedností dětí od narození do osmi let ze sociálně znevýhodněného prostředí, a to terénní formou. V českém školství jsou školní neúspěšností ohroženy převážně děti ze sociálně znevýhodněného prostředí. Jednou z možností, jak snížit nerovnosti ve vzdělávání a předcházet jejich dopadům je včasná péče. Školní neúspěšností trpí hlavně děti z regionů s vysokou mírou exekucí, vyšší mírou nezaměstnanosti a sociálními problémy. Destabilizující chudoba je v ORP Znojmo velmi vysoká, vyšší než v 68 % ORP v ČR. Tento stav významným způsobem ovlivňuje životy rodin jak v ekonomické oblasti, tak ve výchově dětí a přístupu ke vzdělání.

Název organizace: Diecézní charita Brno
(tř. Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno)

Adresa: Oblastní charita Znojmo, Dolní Česká 1,
669 02 Znojmo (organizační jednotka)

Statutární zástupce: Mgr. Evžen Adámek

Kontaktní osoba:

Radka Růžičková, radka.ruzickova@znojmo.charita.cz

Webová stránka organizace:

www.znojmo.charita.cz

Cílová skupina inovace: děti ze sociálně znevýhodněného prostředí

Začátek zahájení inovace: 1. dubna 2022

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
31. prosince 2023

- udržet již navázanou spolupráci s mateřskými školami a rozšířit ji do všech školek ve Znojmě,
- realizovat kampaň o včasné péči, osvěta o vzdělávacích potřebách dětí,
- vytvořit tým dobrovolníků pro včasnou péči,
- vypracovat postupy a metodiky včasné péče,
- zachovat služby zdarma v domácím prostředí, zachovat princip dobrovolnosti,
- pracovat s dětmi za aktivní přítomnosti rodičů = rozvíjet kompetence rodičů,
- profesní rozvoj pracovníků včasné péče,
- navýšit úvahy v Síti sociálních služeb v Jihomoravském kraji o 1,25,
- aktivně působit v Platformě pro včasnou péči.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Již v roce 2022 jsme se záměrem poskytovat včasnou péči oslovili vedení radnice ve Znojmě a vedoucí školského odboru Městského úřadu (MÚ) Znojmo Ing. Denisu Krátkou, v r. 2023 pak opět jednali o včasné péči se stávající starostkou obce Ing. Ivanou Solařovou a místostarostou pro školství Mgr. Janem Blahou a podařilo se nám získat politickou i finanční podporu města Znojma. Oslovili jsme i odborníky např. ze Střediska výchovné péče Znojmo, Pedagogicko-psychologické poradny ve Znojmě, mateřské školy ve Znojmě, OSPOD při MÚ Znojmo i Moravský Krumlov a v rámci komunitního plánování sociálních služeb další odborníky. Získali jsme množství užitečných kontaktů, navázali a vytvořili dobré pracovní vztahy, které chceme rozvíjet.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Proces inovace, který trval jeden rok, řídila vedoucí sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi Rodinný sociální asistent.

Plán realizace inovace byl následující:

- založit Centrum včasné péče,
- propojovat odborníky,

Od 1. ledna 2023 jsme začali v rámci sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi Rodinný sociální asistent (služba pracuje s ohroženými rodinami již 16 let) poskytovat terénní včasnou péči a založili jsme Centrum včasné péče. Základními činnostmi Centra včasné péče jsou nyní terénní sociální práce s dětmi ve věku od narození do osmi let a jejich rodiči zaměřené na zlepšení školní úspěšnosti a celkového rozvoje dítěte a zvyšování kompetencí rodičů, dále pak diagnostika školní zralosti a podpora dětí terapií hrou v písku, která je nabízena jako podpůrný nástroj k umocnění efektu získaných dovedností.

Poskytováním terénní formy včasné péče dochází k jedinečnému propojení sociální a pedagogické práce. Právě prolínáním metod z obou oborů při zvyšování kompetencí dětí potřebných pro zvládnutí požadavků školského systému se efekt takové pomoci násobí.

Vzniká tak ojedinělý koncept řešení předškolního vzdělávání terénní formou přímo v domácnostech dětí, který výrazným způsobem snižuje práh dostupnosti pomoci ohroženým dětem, zejména pak těm, které nenavštěvují mateřské školy („když nemůže dítě do školky, přijdeme se školkou za ním“).



Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Díky inovaci jsme v roce 2023 poskytli podporu 66 dětem do osmi let a 29 rodičům. Vznikl tým odborníků, který tvoří sociální pracovníce, terapeutka, pedagožka, asistentka pedagožky, pracovníce v sociálních službách.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Dopad samotné práce na děti je ověřován diagnostickým nástrojem ISophi, který umožňuje sledovat jejich rozvoj v čase.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Zatímco poskytování včasné péče v rámci mateřských škol nebo poradenských zařízení je ve společnosti považováno za běžnou a významnou pomoc, podpora rodin v jejich přirozeném prostředí zaměřená na rozvoj doved-



ností potřebných pro školní úspěšnost si teprve hledá respektované místo v systému péče o děti.

Předškolní vzdělávání dětí, které nechodí do mateřských škol, není v České republice koncepčně řešeno. S naším řešením rozšiřujeme užívané metody sociální práce o metody pedagogické. Tímto projektem odstraňujeme finanční, logistické, kapacitní nebo mentální překážky, kvůli kterým se dítě neúčastní tradičního předškolního vzdělávání.

V Centru včasné péče zajišťujeme rozvoj dítěte v domácím prostředí, učíme rodiče novým dovednostem, které mohou sami uplatňovat při výchově dítěte. Projektem jsme zahájili multioborovou spolupráci při řešení školní neúspěšnosti dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí mezi odborníky na Znojemsku.

|| Předškolní vzdělávání dětí, které nechodí do mateřských škol, není v České republice koncepčně řešeno.



Multioborová spolupráce = pomoc, podpora, ulehčení

Dětská rehabilitace Hlučín (dále DRH) je ambulantní, sociálně-zdravotní zařízení fungující v podmínkách malého města již 30 let. Věnujeme se dětem s různými problémy. DRH za podpory ze strany vedení města Hlučína stanovila cíl a cestu k zajištění „Komplexní péče dětem se specifickými potřebami“. Záměrem bylo, aby rodiny těchto dětí našly v místě svého bydliště maximální možnou míru podpory, kterou potřebují, tzn. odbornou zdravotní péči, vzdělávání, podpůrné terapie, návazné sociální služby, poradenství, volnočasové aktivity, a rodiny tyto služby nemusely složitě hledat a dojíždět do vzdálených míst.

Název organizace: Dětská rehabilitace

Adresa: Hluboká 1117/23, 748 01 Hlučín

Statutární zástupce: Mgr. Radmila Lówová

Kontaktní osoba:

Mgr. Radmila Lówová, reditelka@drh.cz

Webová stránka organizace: www.drh.cz

Cílová skupina inovace:

děti se specifickými potřebami

Začátek zahájení inovace: 2017

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

1. ledna 2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Podněty ke změnám přednesli v roce 2017 zástupcům města Hlučína rodiče dětí s těžšími formami handicapu. Poukazovali na skutečnost, že při ukončení využívání služeb DRH (z důvodu dosažení určitého věku), musí vozit své děti za vzděláním a návaznými službami, které jsou pro fungování dětí klíčové, mimo své bydliště do vzdálených měst. Jejich představa byla, že v Hlučíně najdou pro své děti větší nabídku služeb.

Dětská rehabilitace jako hlavní hybatel aktivit, které se v následujících letech uskutečnily, vytrvale usilovala



o vzájemnou domluvu a spolupráci zainteresovaných subjektů vedoucí k vytyčenému cíli.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Postupně se podařilo:

- v roce 2018 DRH navazuje spolupráci s klinickou logopedkou a nutriční terapeutkou,
- v červnu roku 2018 DRH podává, se záměrem rozšířit sociálně-zdravotní péči pro děti s postižením až do 15 let, žádost o poskytnutí dotace z výzvy IROP na Rozvoj sociálních služeb, a to na stavební rozšíření II. nadzemního podlaží s obslužností výtahem,
- od března 2021 do února 2022 probíhá realizace stavebních úprav budovy,
- v září roku 2019 se při Domu dětí a mládeže v Hlučíně pro děti se specifickými potřebami otevírá rukodělný kroužek,
- téhož roku DRH rozšiřuje své služby o práci ve Snoezelen prostředí, Bazální a orofaciální stimulace, k poskytování moderních efektivních neurorehabilitací je přijata další fyzioterapeutka a je upravena jedna tělocvična,
- v březnu 2020 je otevřena další speciální základní škola, která se zaměřuje na vzdělávání dětí se závažněj-



„ Díky ochotě a úzké spolupráci několika institucí ve městě vznikl provázaný komplex služeb, který může dětem místním i z širokého okolí nabídnout ucelenou podporu.

ší formou postižení, a to jako odloučené pracoviště Speciální školy Diakonie ČCE Ostrava,

- v témže roce ve městě začíná ordinovat dětská neurološka (bohužel v lednu 2024 změnila své působíště),
- v březnu roku 2022 jsou DRH do užívání předány nové vybavené prostory, výtah propojuje všechna patra,
- k 1. lednu 2023 DRH otevírá rozšířenou službu pro děti až do 15 let, kapacita sociální služby se zvyšuje o 12 klientů, prodlužuje se provozní doba a nabízí se i víkendy,
- k 1. lednu 2023 je zaveden polední přesun dětí, tzn. převoz po výuce za návaznými službami v DRH, zprostředkovává vlastním elektromobilem místní Charita, pěší přesuny školních dětí zajišťují po domluvě zaměstnanci institucí.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

V období mezi roky 2017 a 2023 se v Hlučíně podařilo zavést mnoho změn a novinek napříč spektrem. Díky ochotě a úzké spolupráci několika institucí ve městě vznikl provázaný komplex služeb, který může dětem místním i z širokého okolí nabídnout ucelenou podporu a pomoc a pečujícím osobám hmatatelné ulehčení.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Děti se specifickými potřebami s různou mírou postižení mají nyní v Hlučíně možnost vybrat si z více variant základního vzdělání, po výuce se mohou bez účasti rodičů přesunout za aktivizačními a podpůrnými terapiemi, odpoledne také mohou navštěvovat volnočasové aktivity. Všechna vylepšení naplňují poptávku rodin dětí se znevýhodněním po službách, kterých se jim do té doby

na území města nedostávalo. Rodiče díky zajištěné kvalitní komplexní péči o děti nemusí potlačovat své potřeby, mohou v klidu pracovat, vyřídit si pochůzky nebo si odpočinout a načerpat nové síly.

Tento projekt měl za cíl nastavit koordinovanou mezioborovou spolupráci subjektů z oblasti zdravotní, sociální a pedagogicko-psychologické, která by měla pozitivní dopad na stav dítěte a klima rodiny. Momentálně je za námi 1. rok fungování a zatím nebyly zaznamenány žádné vážnější zádrhly, koneckonců to potvrzuje spokojenost rodičů i dětí. Současný stav určitě nepovažujeme za konečný a neměnný, stále bude snaha o jeho zdokonalování a rozšiřování.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Dopad na klienty:

ucelená komplexní kvalitní péče v regionu, setkávání s vrstevníky, přiměřené vzdělávání, smysluplné trávení volného času, zlepšení stavu, menší závislost na pečujících osobách.

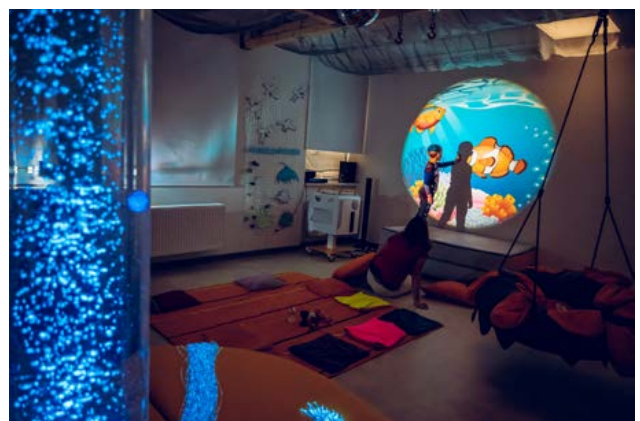
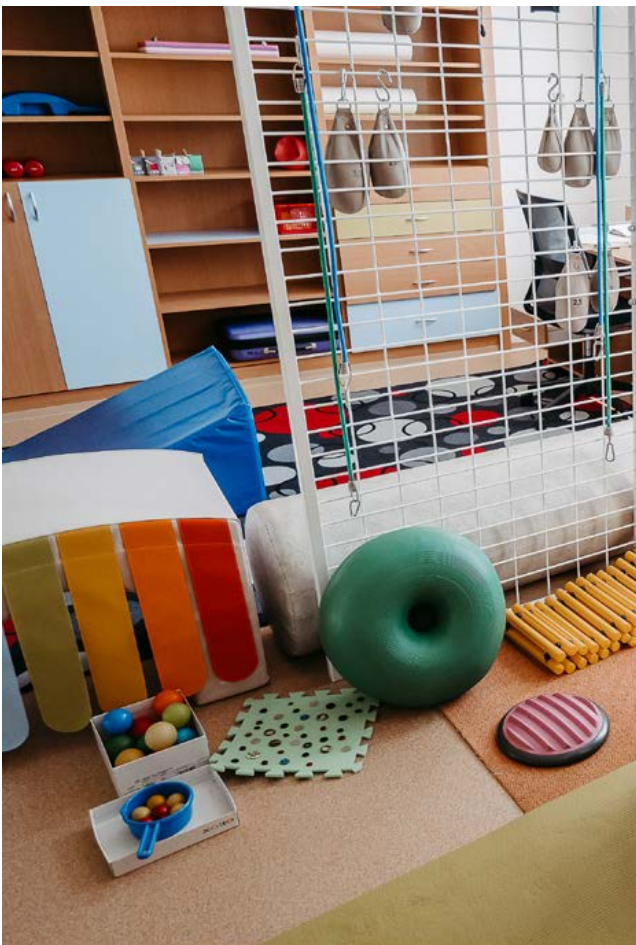
Dopad na rodiny:

ulehčení v pracovních i víkendových dnech, pocit klidu, že je o jejich potomky dobře postaráno, odborné poradenství, větší soběstačnost dětí.

Dopad na zaměstnance:

nové pracovní příležitosti, odborný růst, moderní pracoviště, efektivní metody práce.





Rautové snídaně – Jak rozbít stereotyp

Jako v mnoha jiných domovech i u nás je standardem výběr z několika jídel. Dlouho jsme chtěli zavést rauty. Nejprve v rámci společenských zábav, ale to se nedařilo, a tak padlo rozhodnutí zavést rautové snídaně.

Název organizace: Městský ústav sociálních služeb Jirkov, p. o.

Adresa: U Dubu 1562, 431 11 Jirkov

Statutární zástupce: Mgr. Eva Šulcová

Kontaktní osoba:

Mgr. Karolína Suchopárková, MBA, info@meussj.cz

Webová stránka organizace: www.meussj.cz

Cílová skupina inovace:

klienti Městského ústavu soc. služeb Jirkov

Začátek zahájení inovace: 2019

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

stále pokračujeme. Rautové snídaně jsou pro nás dobrá praxe, standard našeho stravování

cca 80 z nich, tedy téměř 53 %. Ostatní klienti se stravují v patrových jídelnách, které jsou na každém patře pro cca 15 klientů.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Pro nás je výběr standardem. V Městském ústavu sociálních služeb (MěÚSS) Jirkov si mohou klienti denně vybírat oběd ze 3 variant, 4krát týdně si lze vybrat studenou či teplou večeři. Výběry zahrnují diety. Kromě nich s naší nutriční terapeutkou sestavujeme a vaříme dle individuálních jídelniček dle specifických potřeb našich klientů. Už tak jsme si mysleli, že jsme celkem pokrokoví.

Ale domov je DOMA, klienti si tedy mohou vybírat i z jídel, která jejich dietu nesplňují. U nás si diabetik může dát koblihu, když na ni má chuť. Samozřejmě ho upozorníme na rizika, ale nijak ho neomezujeme. My všichni občas „zhřešíme“.

Rautové snídaně mají několik výhod:

- **Široký výběr potravin:** rautová snídaně obvykle nabízí různorodost, což umožňuje každému klientovi vybrat si podle svých chutí a preferencí.
- **Sociální interakce:** rautové snídaně jsou skvělou příležitostí k setkání. Snídaně sdílená se sousedy, přáteli, spolubydlícími může vytvořit příjemnou atmosféru a poskytnout pohodu, hezký začátek jinak „obyčejného“ dne.
- **Flexibilita:** rauty jsou flexibilní, každý si může vybrat to, na co má zrovna chuť, co má rád, může zhřešit...
- **Příležitost k experimentování:** rauty nabízí příležitost k vyzkoušení nových receptů a pokrmů a chutí.

Celkově vzato jsou rautové snídaně skvělým způsobem, jak sdílet a užívat si jídlo ve společnosti ostatních, zatímco se nabízí široký výběr chutí a potravinových možností.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Rozhovory s klienty: některým klientům jsme položili pár otázek k rautovým snídaním, např. zda jsou s rautovými snídaněmi spokojeni, co jim na nich vadí, případně co chybí v nabídce. Klienti hodnotili rautové snídaně kladně, jsou pro ně zpestřením a mohou si dané dny vybrat dle chuti.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Psal se rok 2019. V souvislosti se zavedením inovace bylo nutné sladit mnoho detailů – plánování nejen na úseku nákupu, ale také péče, zajištění směn apod. Nejdříve se začínalo na jednom z našich objektů – U Dubu 1562, nyní jsou rautové snídaně několikrát do roka standardem i na druhém z objektů – Mládežnická 1753. První rok byl spíše o zkoušení kolik čeho, jak a kdy.

Zapojit se musely všechny úseky, nejen stravovací. Kuchaři vymýšleli, co připravit, pečovatelky, jak to zvládnout. Aktivizační a sociální pracovníci, jak pomoci těm, co talířky nedonesou ke stolu sami...

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

První rautové snídaně byly náročné. Normuje se stále v rámci stravovací jednotky, takže vyskakovat si nikdo moc nemohl. Prvním náročným úkolem bylo vůbec vytipování oblíbených jídel i potravin, které by měly mít své místo na rautovém stole. Trvalo nám odhadnout množství.

První rautovou snídani jsme vyzkoušeli v roce 2019 nejprve jen v hlavní jídelně v jednom z našich objektů, a to U Dubu 1562, kde sídlí Domov se zvláštním režimem (DZR), Domov pro osoby se zdravotním postižením (DOZP) a pobytová Odlehčovací služba (OS).

Stravování v hlavní jídelně využívá z celé kapacity všech domovů v objektu U Dubu, která čítá 155 klientů, celkem

Rozhovory s blízkými: z rozhovorů s blízkými našich klientů je vidět, že nabídku rautových snídaní velmi oceňují, a od svých blízkých na ni zaznamenáváme jen kladné ohlasy.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Klienti rautové snídaně milují, narušují životní stereotyp, kterému se občas nevyhneme nikdo z nás... To těšení se na rautovou snídani se stalo pravidelnou součástí života v našich domovech.

Rautové snídaně dávají klientům prostor rozhodovat se, vybírat si. Jsme pyšní na to, že jim to můžeme, chceme a umíme zprostředkovat. Klienti svou spokojenost deklarovali jak pochvalami, poděkováním, chválou na stra-

vovací komisi, tak i množstvím zelených smajlíků v lahvi měřící spokojenost. Samy o sobě mluví i úsměvy a pohoda, která se ránem nese. Inovace ve formě zavedení rautových snídaní přinesla hodně pozitivního, zejména spokojenost klientů. Na stravovacím úseku podnítila kreativitu, motivaci. Bylo potřeba pracovní síly navíc. Na patrových jídelnách vydávala snídaně provozní stravovacího provozu a šéfkuchařka.

A jak k tomu přistupují zaměstnanci? Většinu to baví, líbí se jim narušení stereotypu oproti běžným snídaním, jsou rádi, když klientům chutná, brouzdají na netu, co nového by se mohlo našim klientům ještě nabídnout. Rauty jsou pro kuchaře i ostatní pracovníky motivací k prezentaci jejich umění. Vnímáme to jako jejich práci nad rámec jejich povinností a snažíme se je ohodnotit i finančně.

“ Rautové snídaně jsou skvělou příležitostí k setkání.



Inovace v sociálních službách Střediska sociálních služeb Víteček v Černošíně

Původně rodiče vozili své děti do Střediska sociálních služeb Víteček v Černošíně z řídce osídleného okresu Tachov a Cheb individuálně každý zvlášť. Časově, finančně i fyzicky je to velmi zatěžovalo a zejména u samoživitelů dojíždění bránilo v pravidelném navštěvování Střediska jejich dětmi. Proto jsme pořídili první vícemístné auto a sestavili první pravidelnou linku na svoz klientů do Střediska z území okresního města Tachov a jeho okolí. Návrh se uchytil, podobnou linku tak požadovali i rodiče z území Stříbrska, později i z území Mariánskolázeňska.

Název organizace: 15. přední hlídka Royal Rangers Mariánské Lázně

Adresa: Kořen 60, 349 53 Olbramov

Statutární zástupce: Tomáš Rusňák

Kontaktní osoba: Jiří Kalista, kalista.j@email.cz

Webová stránka organizace:

www.strediskovitecek.cz

Cílová skupina inovace: děti s postižením

Začátek zahájení inovace: 2018

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

zavedení inovativní systém stále probíhá

čty, popřípadě si tito pečovatelé jen tak lidsky odpočinuli ve svém nelehkém poslání.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Nejlepší ověření našeho inovativního postupu je praxe – dnes si rodiče, klienti ani naši zaměstnanci neumí představit, že bychom dopravu ponechali na rodičích dětí. Naši společnou dopravou se dnes inspirují i další sociální zařízení.

Dalším inovativním počinem je propojení základní školy speciální podle § 16 školského zákona č. 561/2004 Sb., která sídlí také v budově Střediska sociálních služeb Víteček, s ostatními sociálními službami, zejména s denním stacionářem (§ 46), sociálně-terapeutickými dílnami (§ 67), osobní asistencí (§ 39) a zdravotními službami.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Klienta a žáka ráno vyzvedneme přímo v jeho domově, přivezeme do Střediska, kde dopoledne navštěvuje základní školu, po jejím skončení přejde přes chodbu přímo do sociálně-terapeutických dílen nebo denního stacionáře a na konci dne mu poskytneme hygienické služby (koupání) a dopravíme ho zpět do jeho domova k rodičům, kteří se navrátili ze zaměstnání s jistotou, že je o jejich handicapované dítě celodenně odborně postaráno.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Vyslyšeli jsme strasti a požadavky rodičů na organizaci společné dopravy, a proto jsme pořídili první vícemístné auto.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

V roce 2020 jsme zakoupili první nové auto a upravili ho pro přepravu imobilních klientů přímo v kolečkových křeslech. V roce 2023 jsme pořídili i druhé auto na stříbrskou linku. V letošním roce pořídíme i třetí auto pro mariánskolázeňskou linku.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Oproti původnímu stavu jsme výrazně ušetřili čas i prostředky všem rodičům – pečovatelům, kteří mohli začít docházet do zaměstnání, a tím vylepšili rodinné rozpo-

” Oproti původnímu stavu jsme výrazně ušetřili čas i prostředky všem rodičům – pečovatelům, kteří mohli začít docházet do zaměstnání, a tím vylepšili rodinné rozpočty.



Inovace celodenní péče o klienty s propojením školní docházky s navazujícími sociálními službami, ranní i odpolední dopravou a zdravotními službami je natolik zavedená a úspěšná, že si bez ní už rodiče našich klientů ani my sami neumíme poskytování péče představit.

Speciálně upravená auta pro handicapované klienty přináší více pohodlí při přepravě klientů přímo v jejich kolečkových křeslech a zejména i bezpečnost přepravy. Klientům také přináší větší pohodlí přepravy, neboť nemusí být komplikovaně překládáni z vozíků do speciálních autosedaček a ve Středisku zpět ze sedaček do vozíků.



Inovativní proces v péči o handicapované klienty ve věku 1–18 let

Podnětem pro vznik naší organizace bylo chybějící sociálně-rehabilitační zařízení v našem regionu, které by nabízelo služby handicapovaným dětem trpícím vzácnými onemocněními a s kombinacemi více diagnóz (tedy dětem s kombinovaným postižením). Chybělo zde zařízení, které by reagovalo na individuální potřeby handicapovaných dětí a bylo schopno přizpůsobit své služby a terapie jejich potřebám a potřebám členů pečující rodiny.

Název organizace: CENTRUM HÁJEK, z. ú.

Adresa: Křimická 756, 330 27 Vejprnice

Statutární zástupce: Lenka Šiková

Kontaktní osoba:

Bc. Markéta Jungová, jungova@centrumhajak.eu

Webová stránka organizace:

www.centrumhajak.eu

Cílová skupina inovace: děti trpící vzácnými onemocněními a s kombinacemi více diagnóz

Začátek zahájení inovace: 2017

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Do procesu inovace byly zapojeny tyto subjekty: Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích; Masarykova Univerzita, Brno; Raná péče; Univerzita Hradec Králové; Západočeská univerzita v Plzni. Návrhy na implementaci systémů pokročilé inovace přicházely od vedení naší organizace, do veškerých inovativních procesů byl zapojen celý tým našeho centra.

Plán na realizaci systému inovativních procesů, metod, technologií a pomůcek vznikl na základě vyhodnocení individuálních potřeb našich klientů a postupně byl zaveden do praxe.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Postupně jsme vedle Denního stacionáře (2013) doplnili nabídku našich registrovaných sociálních služeb o Odlehčovací služby (2015), Sociální rehabilitaci (2015) a Sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi (2016) a Nestátní zdravotnické zařízení (2014) nabízející dětskou rehabilitaci. V roce 2017 jsme zahájili přípravné práce na vytvoření šestileté koncepce (2018–2023) inovativního řešení a její postupné zavedení do praxe.

Příprava koncepce nám trvala cca 10 měsíců (2017) a v průběhu její samotné realizace jsme ji neustále vyhodnocovali a doplňovali s ohledem na aktuální nabídku nových produktů a technologií na trhu a s ohledem na tok finančních prostředků.

Nejprve jsme vytipovali takové strategické prvky koncepce, bez kterých by inovace nemohla být úspěšná, oslovovali případné dodavatele a následně jsme pak vytvářeli finanční plán (cash flow). Poté, co byly tyto strategické prvky (pomůcky, technologie, odborná školení atd.) pořízeny a zavedeny do praxe, jsme je doplnili o ty méně potřebné, přesto však důležité prvky, abychom dosáhli komplexnosti.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Před zahájením inovativního procesu byla okamžitá možná kapacita 10 klientů, díky inovacím jsme zvýšili efektivitu a odbornost naší práce a současná kapacita je 30 klientů.

Byl zaveden systém dotazníkového šetření směrem ke klientům a jejich zákonným zástupcům a také směrem k našim zaměstnancům. Dotazníkové šetření bylo (je) pravidelně vyhodnocováno.

Nezbytným krokem v našem rozvoji bylo nahrazení papírového systému – zpracování denního programu zaměstnanců a klientů digitálním systémem. Předchozí systém byl administrativně zdlouhavý. Nový systém zajistil lepší organizaci času řádově 40 zaměstnanců a denně až 30 klientů v návaznosti na plánované terapie a využití terapeutických místnosti. Systém umí vyhodnotit využití jednotlivých pracovníků v průběhu dne. Terapeut tak má možnost sledovat jak celkový plán, tak plán konkrétního klienta. Základními částmi systému jsou: databáze klientů, provedených výkonů, zaměstnanců a obsazených

“ Před zahájením inovativního procesu byla okamžitá možná kapacita 10 klientů, díky inovacím jsme zvýšili efektivitu a odbornost naší práce a současná kapacita je 30 klientů.



terapeutických místností. Digitální systém přinesl zjednodušení plánování, zlepšení flexibility při změnách plánu a okamžité doručení informace všem zaměstnancům.

Dalším inovativní prvkem je osobní tísňové tlačítko, které jsme zavedli pro větší osobní bezpečnost jak klientů, tak našich zaměstnanců. Umožňuje dálkově aktivovat tísňový poplach pro přivolání pomoci v případě, že je třeba asistence dalšího zaměstnance (např. při epileptickém záchvatu klienta atd.).

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Naši organizaci budujeme od počátku jako inovativní projekt, který je v našem českém regionu jedinečný. V této chvíli můžeme vyhodnotit, že máme zařízení, které splňuje prvky výjimečného inovativního sociálně-rehabilitačního centra.

Provoz inovativního projektu a neustálé zavádění dalších inovativních kroků nám tak umožňují individuální přístup ke každému klientovi. Klienti (jejich zákonní zástupci) nás vyhledávají především z důvodu, že poskytujeme výjimečnou komplexní péči, která nemá v regionu obdobu. V rámci dalšího zavádění inovativních procesů je pro nás velmi důležitá zpětná vazba od našich klientů,

kteří k nám přijíždějí z celé České republiky. Těší nás, že nás hodnotí jako jedinečné zařízení. Pro rodinné příslušníky jsme zařízením, díky kterému se mohou vrátit zpět do pracovního procesu. Vše pro své děti mají tzv. pod jednou střechou, nemusí za potřebnými rehabilitaci nikam cestovat.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Pro naše zaměstnance znamená využití inovativních technologií možnost pracovat s novými moderními pomůckami a metodami, práce je efektivnější a různorodější.

Veřejnost nás vnímá díky našemu propojení s různými charitativními akcemi, které pořádáme – např. běžecké závody, koncerty, výstavy atd. Toto celkové propojení, do kterého zapojujeme nejen naše zaměstnance, klienty a jejich rodinné příslušníky, ale také dárce a zástupce institucí shledáváme nejlepším konceptem pro všechny. Inovativní přístup jsme tvořili dle aktuálních dispozičních finančních prostředků tak, jak se nám je postupně dařilo získávat od našich dárců.

Když potřebujete najít směr – propojení zdravotních a sociálních služeb s terénní sociální prací na obcích

Vzhledem k rozlehlosti okresu Benešov jsou pro některé jeho občany úřady velmi špatně dostupné a obyvatelům především ve vzdálenějších lokalitách se dostávalo sociální pomoci jen obtížně. Ruah, o. p. s., stál v roce 2019 u zrodu jedinečného projektu Obce blíže lidem. Projekt byl od počátku až do roku 2022 plně financovaný z fondů Evropské unie, kdy z jeho rozpočtu byly hrazeny mzdy a provoz čtyřem sociálním pracovnícům zaměstnaným na plný úvazek. Oblast Benešovska se přirozeně rozdělila do čtyř oblastí, kde terénní sociální pracovníce působily. V terénu pomáhají svým klientům nejen v oblasti sociální nebo zdravotní. Poskytují odborné sociální poradenství v oblasti dávek, příspěvků nebo např. v problematice veřejného i soukromého opatrovnictví a formálních i neformálních pečujících osob.

Název organizace: RUAH, o. p. s.

Adresa: Křížíkova 2158, 256 01 Benešov

Statutární zástupce: Petr Střihavka, MBA

Kontaktní osoba:

Petra Doležalová, dolezalova@ruah.cz

Webová stránka organizace: www.ruah.cz,
www.obceblizelidem.cz

Cílová skupina inovace: obyvatelé okresu Benešov

Začátek zahájení inovace: 1. ledna 2023

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
projekt plánovaný do prosince 2025

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Organizace RUAH, o. p. s., působí v oblasti terénní odlehčovací služby a domácí zdravotní péče již přes deset let. Během této doby se její pracovníci pravidelně setkávali s klienty, kteří byli z různých důvodů ohroženi sociálním vyloučením. Nejčastějším důvodem byl jejich špatný zdravotní stav, nedostupnost služeb i příjmová chudoba. V roce 2018 zakladatelka organizace Marta Vacková společně s vedoucí odboru sociálních služeb a zdravotnictví města Benešov přivedly na svět myšlenku pomoci klientům nejen v oblasti sociální a zdravotní péče, ale i v oblasti sociální práce s klientem přímo v místě jeho bydliště.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Sociální pracovníce, které začaly pomáhat v terénu, si nejprve musely získat důvěru ve „svých“ obcích (jedná se o 34 obcí), navázat kontakt se starosty, představit se praktickým lékařům, ve školách a navázat spolupráci v již fungujících sociálních službách v regionu. Ve spolupráci

s ORP Benešov tak mohly fungovat jako „prodloužená ruka“ městských úřadů, úřadu práce nebo České správy sociálního zabezpečení, a provázet tak své klienty obtížnými životními situacemi. Původní projekt v roce 2022 skončil, klienti však nezůstali bez pomoci. Od roku 2023 je realizátorem MAS Posázaví – Posázaví, o. p. s., přičemž Ruah zajišťuje pracovnícům provozní záležitosti (auta, telefony), povinné vzdělávání, technickou i administrativní podporu. Ruah také s podporou starostů tyto provozní záležitosti dofinancovává.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Výsledkem je pomoc cca 300 klientům za první tříletý projekt. Za první rok pokračování projektu je číslo téměř stejné. Je tedy zřejmé, že z propojení terénní sociální práce na obcích, terénní odlehčovací služby a domácí zdravotní péče mohou klienti jen získat.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Data zaznamenáváme v programu Cygnus a tyto výstupy jsou každý půlrok monitorovány MPSV ve formě evaluační zprávy.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Každý den mohou zdravotní sestry i pracovníci v sociálních službách poskytnout kontakt na příslušnou terénní sociální pracovníci, která je připravena klienta navštívit a nabídnout podporu tam, kde klient neumí, nemůže nebo mu jeho stav neumožňuje o pomoc požádat na úřadech.

Taška doteků

V organizaci Freya, z. s., se v rámci odborného sociálního poradenství (OSP) a vzdělávacích činností zabýváme tematikou sexuality, intimity a vztahů. Abychom dokázaly efektivně předávat informace, jsou pro nás nezbytné vizuální pomůcky, které jsou však pro témata sexuality a vztahů v ČR prakticky nedostupné. Je tedy nezbytné takové pomůcky pro potřeby poradenství a edukace vytvářet. Nejvýraznější pomůckou, vytvořenou v minulém roce, je Taška doteků.

Název organizace: Freya, z. s.

Adresa: Březiněveská 92,
250 64 Hovorčovice

Statutární zástupce: Mgr. Lucie Šídová

Kontaktní osoba:

Mgr. Jaroslava Prchalová, prchalova@freya.live

Webová stránka organizace:

www.freya.live/cs

Cílová skupina inovace: klienti odborného
poradenství v oblasti sexuality

Začátek zahájení inovace: únor 2023

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
prosinec 2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Pomůcka vychází z naší praxe a navrhly jsme ji tak, aby obsahovala prvky, které se nám osvědčily při odborném sociálním poradenství a edukaci v sociálních a školských zařízeních. Poptávku jsme také viděly ze strany našich edukantů, lidí v pomáhajících profesích a školských zařízeních. Ve své praxi se setkávají s nevhodným chováním se sexuálním podtextem ze strany klientů a často nevědí, jak situaci řešit.

Může to vést k tomu, že situaci neřeší vůbec, anebo naopak nevhodnými způsoby, například zbytečnými restrikcemi či medikací podávanou klientům. Jednou z cest, jak problémům předcházet i je řešit, je dostateč-

ná edukace. Pokud pracovníci již mají informace o tom, jakým způsobem a v čem klienty edukovat, chybí jim pomůcky, díky kterým by mohli své klienty v tématech hranic a vhodných a nevhodných doteků provést srozumitelně, prakticky a zároveň i zábavným způsobem.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Propracovat celý logický koncept, včetně vlastního grafického zpracování a podrobného návodu, trvalo 10 měsíců. Podílely se na něm sociální pracovníce, manažerka sociální služby, výkonná ředitelka a office manažerka jako podpora technického řešení projektu.

Taška doteků obsahuje obrys nahé ženy a muže na pevném, rolovatelném materiálu (150 × 45 cm) a červené a zelené dlaně (8 + 8 ks) pro znázornění žádoucích a nežádoucích doteků (na samotném klientovi, na pracovnících, od maminky, kamaráda atp.). Na obrysech postav lze edukovat správné pojmenování částí lidského těla, téma masturbace, dospívání atp.

Díky kartám se základními emocemi (znechucení, vztek, strach, smutek, radost, překvapení) může člověk např. ukazovat, jak se právě cítí nebo jak se může cítit někdo, koho se vhodně či nevhodně dotýkám já nebo někdo jiný mě. Dále jsou přiloženy karty s vyobrazenými situacemi týkajícími se vhodných a nevhodných doteků a chování (např. v soukromí, na veřejnosti, vůči partnerovi, cizí osobě atp.) včetně návodných otázek na samostatných kartách, které daná témata dále rozvíjejí. Lidé mohou o daných situacích diskutovat, bavit se o tom, co je vhodné a nevhodné chování, za jakých okolností, v jakém kontextu. K diskusi mohou používat i karty emocí – znázornit, jak se lidé v situaci asi cítí, jak by se asi v jejich situaci cítili oni, případně lze využít i červené a zelené ruce. Díky vytvoření vzájemně se doplňujících prvků vznikla inspirativní pomůcka pro edukaci široké škály osob – dětí, dospívajících, dospělých (se znevýhodněním i bez).

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Výsledkem spojení několika metod a vizuálních pomůcek v jeden vzájemně se doplňující celek je, že Taška doteků přináší svým uživatelům širokou škálu možností, jakým



” Taška doteků obsahuje obrys nahé ženy a muže na pevném, rolovatelném materiálu (150 × 45 cm) a červené a zelené dlaně (8 + 8 ks) pro znázornění žádoucích a nežádoucích doteků.

způsobem přistoupit k různým tématům v oblasti sexuální výchovy či osvěty a mezilidských vztahů. Důležitým tématem, které lze díky Tašce doteků lépe edukovat, je například prevence sexualizovaného násilí – díky kartám situací může personál školských či sociálních zařízení (ale i rodiče či blízcí edukovaných osob) otevřít diskuzi k tématu z několika úhlů, doplnit ji kartami emocí a prakticky nacvičit reakci na danou (i jinou) situaci.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Nad obrysy postav lze např. diskutovat a prakticky si i ukázat vhodné či nevhodné oblečení (to lze např. vyrobit z papíru a připnout na postavy), které (ne)opravňuje k sexualizovanému jednání např. vůči spoře oděné dívce. Díky nácvikům pomocí Tašky doteků je možné snížit výskyt nevhodného chování (např. doteků) se sexuálním podtextem u klientů, které je pro personál obtížně řešitelné a kterému sami klienti často dobře nerozumí.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Díky pomůcce je práce s jednotlivými tématy jednodušší, lépe pochopitelná a díky grafickému zpracování srozumitelná i pro klienty s mentálním znevýhodněním, kteří snadněji pochopí hranice své i druhých lidí. Díky tomu se lépe orientují ve vhodnosti či nevhodnosti chování svého i jiných, nedostanou se tak snadno do nevhodných situací, které jsou pro ně často velmi stresující, protože situaci nerozumí. Taška doteků přímo vybízí k nácviku souhlasu a nesouhlasu, zostřuje správné vnímání rizikových situací, a to jak u klientů, tak i u personálu. Díky podrobnému návodu, který je součástí pomůcky, naleznou její uživatelé paletu doporučení k používání Tašky doteků, zároveň může být inspirací pro vlastní rozvíjení práce s ní a její vlastní doplňování.





Poskytovatelé sociálních služeb

Využití technologií
v sociálních službách

Obsluha PC bez použití rukou? Ano, oční kamera to zvládne skvěle!

V Denním stacionáři PAPERSEK se pravidelně setkáváme s dětmi s dětskou mozkovou obrnou (DMO), které z důvodu svého zdravotního znevýhodnění nemají možnost ovládat své končetiny, ale mají velký potenciál v oblasti rozvoje svých rozumových a komunikačních dovedností. Speciální kamera Tobii PC Eye 5 snímá zrak uživatele, vybraným uživatelům usnadňuje život, posiluje jejich schopnost uplatňovat svou vlastní vůli a rozšiřuje jejich komunikační možnosti.



Název organizace:

Centrum sociální pomoci Třinec, p. o.

Adresa: Máchova 1134, 739 61 Třinec

Statutární zástupce: Mgr. Kamil Raszka, MBA

Kontaktní osoba: Mgr. Ewa Solowská,
vedouci.paprsek@csprtrinec.cz

Webová stránka organizace: www.csprtrinec.cz

Cílová skupina inovace: děti s DMO

Začátek zahájení inovace: listopad 2022

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
prosinec 2023 (až dosud)

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

1. Zjistit, pro jaké děti je kamera Tobii PC Eye vhodná.
2. Zjistit, jaké jsou možnosti přístroje, co umožňuje (jaké výhody dětem nabízí).
3. Přístroj otestovat.
4. Získat finance na jeho pořízení.
5. Přístroj zakoupit.
6. Začít s kamerou Tobii PC Eye 5 pracovat v praxi.
7. U dětí, u kterých se pomůcka osvědčí, zařazovat její použití do pravidelné praxe a tím zvyšovat komunikační schopnosti klientů (zařazovat použití do jejich individuálních plánů).

Proces inovace iniciovala vedoucí služby Denní stacionář PAPERSEK ve spolupráci se speciálním pedagogem a s podporou našeho ředitele, který souhlasil s tím, oslovit a poté i zahájit spolupráci se společností Spektra, v. d. n., prodejcem moderních a kompenzačních pomůcek.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Podepsali jsme smlouvu o výpůjčce zařízení Tobii PC Eye a speciální oční kamera včetně PC nám byla dodána a zapůjčena k testování na 14 dní. Do procesu inovace byly samozřejmě zapojeny i konkrétní děti, které jsme vybíraly na základě jejich potřeb, a poté jsme zkoušeli, zda pořízení této pomůcky bude přínosem, či nikoliv.

Jakmile jsme přístroj otestovali (během podzimu 2022) a zjistili jsme, že by byl pro dané děti přínosem, informovali jsme ředitele. Byl nakloněn této novince a rozhodl se, že najde a osloví sponzora, který by byl ochoten zařízení zafinancovat. To se povedlo, a tak byla kamera Tobii PC Eye 5 koncem roku 2022 zakoupena. Poté jsme se v průběhu celého roku 2023 učili se zařízením pracovat.





“ Významný je také pozitivní dopad na rodinné příslušníky.

K obsluze přístroje jsme měli možnost využívat on-line doprovod průvodce z organizace SPEKTRA, v. d. n., kameru jsme se také učili používat metodou pokus-omyl, kdy bylo vyhodnocováno, pro koho je pomůcka vhodná a je významným nástrojem ke komunikaci, nebo naopak pro koho je jakýmsi doplňkem při nácviu komunikace, či pro koho není vhodná vůbec.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Stav po zavedení inovace je významně jiný, lepší, ve smyslu toho, že děti, které již dnes umí pomůcku používat, zvýšily své komunikační dovednosti, a především u nich bylo posíleno právo uplatňovat svou vůli a názor a bylo jim umožněno využít alternativu, díky které mohou vyjádřit svůj názor.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Výsledky jsou ověřovány denně při každodenním používání pomůcky a jsou i hodnoceny v individuálních plánech uživatelů (minimálně co půl roku). Postupy dětí při používání této inovace jsou komunikovány i jejich zákonným zástupcům, kterým je doporučováno tuto pomůcku pořídit i do domácího prostředí, kde se dítě může postupně naučit pomocí této kamery ovládat komplet celé PC.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Dopad zavedení inovace je nejvíce zřejmý u konkrétních dětí, které díky této pomůcce, kterou již nyní znají a umí používat, se velmi snadno dostanou do tzv. pocitu „flow“, kdy ani nevnímají čas a prostě si užívají možnosti hrát hru na počítači, zvolit si samostatně aktivitu atd. Lze u nich pozorovat, jak je práce na kameře natolik pohltí, že jsou schopny soustředit se mnohem déle, než je u nich běžné. Dopad na zaměstnance, kteří se naučili pomůcku používat, je ten, že postupně nabyli dovednosti nutné k obsluze pomůcky, díky tomu neustrnuli na místě a aktivně nabízí dětem všechny možné dostupné zdroje k jejich rozvoji.

Významný je také pozitivní dopad na rodinné příslušníky. Rodiče, kteří prvně viděli své dítě samostatně uplatňovat svou vůli při obsluze kamery pomocí očí v daném konkrétním programu nebo mohli vidět a ověřit si, co dítě skutečně chápe, byli leckdy natolik motivováni, že se snaží tuto pomůcku získat i pro domácí použití. Pro jednu z maminek dětí, které Tobii PC Eye 5 používají u nás v zařízení, jsme napsali doporučující dopis, aby bylo možné získat finanční dotaci na pořízení této pomůcky.

Co se týká dalších aktérů, jako je veřejnost či zřizovatel, zde přínos není možná až tak zřejmý, ale nicméně tento fakt o nic víc nesnižuje výsledek této inovace.

Domov pro každého

Běžně dostupná monitorovací zařízení na trhu neodpovídala našim představám – nedetekovala pád, což je jedna z nejdůležitějších věcí v rámci tísňové péče. Tak došlo k vývoji našeho monitorovacího zařízení TIPEC, které již několikrát zachránilo život klientům tím, že detekovalo pád ihned a v reálném čase.

Název organizace: Anděl Strážný, z. ú.

Adresa: Fügnerovo náměstí 1808/3, 120 00 Praha 2

Statutární zástupce: Martina Hebelková

Kontaktní osoba: Mgr. Kamila Podlahová,
kamila.podlahova@andelstrazny.eu

Webová stránka organizace: www.andelstrazny.eu

Cílová skupina inovace: senioři, osoby s postižením a lidé v náročných životních situacích

Začátek zahájení inovace: leden 2017

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

v inovaci se pokračuje každý rok, námi vyvinuté mobilní monitorovací zařízení tísňové péče stále aktualizujeme a modernizujeme

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

V plánu bylo nabídnout lidem (seniorům, osobám s postižením a lidem v náročných životních situacích) monitorovací zařízení, které na trhu v ČR ještě není. Přesto, že by mohlo pomoci ještě více lidem než dosavadní zařízení ostatních tísňových péčí. Příprava inovace trvala rok.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Zapojena byla naše ředitelka a zakladatelka, IT technik a organizace zabývající se kompletací monitorovacích zařízení tísňové péče. Proces inovace řídila ředitelka Martina Hebelková.

Proces vlastního řešení započal průzkumem trhu a zjišťováním toho, jaká jiná monitorovací zařízení jsou v ČR k dispozici a na jakém principu fungují. Snažili jsme se najít to, co zde chybí, tu „díru“, kterou bychom vyplnili dobrým a funkčním nápadem a hlavně takovým, který lidem bude opravdu pomáhat.

Testováním a zabýváním se tímto tématem do hloubky jsme zjistili, že neexistuje zařízení tísňové péče, které by detekovalo pád, ač senioři i lidé se zhoršeným zdravotním stavem padají často a mnohdy čekají na pomoc hodiny či dny. Tak došlo k vývoji našeho monitorovacího zařízení TIPEC (nese zkratku názvu tísňové péče).

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Ano, je možné a lze porovnat původní stav a stav nynější.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Výsledky inovace byly ověřeny v terénu, naše monitorovací zařízení jsme nejprve testovali a následně dali k užívání našim klientům. Vedeme si statistiky o síle signálu, o funkčnosti zařízení, stavu baterie aj. a máme z našeho zařízení TIPEC velkou radost.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Inovaci zhodnocujeme velmi kladně. Naše monitorovací zařízení již několikrát zachránilo klientům život tím, že detekovalo pád ihned a v reálném čase, odeslalo signál na náš nonstop pult tísňové péče a dispečerky klientům obratem zajistily pomoc. Rodinní příslušníci klientů se cítí klidnější, mohou chodit do práce a odjet na dovolenou a vědí, že o jejich blízké je 24/7 postaráno. Postup inovace bychom neměnili ani dnes, věříme, že jsme postupovali dobře a za naším produktem si stojíme.



Testováním a zabýváním se tímto tématem do hloubky jsme zjistili, že neexistuje zařízení tíšňové péče, které by detekovalo pád, ač senioři i lidé se zhoršeným zdravotním stavem padají často a mnohdy čekají na pomoc hodiny či dny.



ANDĚL STRÁŽNÝ **SOS tlačítko** **JISTOTA A BEZPEČÍ V KAŽDÉ CHVÍLI**

- TÍŠŇOVÁ PÉČE
- NEPŘETRŽITÁ POMOC V CELÉ ČR JIŽ OD ROKU 2011
- DETEKCE PÁDU
- DETEKCE NÍZKÉ AKTIVITY
- PŘIPOMÍNÁNÍ LÉKŮ
- POVÍDAVÁ LINKA
- PORADENSTVÍ
- KONTROLA ZDRAVOTNÍHO STAVU
- KONTROLA REŽIMU, PŘ. PITNÉHO
- ZAŘÍZENÍ ZAPŮJČUJEME ZDARMA
- PRVÍCH 14 DŇÍ SLUŽBY ZDARMA

POSKYTUJEME JISTOTU A BEZPEČÍ V KRIZOVÝCH SITUACÍCH. POMÁHÁME SENIORŮM, LIDEM S HANDICAPEM NEBO SE ZHORŠENÝM ZDRAVOTNÍM STAVEM, ABY MOHLI ŽÍT SAMOSTATNĚ A SVOBODNĚ.

JAK SLUŽBA FUNGUJE

1. Klient má u sebe mobilní monitorovací zařízení s SOS tlačítkem.
2. Zařízení je napojeno na NONSTOP dispečink Anděla Strážného.
3. Při nouzové situaci klient zmačká SOS tlačítko, které ho spojí s dispečinkem.
4. Dispečer zajistí klientovi včasnou a potřebnou pomoc.

ZAŘÍZENÍ TÍŠŇOVÉ PÉČE

TIPEC	HODINKY	NOVO
500 Kč měsíčně	400 Kč měsíčně	350 Kč měsíčně
<ul style="list-style-type: none">• SOS tlačítko• Mobilní zařízení• Detekce pádu• Detekce nízké aktivity• GPS lokalizace• Geofencing• Spojení s blízkými	<ul style="list-style-type: none">• SOS tlačítko• Mobilní zařízení• Spojení s blízkými• Datum a čas	<ul style="list-style-type: none">• SOS tlačítko (2x)• Domácí zařízení• Detekce nízké aktivity• Vodařňový náramek• Záložní zdroj energie

CENA SLUŽBY ČINÍ 18 Kč/ZA DEN

ANDĚL STRÁŽNÝ, Z. Ú. | IČ: 02771527 | WWW.ANDELSTRAZNY.EU | TEL.: 800 603 030 | E-MAIL: POPTAVKA@ANDELSTRAZNY.EU

Příběh klientky

Naší klientkou je i paní Hana, které je 100 let. Čilá seniorka, jež zažila všechny naše prezidenty, s T. G. Masarykem se dokonce potkala. Za 2. sv. války přišla o část své rodiny, v den jejích 22. narozenin ji s rodiči a manželem odvezli do koncentračního tábora a tam protrpěla tři roky. Z Terezie se vrátila jen s maminkou, Hanin manžel i tatínek tam zemřeli. V této době paní Haně nejvíce chybí kontakt s lidmi, sice kolem sebe má rodinu, která jí pomáhá, ale díky naší službě si může popovídat i na tzv. Povídací lince, a to s našimi dispečerkami, zahrát si různé hry či rozvojové kvízy. Zároveň má paní Hana jistotu, že je v bezpečí, že kdyby se jí cokoliv stalo, bude jí poskytnuta včasná pomoc, a proto i ve svém věku může bydlet sama.

Jak dobré je mít zařízení tíšňové péče už paní Hana ví velmi dobře, protože nešťastně upadla a přesto, že se jí naštěstí nic nestalo, nemohla vstát. Naše zařízení automaticky detekovalo pád, to znamená, že zařízení automaticky vyslalo signál a na dispečink dorazil alarm ze zařízení paní Hany, načež jí dispečerka bezprostředně zajistila potřebnou pomoc.

Paní Hana na TIPEC nedá dopustit a říká: „Kromě toho, že mám u sebe SOS tlačítko, jsem s děvčaty na dispečinku stále ve styku. Volají, jak se mi vede. Popovídáme si na Povídací lince nebo mi připomínají další důležité věci. Je to velký vynález. Vůbec jsem netušila, že něco takového může být. Ta technika ve všem velmi pokročila.“

DigiPanel ÁMOS

V našem zařízení pomáháme klientům při práci na PC a s internetem již několik let, podporujeme je při používání chytrých mobilních telefonů. Wifi je pro nás samozřejmostí – dostupná je v celém zařízení. A abychom moderní dobu podpořili ještě více, rozhodli jsme se pořídit DIGIPANEL ÁMOS.

Název organizace: Domov důchodců Bystřany, p. o.

Adresa: Pražská 236, 417 61 Bystřany

Statutární zástupce: Miroslava Barešová

Kontaktní osoba:

Miroslava Barešová, reditelka@dd-bystrany.cz

Webová stránka organizace: www.dd-bystrany.cz

Cílová skupina inovace: seniři

Začátek zahájení inovace: 2022

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

2025 – stávající klienti, nově nastoupivší průběžně nadále

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

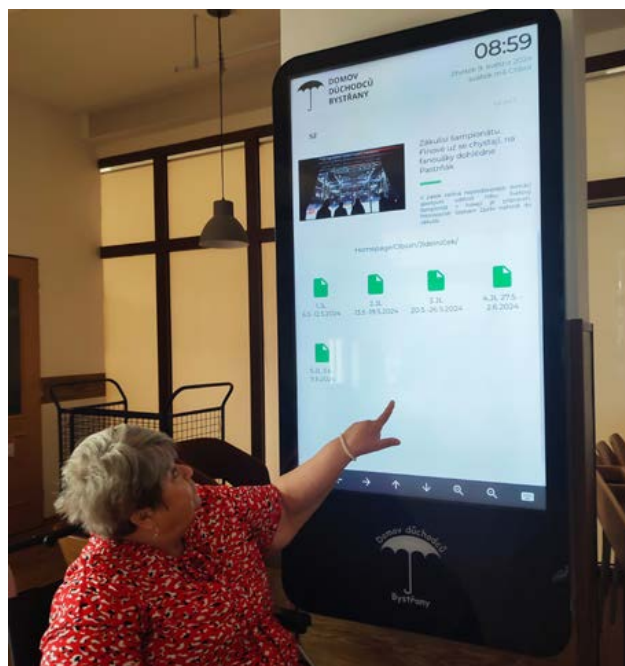
Pro Ámose se nadchla ředitelka našeho zařízení Miroslava Barešová, která se s ním seznámila na jedné základní škole, kde viděla, jak je hojně využíván dětmi.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Ředitelka se rozhodla pro koupi a kontaktovala společnost, která tyto panely dodává. Byli jsme první zařízení pro seniory, které projevilo o panel zájem. Panel byl zapojen v průběhu roku 2022. Doposud byl panel využíván pouze školami, proto i vnitřní obsah byl přizpůsoben pro naše seniory. Na obsahu jsme začali společně pracovat. Vytvořili jsme funkci – Správce tlačítka – jedná se o osobu zodpovědnou za vkládání informací ve své oblasti. Panel nabízí základní uživatelské informace, aby byl co nejjednodušší, ale zároveň aby si na něm každý našel informace, které potřebuje zjistit.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Ámos je jedinečný informační portál, který posouvá technologické schopnosti našich klientů na další úroveň. Nám zaměstnancům šetří práci, šetří tisk a spotřebu papíru a zrychluje komunikaci mezi námi a seniory. Ámos jednoduchým způsobem zobrazí interní záležitosti, jako je plán akcí na aktuální měsíc, zobrazí fotografie z uplynulých akcí, jídelníček, jízdní řády, ale i ubytované osoby či seznam zaměstnanců. Funguje vlastně jako vnitřní informační systém, a to na jednom místě. Zároveň představuje zábavným způsobem kvízy, soutěže či webové stránky.



Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Mohli jsme si dovolit odbourat některé nástěnky. Současně stále používáme nástěnky na patrech, jelikož jsou zde osoby, které nejsou natolik mobilní, aby mohly k panelu v přízemí docházet, a raději využívají tuto variantu. Do budoucna očekáváme snížení počtu nákupu listinných jídelních lístků či interního měsíčníku Paraplíčko. Výsledky inovace vidíme mezi klienty i mezi návštěvami a v neposlední řadě i mezi zaměstnanci, kterým Ámos ušetřil spoustu administrativy.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Rodinní příslušníci se při vstupu informují o novinkách, programu či stravě, kterou dostávají jejich blízcí. Zaměstnancům ubyla administrativa ve formě tisku listinných podob plánů či jiných nezbytných informací, které byly k dispozici na nástěnkách. Mezi klienty jsou osoby, které Ámose využívají již běžně uživatelsky, ale jsou osoby, které stále mají respekt, a to je náš současný proces, naše zaměření a cíl, abychom naučili s moderní technologií pracovat co nejvíce seniorů.

Platforma pro duševní zdraví na školách: www.lehkost.cz

Sociální služby nebyly propojeny se školním prostředím, případně jen přes některé ředitele, kteří rozuměli jazyku sociálních služeb a problémům, které v rodinách a u jednotlivců řeší či jim předchází. Vytvořili jsme technologickou platformu pro školy, která umožňuje zadat problém, který žáci mají (záškoláctví, začínající závislost, úzkosti, poruchy příjmu potravy apod.), a přesměrovat osoby do příslušné sociální služby.

Název organizace: Prostor plus, o. p. s.

Adresa: Na Pustině 1068, 280 02 Kolín

Statutární zástupce: Mgr. Petr Steklý

Kontaktní osoba:

Mgr. Petr Steklý, petr.stekly@prostor-plus.cz

Webová stránka organizace: www.lehkost.cz,
www.prostor-plus.cz

Cílová skupina inovace: mladiství a jejich rodiny

Začátek zahájení inovace: leden 2023

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
leden 2024

je do příslušné sociální služby, která se klientovi do 48 hodin ozve.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Po roce ladění systém funguje a z 80 zapojených škol ve dvou okresech dostáváme v průměru 16 objednávek týdně a číslo roste. Více se orientujeme na prevenci.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Máme relevantní data ze škol a na počet žáků vidíme počet problémů a kapacitu služeb.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Zapojili jsme ředitele škol, učitele a sociální pracovníky. Zaměřili jsme se na kazuistiku rodin a mladistvých.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Spočítali jsme časové úspory plynoucí z rychlého propojení a vytvořili technologickou platformu pro školy, která umožňuje zadat problém, který žáci řeší, a přesměrovat

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Objevili jsme se školami spoustu společných klientů a možnost společné koordinace práce. Uspořili jsme čas – získali jsme až šest hodin týdně ve prospěch clientské práce nad již „očistěnou zakázkou“. Dostáváme se více k prevenci – učitelé detekují vznikající problém a posílají žáky do služby.

/// Více se orientujeme na prevenci.

Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství

Cílem inovace bylo uzpůsobit komunikační platformu na bázi chatbot/voicebot pro účely poskytování odborného sociálního poradenství v ČR. Byla vytvořena znalostní databáze pro komunikační platformu chatbot/voicebot využitelná pro odborné sociální poradenství poskytované na internetu v oblasti dluhů a předlužení, bydlení, pracovního a rodinného práva, spotřebitelských vztahů, sociální péče a pomoci a práv obětí trestných činů. Tato databáze je přístupná prostřednictvím komunikační platformy chatbot nepřetržitě sedm dnů v týdnu, 24 hodin denně. Chatbot dokáže rozpoznat 164 životních situací a uživatelům poskytnout informace, jak řešit jejich situaci.

Název organizace:

Občanské poradenské středisko, o. p. s.

Adresa: Československé armády 543,
500 03 Hradec Králové

Statutární zástupce: Jan Hloušek

Kontaktní osoba: Jan Hloušek, reditel@ops.cz

Webová stránka organizace: www.ops.cz

Cílová skupina inovace: osoby řešící dluhy a předlužení, problémy ve sféře bydlení, pracovního a rodinného práva, spotřebitelských vztahů, sociální péče apod.

Začátek zahájení inovace: 1. března 2023 (testování)

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

1. října 2023 (otevření pro veřejnost)

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Poradenství v sociální práci je založeno na poradenském rozhovoru. Součástí tohoto nástroje je lidský vztah mezi poradcem (sociálním pracovníkem) a uživatelem služby. Inovativnost řešení spočívá v částečném nahrazení člověka strojem, a to ve fázích, které lze strukturovat, a zároveň při nich není existence vztahu významná pro naplnění cíle poradenství. Stroj představuje nadstavbu.

Projekt inovace spojil tři partnery: Univerzitu Hradec Králové – Ústav sociální práce Filozofické fakulty (hlavní řešitel PhDr. Martin Smutek, Ph.D.), neziskovou organizaci Občanské poradenské středisko, o. p. s. (spoluřešitel Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.) a subdodavatele technologie obchodní společnost Artin, spol. s r. o., zaměřující se na vývoj komunikační platformy (chatbot/voicebot) v českém jazykovém prostředí.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Projekt inovace byl zahájen v červnu roku 2020, a to analýzami a výzkumy potřeb a možných nástrojů řešení. Poté nastala fáze vytvoření znalostní báze a nakonec vytvoření komunikační platformy – chatbota. Tuto část projektu realizovalo Občanské poradenské středisko a řídil ji Jan Hloušek.

Výsledný produkt – komunikační chatbot – byl v testovacím režimu zpřístupněn od března roku 2023. Paralelně s chatbotem byla v testovacím režimu spuštěna platforma voicebot. Ten zpřístupňoval poradenské služby na telefonní lince v době, kdy nebyla dostupná služba občanské poradny v Hradci Králové, Jičíně a Náchodě (ve večerních a nočních hodinách a o víkendech).



On-line poradce
Poradím

Jsem chytrý chatbot

- obdařený umělou inteligencí 2.1
- reaguji jako člověk
- jsem **anonymní**
- a dostupný **24 h denně**

bydlení
zaměstnání
sociální dávky
ochrana spotřebitele
majetkové vztahy
pomoc s dluhy
práva obětí trestných činů
rodinné problémy

S čím vám mohu poradit?

Vyzkoušejte si mě!

www.poradim.info

T
A
Č
R

Univerzita
Hradec Králové

OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.

Projekt č. TL03000671 - Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství

Voicemail byl uživateli služeb odmítnut. Volající uživatelé v naprosté většině případů nebyli ochotni problémem s voicemailem řešit a dále tato platforma nebyla rozvíjena. Ověřování funkčnosti chatbota a ladění probíhalo do září roku 2023. Komunikační platforma chatbot Poradím naplnila očekávání realizátorů. Část uživatelů, kteří k získávání informací používají internet, chatbota přijala a využívají ho.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

V současné době je chatbot zpřístupněn na webové stránce www.poradim.info. Platforma je dostupná nepřetržitě a je skutečně využívána v podvečerních a nočních hodinách (píky ve 21 hodin a pak mezi čtvrtou a šestou hodinou ráno).

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

V průběhu testovací fáze systém zpracoval více než 9 tisíc dotazů s úspěšností 93 %.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Dopad inovace je již po několika měsících zřetelný také v mírném snížení počtu telefonických dotazů informativního charakteru. Uživatelé, kteří si vyhledají stránku občanské poradny a využijí chatbota, aby vyřešili svou situaci, jsou buď uspokojeni, nebo se následně dostaví do občanské poradny, jsou již poučení a mají již dopředu více informací o možnostech řešení. Poradcům zčásti odpadá rutinní rozhodování a zodpovídání notorií a mohou se více soustředit na závažnější případy. Více dopadů bude možné hodnotit až po nejméně ročním využívání chatbota.

Vývoj inovace zasáhlo zpřístupnění tzv. generativního chatbota od společnosti Open AI. Nutno podotknout, že tento produkt je výsledkem diametrálně odlišné technologie a ani sami jeho tvůrci nemohou garantovat pravdivost a aktuálnost poskytnutých informací a řešení. Proto je použitá technologie zatím nenahraditelná. Na druhou stranu technologie generativního chatbota posunula očekávání uživatelů služby na schopnosti stroje, což na realizátory vyvíjí velký tlak. Tato očekávání jsou sice legitimní, ale nenaplnitelná, protože oba systémy jsou zcela nesrovnatelné co do využití technologie i náročnosti jejího provozu. Za systémem generativního chatbota stojí společnost s několika desítkami tisíc zaměstnanců a rozpočtem v miliardách korun.

Sociální pracovníci se s externími pracovníky dodavatele technologie naučili komunikovat jazykem IT. Po zkušenostech s vývojem chatbota bychom dnes navíc do týmu zahrnuli interního informatika a trénovali ho v dovednostech sociální komunikace.

Také vnímáme, že takováto izolovaná, byť jedinečná řešení nemohou být dlouhodobě udržitelná. Proto je nutné tento systém integrovat do stávajících systémů (centrální registr MPSV apod.) za případného využití jazykového modelu generativního chatbota.

Balanční cvičení s podporou virtuální reality

Balanční cvičení s použitím brýlí pro virtuální realitu jsme zařadili do pravidelného senzomotorického cvičení. Zavedení inovace mělo pozitivní vliv na klienty nejen po fyzické stránce, kdy mají stabilnější stoj a jistější chůzi po balančních podložkách, ale prospělo jim i po psychické stránce.

Název organizace:

Domov pro seniory Nová slunečnice

Adresa: Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8**Statutární zástupce:** Mgr. Martin Benda**Kontaktní osoba:**

Mgr. Monika Brožová, mbrozova@novaslunecnice.cz

Webová stránka organizace:

www.novaslunecnice.cz

Cílová skupina inovace: senioři**Začátek zahájení inovace:** leden 2021**Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:**

inovace stále probíhá

Jaký byl proces vlastního řešení či zavedení inovace?

Samotnou projížďku v přírodním prostředí jsme připravovali zhruba rok. Aplikace je postupně aktualizovaná, vylepšovaná dle potřeb klientů. Nyní pracujeme na vytvoření úkolů, které mohou klienti během projížďky plnit, a hlavně na aplikaci pro sběr dat, např. informací o poloze hlavy či rukou.

Proces zavádění nebyl náročný. S uživateli před samotnou aplikací VR brýlí cvičíme vsedě za účelem rozhýbání plosek nohou, využíváme různé rehabilitační pomůcky (ježky, míčky, válce), poté nacvičujeme správný stoj a chůzi s využitím balančních podložek a na závěr cvičební jednotky zařazujeme stoj na posturomedu s projížďkou ve virtuálním světě. Klienti reagují na tuto inovaci ve většině případů pozitivně. V případě, že si klient z nějakého důvodu nepřeje používat VR brýle, tak ho nenutíme a nacvičujeme stoj na posturomedu bez VR. V případě jakéhokoliv nekomfortu můžeme projížďku ihned zastavit či přizpůsobit rychlost dle potřeb klienta, a to přes mobilní aplikaci.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Prozatím porovnání probíhá na bázi subjektivního hodnocení fyzioterapeutem. Klienti uvádějí, že při chůzi i ve stoje pociťují větší jistotu. K těmto změnám dochází rychleji.

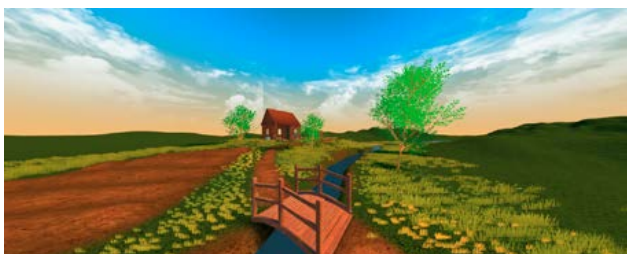
POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Monika Brožová se studentkou Markétou Machovou měly za úkol vytvořit aplikaci pro virtuální jízdu v přírodním prostředí s různými danými prvky pro vychylování těžiště. Markéta Machová měla toto zadání v rámci své seminární a následně bakalářské práce. Poté došlo k zapojení použití brýlí pro virtuální realitu (VR) do pravidelného senzomotorického cvičení. Dalším cílem bylo subjektivně zhodnotit přínos brýlí VR a nakonec vytvořit program pro sbírání dat a jejich následné vyhodnocení.



“ Fyzioterapeut subjektivně vnímá rychlejší nástup změn ve smyslu lepší koordinace klientů při cvičení, je možné rychleji zvyšovat úroveň náročnosti cvičení, celkově mají klienti stabilnější stoj a jistější chůzi po balančních podložkách.



Nyní pracujeme na vývoji aplikace pro sběr dat, které nám pomůžou k objektivnímu hodnocení efektu VR aplikace.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Publikovali a prezentovali jsme společně článek „Balanční cvičení pro seniory s podporou virtuální reality: pilotní studie“ na gerontologické mezioborové konferenci Stárnutí 2023, která se konala v Praze, na Senior care festu 2023 rovněž v Praze a na studentské konferenci v Drážďanech.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Aplikace virtuální reality byla výborně zapojena do pů-

vodní cvičební jednotky pro nácvik rovnováhy. Uživatelé ve většině případů rádi využívají této inovace. Subjektivně se cítí stabilnější, udávají lepší pocit z hlediska rovnováhy při stoji, chůzi, při běžném denním fungování. Fyzioterapeut subjektivně vnímá rychlejší nástup změn ve smyslu lepší koordinace klientů při cvičení, je možné rychleji zvyšovat úroveň náročnosti cvičení, celkově mají klienti stabilnější stoj a jistější chůzi po balančních podložkách.

Zavedení inovace, jak je popsáno výše, mělo pozitivní vliv na klienty nejen po fyzické stránce, ale i po psychické. Rádi se „pohybují“ příjemným prostředím, které jsme zvolili. Klienti také rádi vypráví o tom, co viděli při projíždce. Využití virtuální reality má pozitivní biopsychosociální efekt.

Digitalizace sociálního dotazníku pro sociální šetření

Hlavním impulsem (důvodem) pro vytvoření DiGi dotazníku sociálního šetření bylo zkrátit časovou náročnost spojenou s administrativou sociálního šetření (SŠ), resp. jeho písemného zpracování do informačního systému Cygnus.

Název organizace: Domov U Biřičky
Adresa: K Biřičce 1240, 500 08 Hradec Králové
Statutární zástupce: Ing. Daniela Lusková, MPA, MHA
Kontaktní osoba: Bc. Milan Žalud, mzalud@ddhk.cz
Webová stránka organizace: www.ddhk.cz
Cílová skupina inovace: klienti Domova U Biřičky, žadatelé o službu, zaměstnanci Domova
Začátek zahájení inovace: leden 2023
Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle: srpen 2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Sociální šetření je jedním z úkonů v procesu jednání se zájemcem o sociální službu, v rámci něhož se předávají informace mezi žadatelem a službou, mající vliv na průběh poskytování služby. Standard úkonu si vytváří každá služba sama podle svých potřeb. Námí používaný IS Cygnus neumožňuje digitální zápis o šetření podle určité šablony. Umožňuje záznam nebo přílohu dokumentu. S vloženým dokumentem je však složitější následná práce. Úmysl vytvořit DiGi dotazník SŠ byl dlouhodobější, avšak samotná tvorba nového programu trvala přibližně tři měsíce.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Na procesu vytváření nové aplikace (nového softwarového řešení) se podíleli tři specialisté, a to externí pracovník IT a dvě sociální pracovnice, z nichž jedna měla proces inovace na starosti. Při tvorbě struktury dotazníku byl položen důraz na intuitivní řazení a zpřehlednění otázek v dotazníku. DiGi dotazník lze využívat na notebooku, tabletu i mobilním telefonu, a to za splnění bezpečnostních kritérií. Následně se automaticky odesílá na pracovní e-mail sociální pracovnice exportovaný dokument, který lze ještě upravit nebo přímo vložit do záznamu u žadatele.

Zkušební provoz byl realizován přímo pracovníci, které měly inovaci na starost. Následně došlo k prezentaci DiGi dotazníku pracovním sociálního úseku a uvedení dotazníku do praxe. On-line dotazník funguje na odkazu www.biricka-online.cz.



Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

V praxi se ukázalo, že došlo k výraznému zkrácení doby zpracování sociálního šetření do programu Cygnus, a to až o polovinu běžného času.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Zvolený postup byl vyhodnocen adekvátním způsobem. Z průzkumu provádění sociálního šetření je zřejmé, že záznam a jeho zpracování tvoří rozsáhlou agendu sociálního pracovníka, a je tedy žádoucí jeho provedení zefektivnit.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Inovace má pozitivní dopad na efektivitu práce, ale i na pracovní morálku, neboť se sociální šetření stalo pro pracovnice zábavnější, DiGi dotazník funguje jako určitý efektivně motivační prvek. Mladší generace rády pracují s technologiemi, tento způsob provádění sociálního šetření je snazší a zajímavější než ryze papírová forma. Zároveň doba dotazování a záznamu přímo u žadatele je rovněž zkrácena, zátěž na rodiny je tím nižší.

Sociálně-skupinová Telerehabilitace – podpora zdravotního fondu a skupinového interpersonálního prožívání

Pomocí cílené skupinové sociální Telerehabilitace probíhá aktivizace seniorů ve skupině, a to formou reminiscenčního prožívání, párového cvičení, kognitivních úloh, nácviku sebeobsluhy či koordinačně-dovednostních cvičení vedených odbornými pracovníky. Telerehabilitace je administrovaná pomocí digitálních technologií (TV, projektor, kamery, PC, smart technologie). Po cvičení si klienti povídají o prožitku ze cvičení, řeší další úlohy pomocí smart technologií a navazují běžné aktivity Domova.

Název organizace: Domov Sedlčany

Adresa: U Kulturního domu 746, 264 01 Sedlčany

Statutární zástupce:

Mgr. Jaroslava Kocíková, MBA, MBE

Kontaktní osoba:

Mgr. Jaroslava Kocíková, MBA, MBE,
jaroslava.kocikova@domovsedlcany.cz

Webová stránka organizace:

www.domovsedlcany.cz,

www.aktivizace-artak.cz

Cílová skupina inovace: senioři a osoby se zdravotním postižením

Začátek zahájení inovace: květen 2022

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
květen 2024

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Senior či osoba se zdravotním postižením, ať už ve vlastním sociálním prostředí, nebo v zařízeních sociálních služeb, se velmi často ocitá v izolaci. Chybí sociální interakce, dostává se deficit aktivit, může se projevit postupná dekonkordance s rizikem omezení funkční nezávislosti, může nastat útlum kognitivních schopností, které jsou důležité pro běžné interakce s okolním světem. Sociální a zdravotně-sociální zařízení sice disponují personálem, který zajišťuje péči o klienty, ale zároveň tato zařízení trpí deficitem pracovníků pro rozvojové či speciální dlouhodobé aktivity klientů (v České republice připadá jeden takový pracovník na 30 klientů).

Pomocí cílené skupinové sociální Telerehabilitace administrované pomocí digitálních technologií probíhá aktivizace seniorů ve skupině. Příprava projektu probíhala cca 10 měsíců. Původní idea projektu byla nejdříve řeše-

na literární rešerší a hledáním příkladů dobré praxe z českých a zahraničních zdrojů.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Po vytvoření základní koncepce a provedení praktické mikropilotáže bylo provedeno šetření mezi potenciálními účastníky (klienty přímé péče a poskytovateli sociální péče), aby byl nalezen optimální partner.

Optimálním partnerem projektu se stal Domov Sedlčany, neboť již měl pozitivní praktické zkušenosti s aplikací inovací. Domov Sedlčany má také vhodné podmínky (personální, technické, skladba klientů, prostory, ochota personálu) pro aplikaci inovace.

Je vytvořeno několik skupin dle kognitivních a motorických dovedností klientů. Obsah a náročnost cvičení jsou u každé z těchto skupin jiné. Dovedeme zapojit i klienty s velkými kognitivními deficity.

Inovace začala ve spolupráci s pracovníky Rehabilitačního ústavu Kladruby, nyní probíhá ve spolupráci s Českou asociací robotiky, telemedicíny a kybernetiky (ARTAK) a Domovem Sedlčany. Design inovace a návrh řešení podal prezident ARTAK Mgr. Jakub Pětioký ve spolupráci s ředitelkou Domova Sedlčany Mgr. Jaroslavou Kocíkovou, MBA, MBE.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Tato inovace pomáhá dostat klienty z izolace jejich pokojů, podporuje skupinové prožívání a sdílení prožitků (co nového se mi podařilo, radost z pohybu, splněného úkolu, těšení se na pravidelnou aktivitu). Nabídka je upravována a doplňována na základě potřeb klientů a pracovníků sociálních služeb.

„ Jednoznačně sledujeme významný posun nejen v soběstačnosti, ale i zlepšení psychické kondice klientů.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

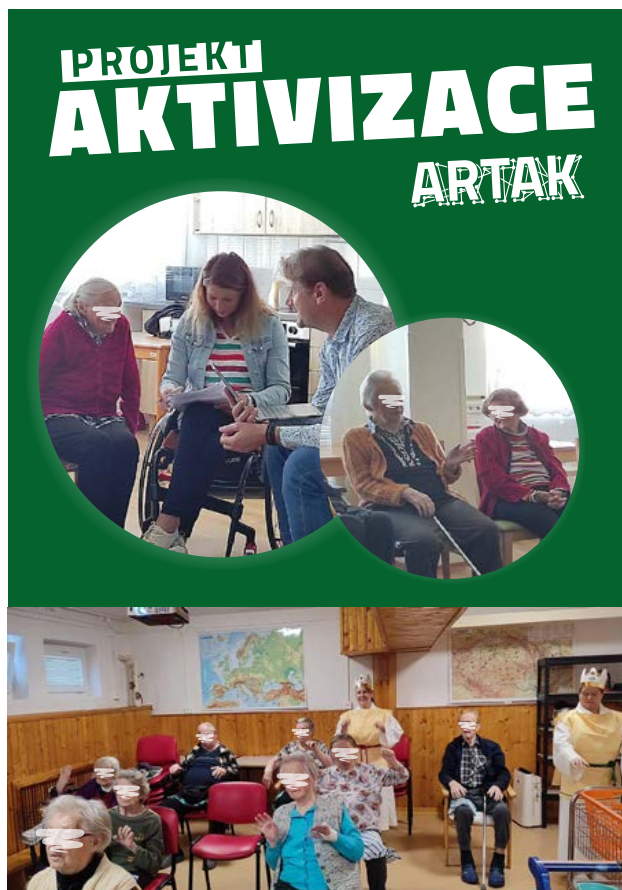
Probíhá pravidelné hodnocení klientů (pocitu spokojenosti, hodnocení kognitivního profilu, pohovory s klienty – naplnění očekávání, přání) a pracovníků sociálních služeb. Průběžné výsledky jsou zpracovávány týmem odborníků a konzultantů sociální služby, psychologie, zdravotníků, techniků, inovátorů a vývojářů.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Do projektu skupinové Telerehabilitace je zapojeno několik desítek klientů našeho Domova. Jednoznačně sledujeme významný posun nejen v soběstačnosti, ale i zlepšení psychické kondice klientů. Vzhledem ke skladbě klientů DZR dochází i ke zlepšení kognitivních, poznávacích funkcí. Uvedený projekt má pozitivní dopady nejen na naše klienty, ale také má význam pro zlepšení kvality péče, oživení denních aktivit.

Zaměstnanci, kteří se podílejí na daném projektu, pracují pod odborným dohledem. To má vliv na zlepšení jejich práce s klienty, mohou více cílit na individuální pohybové aktivity.

Cvičení Telerehabilitace má také pozitivní ohlas u rodinných příslušníků našich klientů. V projektu vidí možnost lepší aktivizace, snahu o zlepšení péče o klienty a podporu psychiky našich klientů.



Inovace stravovacího úseku – interaktivní panel, interaktivní tabletový systém, elektrický kompostér

Domov pro seniory Světlo, pobočka Písek, prošel v roce 2023 certifikací Značka kvality v sociálních službách a získal nejvyšší možné ocenění – 5 hvězdiček. Samotný proces certifikace byl impulzem k zavedení nových technologií v domově pro seniory v Drhovli i v Písku, které výrazně zlepšily kvalitu života klientů v domově.

Název organizace: Domov pro seniory Světlo

Adresa: Drhovle – Zámek 44, 397 01 Písek

Statutární zástupce: PhDr. Šárka Nováčková

Kontaktní osoba:

PhDr. Šárka Nováčková, reditel@dps-svetlo.cz

Webová stránka organizace: www.dps-svetlo.cz

Cílová skupina inovace: senioři

Začátek zahájení inovace: 1. února 2023

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

4. prosince 2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

- Strava pro klienty do písecké pobočky je dovážena z kuchyně domova v Drhovli. Abychom zajistili všem klientům dokonale teplé hlavní jídlo a zároveň chlazené saláty, kompoty, zákusky apod., rozhodli jsme se investovat do nové technologie aktivního tabletového systému se zabudovanou technologií ohřevu a chlazení zároveň. Automatický systém lze nastavit odlišně na jednotlivé dny v týdnu či jednotlivé typy stravy.
- V návaznosti na servírování stravy jsme se zabývali i likvidací zbytků a jejich odvozem. Vzhledem k tomu, že ČR se zavázala EU snižovat podíl biologicky rozložitelného odpadu na celkovém množství odpadů končícím na skládkách, hledali jsme další řešení, které jsme našli v podobě elektrického kompostéru. Přeměna zbytků z kuchyně na organické hnojivo trvá pouhých 24 hodin.
- Aktuální jídelníčky zveřejňujeme klientům mimo jiné prostřednictvím moderního interaktivního dotykového panelu. Vzhledem k tomu, že někteří senioři nemají chytrý telefon či tablet, pořídili jsme jim moderní dotykový panel pro seniory, který přináší praktické a užitečné informace o dění v domově.

Řízení celého procesu inovace se ujala ředitelka domova a zapojen byl celý tým. Příprava celé inovace trvala zhruba dva měsíce.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Realizace konkrétních inovativních technik probíhala souběžně. Informativní panel a jeho obsah blíže koordinovali vedoucí sociálně-aktivizačního úseku, vozíky s ohřevem pro distribuci stravy vedoucí přímé péče a elektrický kompostér byl v kompetenci kuchyně a provozního úseku.

Plán realizace inovace byl stanoven od 1. února 2023, kdy došlo k zahájení zkušebního provozu aktivního tabletového systému. Plánované ukončení celého procesu inovace bylo stanoveno na prosinec 2023. Samotný proces byl zaveden bez závažných problémů, a to díky spolupráci celého týmu.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Díky inovaci se naše zařízení posunulo zcela markantně směrem k současnému trendu využívání moderních technologií v sociálních službách, což je zcela jistě cesta, kterou bychom se rádi vydali.





Domov pro seniory Světlo patří mezi 30 domovů v ČR (v Jihočeském kraji jsme dokonce jediní), které se rozhodly využívat moderní digitální a interaktivní technologii – interaktivní panel, který se běžně používá ve školství. Na základě zpětné vazby od klientů a rodinných příslušníků sledujeme, že zájem o využívání panelů ze strany seniorů roste.

Interaktivní tabletový systém si jak zaměstnanci, tak i klienti velmi chválí. Klienti si velmi pochvalují teplotu servírovaného jídla. Zároveň jsou dodrženy stanovené hygienické normy pro uchování a servírování potravin. Domov pro seniory Světlo je prvním domovem v ČR, který tuto v zahraničí běžnou technologii využívá.

V současné době mají všechny podnikatelské subjekty, kterým při jejich činnosti vzniká odpad, zákonnou povinnost zbavovat se odpadů předáním oprávněné osobě. Tato povinnost se vztahuje i na biologicky rozložitelné odpady z kuchyně. Domov pro seniory Světlo se vydal cestou alternativní, a tou je předcházení vzniku bioodpadu jeho zpracováním v elektrických kompostérech. Výsledný substrát je velmi dobře využitelný jako hnojivo. Koncept nulového odpadu je uznán státními orgány České republiky i Slovenska jako alternativa k zákonné povinnosti gastroodpadů třídit a platit za jejich svoz. Hnojivo je plně využito v parku v Drhovli i na zahradě pobočky v Písku. Dochází k bezpečné likvidaci všech složek organického odpadu, včetně masa a dalších živočišných zbytků. Optimalizují se náklady vznikající z povinnosti

třídit, odvážet a likvidovat organický odpad. Kompostér nevytváří hluk, nezapáchá a znečišťuje.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Výsledky inovace jsou evidentní.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

- Interaktivní panel s aktuálními jídelníčky je umístěn v prostoru domova. Klienti i rodinní příslušníci mají možnost nahlédnout a pozitivní zpětná vazba je pro nás důkazem efektivního využívání panelu.
- Strava je klientům rozvážena ve vozíčkách s technologií, která umožňuje ohřev a ochlazení servírovaného jídla. Minimalizuje se tedy riziko, že bude servírováno studené jídlo. Od doby, kdy využíváme ergonomické vozíčky, nebyla žádná stížnost na teplotu servírovaného jídla.
- Kuchyňský odpad již nemusí odvážet specializovaná firma, nýbrž se využije k tvorbě hnojiva, které je poté využito v parku, v zahradě i v interiéru domova. Zcela výrazně došlo k minimalizaci nákladů na odvoz biologicky rozložitelného kuchyňského odpadu, kdy odborná firma odváží pouze použité oleje.



„ Díky inovaci se naše zařízení posunulo zcela markantně směrem k současnému trendu využívání moderních technologií v sociálních službách, což je zcela jistě cesta, kterou bychom se rádi vydali.

APPSTINUJ

V naší organizaci se nachází také Poradna pro závislosti a doléčovací program. V těchto službách pracujeme s lidmi, kteří chtějí abstinovat a žít život bez návykových látek. Výsledný produkt, který vznikl díky inovaci, je webová aplikace Appstinuj, která se skládá z několika částí a pomáhá klientům ohroženým závislostmi.

Název organizace: P-centrum, spolek

Adresa: Lafayettova 47/9, 779 00 Olomouc

Statutární zástupce: PhDr. Dagmar Kutilová

Kontaktní osoba:

doc. Mgr. Michal Růžička, Ph.D., m.ruzicka@email.cz

Webová stránka organizace: www.p-centrum.cz

Cílová skupina inovace:

lidé ohrožení závislostním chováním

Začátek zahájení inovace: 2022

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Aktuálně se v různých oblastech zdravotních a psychologických i sociálních intervencí dostávají do popředí podpůrné aplikace (E-Health). Také v našem týmu jsme vyhodnotili aplikaci „šitou na míru“ našich služeb jako potřebnou a navázali jsme spolupráci s Univerzitou Palackého v Olomouci.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Společně byl podán projekt u grantové agentury TA ČR, který se podařilo získat, a díky tomu potřebnou aplikaci vyvinout. Pracovníci P-centra a pracovníci univerzity se pravidelně scházeli na evaluačních skupinách, kde společně s IT odborníky vytvářeli aplikaci – a to na základě neustálého testování v praxi. Metou pro vývoj, obsah a design aplikace byl evaluační výzkum. Projekt jsme začali řešit v červnu 2021 a ukončili v březnu 2023. Díky tomu, jak probíhal proces tvorby aplikace, jsme byli schopni vytvořit účinný intervenční nástroj, který pomáhá v odborném sociálním poradenství nám i klientům. Benefitem evaluačních skupin bylo vzájemné obohacování se o metody a přístupy v poradenství pro osoby se závislostí.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Oproti původnímu stavu nabízí naše organizace další nástroj, který je pro mnohé klienty atraktivní a může je motivovat k tomu, aby vstoupili do programu a abstinovali.

První část aplikace umožňuje monitorovat den, kdy klient zadává hodnoty ve škále ve vybraných oblastech (spánek, pohyb, jídlo, stres, abstinence atd.). Druhá část je edukační, kdy klient prochází tzv. kurzem abstinence. Každé edukační téma je opatřeno mluveným slovem a také interaktivitou ve formě kvízu, hry atd. Třetí část je jakýsi SOS portál, kde si klient může zapisovat motivační texty, ukládat fotografie či nahrát kontakty pro případ, že by došlo k relapsu. Díky této inovaci tedy máme vhodný online nástroj. Více na <https://appstinuj.upol.cz/>, kde také naleznete videopředstavení aplikace.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Aplikaci s klienty průběžně reflektujeme, případně některé prvky upravujeme. Ověřené výsledky prezentujeme na konferencích (Olomoucké speciálněpedagogické dny, AT konference atd.) a také nabízíme službám s podobným charakterem experimentální přístup do aplikace.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Aplikace Appstinuj je využívána na pracovišti P-centra a pomáhá desítkám klientům v prevenci relapsu. V programu následné péče se stala součástí oficiálního terapeutického programu. Dopad na zaměstnance spočívá v širší podpoře při plánování odborného sociálního poradenství a specifických terapeutických intervencí. Klientům aplikace pomáhá zvláště v prvních týdnech a měsících programu (služby), kdy plní jak úlohu edukační, tak monitorovací. Další výhodou je podpora a rozvoj všímavosti u našich klientů, a to zejména vůči vlastnímu tělu a vnitřnímu prožívání a rozvoji netoxických vztahů.

Přístup při zavádění inovace bychom neměnili, spíše bychom potřebovali takový nástroj či podporu v oblasti specialistů informačních technologií, abychom mohli aplikaci implementovat dál do praxe (sociálních služeb, adiktologických pracovišť), ze které evidujeme o tuto inovaci (aplikaci) zájem.

Centra asistivních technologií

Dohled na dosah, z. s.

Již při založení sociální služby tísňové péče jsme chtěli klientům, neformálně pečujícím a dalším ukazovat, jak asistivní technologie využívat a k čemu jsou. A zde vznikl nápad vytvořit regionální kanceláře, které budou jednotné, a bude se jednat o Centrum asistivních technologií. Slouží cílové skupině k seznámení s dostupnými asistivními technologiemi, dále k testování a možnému vývoji. V současné době jsou Centra otevřena v Plzni a Ostravě a nyní se připravuje Centrum v Praze, ve spolupráci s Krajem Vysočina v Jihlavě a ve spolupráci s Královéhradeckým krajem v Hradci Králové.

Název organizace: Dohled na dosah, z. s.

Adresa: Žerotínova 1421, 757 01 Valašské Meziříčí

Statutární zástupce:

Ing. Kristýna Hejdomová; Mgr. Viktor Kubát, MBA

Kontaktní osoba:

Mgr. Viktor Kubát, MBA, kubat@dohlednadosah.cz

Webová stránka organizace: www.dohlednadosah.cz

Cílová skupina inovace: lidé využívající asistivní technologie, neformálně pečující, odborná veřejnost, osoby pracující v soc. službách, zástupci municipalit

Začátek zahájení inovace: 1. ledna 2022

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:

průběžně s každým otevřeným Centrem asistivních technologií Dohled na dosah, z. s.

kteří zvyšují kvalitu života, a hlavně prodlouží pobyt člověka v jeho přirozeném domácím prostředí. Dále se jednalo o nastavení interního procesu testování technologií, aby byl zaručen kvalitní výběr vystavených produktů.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Jednoznačně ano. Zájem o návštěvy našich Center je velký a vedle našeho původního záměru, že nejvíce budou Centra využívána klienty a neformálně pečujícími, se ukazuje, že je velká poptávka i ze stran zástupců municipalit a zaměstnanců v sociálních službách. Podařilo se vytvořit živé a inspirativní místo. Ozývají se i výrobci, kteří mají zájem u nás svůj produkt otestovat a vystavit.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Jedná se o inovaci, která je stále „živá“, tedy reagujeme stále na potřeby cílových skupin a daná Centra rozvíjíme, vylepšujeme a doplňujeme o nové a vyzkoušené asistivní technologie. Jedná se o nekončící proces. Dle zájmu o využívání Center asistivních technologií a dle komunikace se zástupci obcí a krajů jsme přesvědčeni, že jsme našimi Centry opravdu vytvořili zcela unikátní prostor v ČR, především jednoduchý a identický koncept jednotlivých Center vytváří komplex pomoci zavádění asistivních technologií do prostředí sociálních služeb a domova klienta.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Centrum asistivních technologií Dohled na dosah má pro cílovou skupinu velký přínos. Klienti a neformálně pečující se seznámí s pomůckami, které si mohou za běžných podmínek koupit u prodejců, a zároveň získají jasnou představu, jakým způsobem vybavit např. byt seniora, aby mohl zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí. Pro zřizovatele a odbornou veřejnost je přínos především v tom, že získají ucelený přehled o možnostech vybavení, ale také poradenství – čemu se vyvarovat, na co si dát pozor atd., a to právě z důvodu, že asistivní technologie nemají bohužel nastaveny žádné standardy kvality, parametry a funkčnost.

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Na začátku jsme jako pracovníci ČVUT studující doktorský program Asistivní technologie viděli obrovský a nevyužitý potenciál právě v asistivních technologiích v prostředí sociálních a zdravotních služeb. Následně jsme došli k závěru, že je možné velmi efektivně využívat asistivní technologie v tísňové péči a prodloužit pobyt člověka v jeho přirozeném domácím prostředí. Plán tedy byl vytvořit unikátní místo, kde se naši klienti, neformálně pečující, odborná veřejnost, osoby pracující v sociálních službách nebo zástupci municipalit seznámí s otestovanými a funkčními asistivními technologiemi, a to ve vzorovém pokoji. Takový prostor doposud v ČR chyběl a ve spojení s poskytováním sociální služby dává obrovskou přidanou hodnotu pro cílovou skupinu. Plán celkové inovace je mít v každém kraji jedno Centrum asistivních technologií. Zároveň máme akreditovaný kurz Využívání asistivních technologií, který v našich Centrech probíhá. Žádný podobný prakticky orientovaný kurz není v současné době nabízen.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Na začátku bylo nutné stanovit cestu k cíli, aby Centrum bylo především pro potřeby klientů a neformálně pečujících. Tedy vytvořit takové prostředí, které simuluje „obyčejný byt“ plný pomůcek, tedy asistivních technologií,

SMART CARE – podložky ANUME

Cílem inovace bylo zapojit chytré technologie do péče o seniory. Výsledkem projektu s názvem Chytrá řešení je vyvinutí zdravotnického prostředku „chytrá podložka“ – sloužícího k prevenci dekubitů, pádů a k včasnému odhalení zdravotních potíží dané osoby díky monitorování pohybu a životních funkcí.

Název organizace: SeneCura, s. r. o.

Adresa: Ke Smíchovu 1144/144, 154 00 Praha 5

Statutární zástupce: Věra Husáková

Kontaktní osoba: Michaela Kopřivová,
m.koprivova@senecura.cz

Webová stránka organizace: www.senecura.cz

Cílová skupina inovace: senioři

Začátek zahájení inovace: červen 2020

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
prosinec 2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

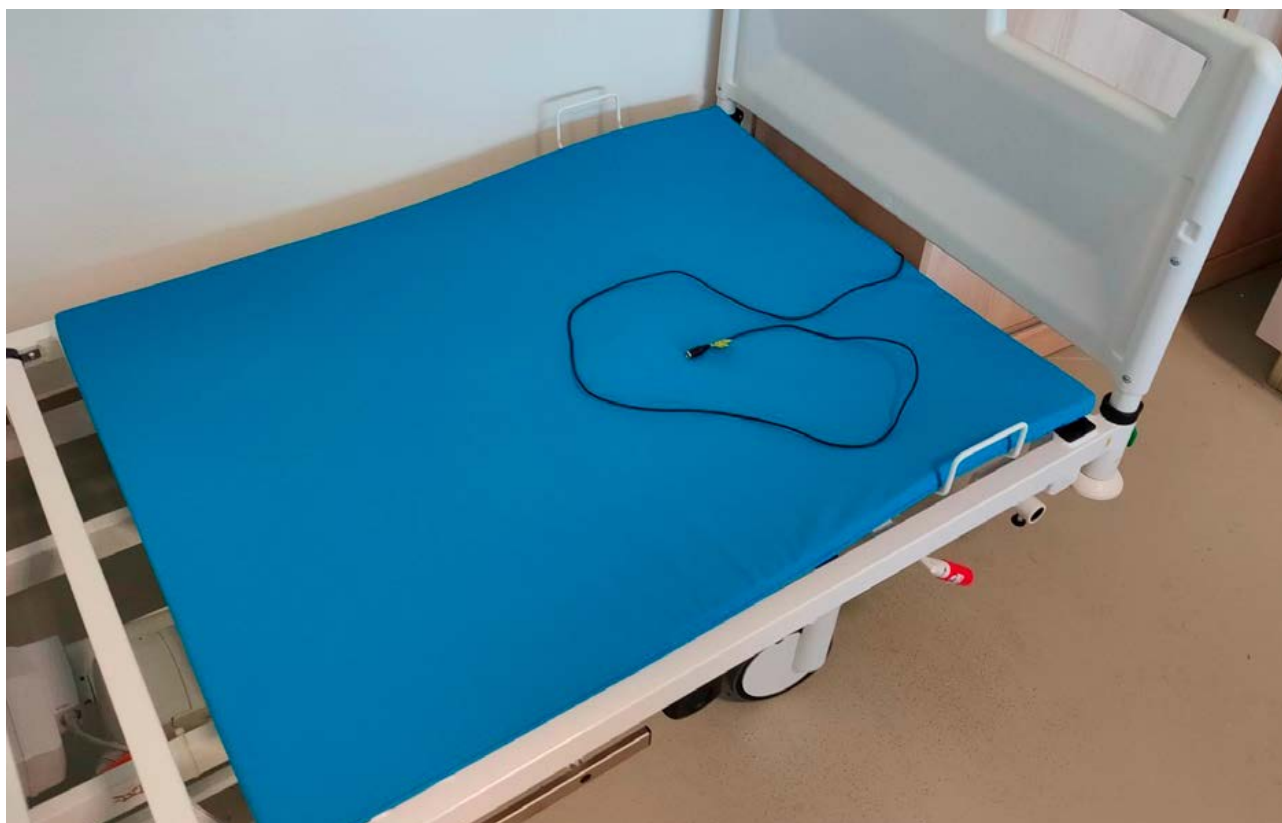
Projekt vznikl v roce 2020 za spolupráce společnosti SeneCura, Univerzity Hradec Králové, Ostravské univerzity a technologické firmy Deeplab (nyní Anume). V oblasti péče o seniory jsou dekubity a pády přetrvávajícím problémem a významnou hrozbou pro pohodu a kvalitu života starších osob.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Došlo k potřebnému propojení tří oblastí: vědy, businessu a poskytovatele sociálních služeb. Díky jejich intenzivní vzájemné komunikaci a spolupráci vznikl úspěšný business model, který na trh přinesl plně funkční a užitečný inovační produkt. Projekt Chytrá řešení napříč kontinuální péčí o seniory byl financován Technickou agenturou ČR.

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Pilotní projekt začal v sociálním pobytovém zařízení SeneCura SeniorCentru Hradec Králové a v současné době se podložky využívají u indikovaných klientů ve všech SeniorCentrech SeneCura po celé České republice. Podložka se speciálními čidly se umísťuje pod matraci klienta, kterého nijak neomezuje ani nenarušuje jeho komfort a v reálném čase zaznamenává dýchání, srdeční tep a dobu strávenou na lůžku. Podložka je vyrobena ze stejného materiálu jako standardní pomůcky proti





” Podle současných zjištění snižuje aktivní využívání preventivního monitorování riziko vzniku proleženin o více než 30 %.

proleženinám, je tedy zachována dostatečná prodyšnost a vytvarování dle profilu lůžka za účelem eliminace diskomfortu při měření. Všechny podložky z pokojů klientů jsou bezdrátově propojeny se sesternou a s mobilními zařízeními v podobě tabletů nebo PC. V tabletech/PC jsou pak všechna sbíraná data přehledně zobrazena v aplikaci AnumeApp.

Praktické využití podložky nachází i při prevenci pádů kdy v případě, že imobilní klienti náhle opustí lůžko nebo je vyhodnocena neobvyklá nepřítomnost na lůžku, jsou pečovatelé o této rizikové situaci okamžitě informováni. Také data o nepřítomnosti klienta na lůžku v nočních hodinách jsou velmi přínosná a přispívají k větší bezpečnosti klientů.

Druhým hlavním přínosem této inovace je prevence dekubitů v podobě monitorování času stráveného na lůžku a intervalu polohování. Pokud je překročen interval polohování, systém sám upozorní ošetřující personál.

Monitorováním a sledováním hodnot životních funkcí klienta v reálném čase poskytuje podložka také informace o měnícím se zdravotním stavu a může tak predikovat nástup různých onemocnění nebo zhoršení stavu.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Hlavním přínosem inovace je preventivní přístup ke zdraví klientů. Používáním podložek Anume dochází k preventivnímu sledování a předcházení značnému počtu příhod, které způsobují vážné zdravotní komplikace a bolestivá onemocnění. Podle současných zjištění snižuje aktivní využívání preventivního monitorování riziko vzniku proleženin o více než 30 %. Rovněž včasná reakce při opuštění lůžka zabránila desítkám rizikových pádů na daném zařízení ročně. Oceňovaným je také okamžitý dohled, i když klient spí nebo personál není na pokoji přítomen. Hlavní výhodou je i to, že dohled na dálku probíhá bez rušení spánku klienta.

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Pozorovaný přínos pro naši péči je v získání okamžitého přehledu u rizikových skupin klientů. Pečovatelé oceňují možnost lépe plánovat své aktivity, když mají jistotu, že rizikovní klienti nepotřebují okamžitou intervenci. Rovněž se snížila pracovní zátěž při sledování klientů o 30 až 90 minut denně. Monitory Anume jsou zároveň propojeny s celkovým systémem péče. Reporty polohování a vysazování umožňují manažerský pohled na trendy výskytu událostí, benchmarking facilitace i efektivitu manipulace. Pozitivním přínosem je schopnost objektivizovat kvalitu péče na základě faktů.

SocioCare – péče s (umělou) inteligencí

Impulem pro inovaci byly vysoké nároky na pečující osoby (primárně) v domovech se zvláštním režimem. Odpovědí byl vznik inovativního řešení SocioCare. Jedná se o cloudové řešení (není vyžadován server na straně poskytovatele sociální služby). Na jedné straně je aplikace běžící ve webovém prohlížeči, kde se zadávají opakující se i jednorázové úkony, dlouhodobé i krátkodobé úkony, úkony pro různé skupiny klientů současně i pro jednotlivé klienty individuálně. Na druhé straně je aplikace na chytrém telefonu, kterou má u sebe pracovník přímé péče (pečovatel, ale i pracovník aktivizace či rehabilitace) a která mu napovídá, jaké úkony má provést – u daného klienta a v daném čase. Na pozadí běží sofistikovaný systém, který všechny požadavky na úkony kombinuje dohromady. Vše je podpořeno i umělou inteligencí, která dává doporučení ohledně časové optimalizace péče.

Název organizace: Meridiem Centrum Péče, s. r. o.

Adresa: Nebeská 292, 282 01 Doubravčice

Statutární zástupce: PhDr. Dagmar Malá

Kontaktní osoba:

Martin Páral, martin.paral@centrumpece.cz

Webová stránka organizace: www.centrumpece.cz

Cílová skupina inovace: senioři a klienti DZR

Začátek zahájení inovace: červen 2021

Ukončení inovace v organizaci – dosažení cíle:
květen 2023

POPIS INOVACE

Jaký byl plán realizace inovace?

Pečovatelé realizují během jedné směny více než 100 úkonů, přičemž musí zkombinovat úkony základní péče, úkony z individuálního plánu péče, pokyny na krátkodobé změny v úkonech na základě změn zdravotního stavu a ad hoc požadavky na úkony v průběhu dne. Současně je požadováno, aby postupovali efektivně a aby ke klientům přistupovali vlídně. Splnění všeho uvedeného představuje značnou psychickou zátěž, spojenou s obavami, aby pečovatelé na nic důležitého nezapomněli.

Kvůli tomu vzniklo inovativní řešení SocioCare. Inovace byla realizována ve spolupráci s dvěma technologickými společnostmi – Inventive Advisory a iQuest, avšak klíčový vklad poskytlo naše Centrum Péče Doubrava, kde bylo řešení rovněž testováno, a nyní je prvním domovem, kde je tato inovace nasazena do plnohodnotného provozu.

Jaký byl proces vlastního řešení či zavádění inovace?

Zapojení zaměstnanců domova, pořádání workshopů s analytiky a roční pilotní provoz umožnily přizpůsobit aplikaci přesným potřebám uživatelů a inovovat interní procesy. SocioCare není jen o technickém řešení, ale také o novém přístupu k péči, založeném na důkladné

analýze a využití velkého objemu dat. Tato data umožňují hlubší vhled do efektivity péče, frekvence interakcí s klienty a umožňují dynamicky přizpůsobovat plánování péče tak, aby respektovala individuální potřeby a preference klientů.

Příklady:

- Jak se liší plánovaný/doporučený a skutečný čas realizace úkonů?
- Četnost přítomnosti pečovatelů na pokojích klientů dle různých parametrů.
- U kterých klientů a ve kterých dnech je vhodné změnit čas poskytování úkonů péče, aby se nepřekrývaly s nabídkou aktivizace, která klienty zajímá?

Lze porovnat původní stav a stav po zavedení inovace?

Díky jednoduché a intuitivní aplikaci mohou zaměstnanci v přímé péči věnovat 100 % své pozornosti kvalitě prováděných úkonů. Nová technologie jim umožňuje ihned při vstupu do pokoje zjistit, zda již některé úkony nebyly provedeny jejich kolegy dříve (odstranění duplicit); zjistit, které všechny úkony na pokoji mohou provést nyní (aby nebyla nutná opakovaná návštěva na pokoji o něco později); technologie také zajišťuje, že zaměstnanci jsou o změnách v individuálních plánech péče informováni prakticky v reálném čase.

K tomu mají podporu informačního systému s velkými obrazovkami v denních místnostech, které zobrazují klíčové informace pro dané oddělení a den, což zlepšuje organizaci práce. V důsledku toho je subjektivní vnímání stresové zátěže ze strany zaměstnanců reportováno jako významně nižší.

Jak byly výsledky inovace ověřeny a zpracovány?

Výsledky inovace jsou ověřeným a schváleným výstu-

pem výzkumu a vývoje, který prošel i dvojitým oponentním řízením. Jsou zveřejněny v Informačním systému výzkumu, vývoje a inovací (www.isvavai.cz).

Jaký dopad mělo zavedení inovace na klienty, zaměstnance, rodinné příslušníky, zřizovatele, veřejnost a další aktéry?

Vedoucí pracovníci získávají díky systému SocioCare přehled o již provedených úkonech, a to v reálném čase, včetně aktivizace a rehabilitace. Notifikace je upozorní na případné neprovedení kritických úkonů, a mohou tak okamžitě reagovat. Měřitelnost úkonů umožňuje efektivnější řízení oddělení podle manažerské zásady: „Řídit mohu jen to, co měřím“.

Inovace má pozitivní dopad i na klienty, u kterých detailní časová evidence umožňuje lepší plánování a integraci do skupinových aktivit. Máme k dispozici „časový snímek dne“, který umožňuje posoudit, zda mají klienti také dostatek prostoru pro osobní čas.

Dopad je rovněž na zřizovatele, kterému efektivnější využívání pracovní doby zaměstnanců (zejména lepší logistika – snížení počtu opakovaných návštěv v jednom pokoji během krátké doby) umožní zvyšovat kvalitu péče bez nutnosti navyšovat počet zaměstnanců.

Inovace SocioCare je příkladem toho, jak můžeme využívat nejnovější technologie k zefektivnění a zlepšení poskytovaných služeb, aniž bychom obětovali empatický a lidský přístup. Integrace pokročilých nástrojů, jako jsou umělá inteligence nebo big-data pro personalizovanou péči, umožňuje pracovníkům věnovat více času a pozornosti přímé interakci s klienty.

Tato synergie mezi technologií a lidskostí nejen zvyšuje efektivitu poskytované péče, ale také zajišťuje, že technologický pokrok doplňuje a obohacuje, nikoli nahrazuje nezastupitelnou hodnotu lidského kontaktu a empatie v péči o (nemocné) seniory.

” Inovace SocioCare je příkladem toho, jak můžeme využívat nejnovější technologie k zefektivnění a zlepšení poskytovaných služeb, aniž bychom obětovali empatický a lidský přístup.

Seznam zkratek

ARTAK	Česká asociace robotiky, telemedicíny a kybernetiky
CARe	Comprehensive Approach to Rehabilitation (Komplexní přístup k rehabilitaci)
CM	Case management
ČR	Česká republika
ČVUT	České vysoké učení technické v Praze
DMO	Dětská mozková obrna
DOZP	Domov pro osoby se zdravotním postižením
DRH	Dětská rehabilitace Hlučín
DS	Domov pro seniory
DZR	Domov se zvláštním režimem
ESF	Evropský sociální fond
EU	Evropská unie
CHB	Chráněné bydlení
ICSS	Integrované centrum sociálních služeb
ICHP	Integrované centrum Horní Poustevna
IROP	Integrovaný regionální operační program
IS	Informační systém
IT	Informační technologie
MěÚSS	Městský ústav sociálních služeb
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MSK	Moravskoslezský kraj
MÚ	Městský úřad
NNO	Nestátní nezisková organizace
OA	Osobní asistence
OPZ	Operační program Zaměstnanost
ORP	Obec s rozšířenou působností
OS	Odlehčovací služba
OSP	Odborné sociální poradenství
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
PAS	Poruchy autistického spektra
PN	Parkinsonova nemoc
PS	Pečovatelská služba
SAK	Spojená akreditační komise
SN	Sexuální násilí
SPOD	Sociálně-právní ochrana dětí
SŠ	Sociální šetření
TA ČR	Technologická agentura České republiky
TIPEC	Tísňová péče
VR	Virtuální realita
ZPM	Získané poškození mozku



ASOCIACE POSKYTOVATELŮ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Největší profesní organizace v oblasti sociálních služeb ČR

www.apsscr.cz

...již od roku
1991



APSS ČR je největší profesní organizací sdružující poskytovatele sociálních služeb v České republice.

- zastupuje a hájí zájmy svých členů u státních a ostatních zainteresovaných institucí, zejména předkládáním odborných stanovisek, kvalifikovanou oponenturou a iniciací a podporou žádoucí právní regulace sociálních služeb;
- zprostředkovává rozšiřování vědeckých a výzkumných poznatků do činnosti

Asociace v rámci své činnosti:

- poskytovatelů sociálních služeb a předávání tuzemských i zahraničních odborných zkušeností svým členům;
- vyvíjí studijní, dokumentační, vzdělávací a expertní činnost;
- organizuje kongresy, odborné konference a vzdělávací programy;
- je pořadatelem již tradičního Týdne sociálních služeb ČR, spoluorganizátorem ocenění

- Národní cena – Pečovatel/ka roku, držitelem licence E-Qalin pro ČR (model měření a zvyšování kvality), tvůrcem modelu Certifikace paliativního přístupu v sociálních službách a správcem Značky kvality (systém externí certifikace zařízení);
- vydává odborný pololetník Sociální pracovník a odborný měsíčník Sociální služby.

Sekce a svazy Asociace:

Činnost sekcí a svazů probíhá na základě specifických potřeb členů Asociace.

Sekce:

- sekce terénních služeb
- sekce ambulantních služeb APSS ČR
- sekce adiktologických služeb
- sekce sociálních služeb pro osoby bez domova

- sekce nestátních poskytovatelů pobytových sociálních služeb
- sekce služeb péče o ohrožené dítě
- sekce služeb pro rodinu
- sekce nadregionálních poskytovatelů sociálních služeb

Svazy:

- Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách
- Profesní svaz zdravotnických pracovníků v sociálních službách

APSS ČR je členem:



Nadační fond Škoda Auto tvoří z regionů místa, kde se dobře žije



Nadační fond Škoda Auto systematicky podporuje rozvoj regionů, ve kterých má automobilka své výrobní závody – Mladoboleslavsko, Vrchlabsko, Rychnovsko a Jilemnicko. Zaměřuje se zde na rozvoj občanské společnosti a veřejného prostoru, podporu kultury, biodiverzity, vzdělávání i sociálních služeb. Při svých aktivitách klade důraz na diskusi s partnery a občany, mezigenerační spolupráci, sdílení zkušeností, vzájemnou inspiraci i aktivní zapojení odborníků v různých oblastech.



A přesně to jsou důvody, proč se nadační fond stal partnerem soutěže Cena inovace v sociálních službách. „S Asociací poskytovatelů sociálních služeb vyznáváme stejné hodnoty, jako jsou například podpora rozvoje, inovativních myšlenek a konkrétních dopadů na komunitu,“ přibližuje ředitel Nadačního fondu Škoda Auto Ladislav Kučera a pokračuje: „I proto se fond stal partnerem letošního ročníku Ceny inovací v sociálních službách. Chceme ocenit inovativní přístupy v oblasti sociální péče a zároveň podpořit organizace se zaměstnanci, kteří neúnavně pomáhají těm nejpotřebnějším a přitom se dále vzdělávají a přinášejí neotřelé nápady ve své práci.“

Na podzim se uskuteční 2. ročník akce Škoda Social Week, jejíž loňský pilot sklídl velký ohlas. Program zahrnuje ne-

jen řadu diskuzí, která pomáhají popularizovat témata na okraji společnosti, ale i dny otevřených dveří, besedy a workshopy. Během loňského Škoda Social Weeku vznikla také pod taktovkou lokálních tvůrců propagační videa na pomoc rozšíření povědomí o poskytovatelích sociálních služeb.

„Na podzim plánujeme druhý ročník akce Škoda Social Week, na který jste srdečně zváni. Letos se budeme věnovat podobám mezigeneračního dialogu hlavně v podtématech jako digitální gramotnost, mezigenerační soužití v rodině nebo třeba vliv generací na veřejný prostor. Budeme hledat cesty k dialogu a pochopení generací v různých tématech,“ doplňuje Jakub Jedlinský z oddělení Vnějších vztahů Škoda Auto.

HARTMANN



Spolehlivý partner

pro zařízení
sociálních služeb



Nabízíme kompletní portfolio produktů v oblasti péče o klienty s inkontinencí, dezinfekce rukou i povrchů, hojení komplikovaných ran, krytí ran a domácí diagnostiky.



Zdravotnické prostředky. Pozorně čtěte návod na použití.

Využívejte Mobilní CYGNUS!

Mobilní CYGNUS je webová aplikace, takže jej není potřeba instalovat. Pro všechny naše zákazníky je k dispozici ZDARMA. Přesto je to **plnohodnotný nástroj**, který vám umožňuje pracovat s vybranými agendami CYGNUSu, i když zrovna nejste u počítače. Aplikace zahrnuje důležité funkce a nástroje **pro pobytovou péči, domácí zdravotní péči i terénní služby** a neustále přibývají další nová vylepšení. Šetřete čas a pracujte efektivněji i ve vašem zařízení a začněte tento skvělý nástroj využívat i vy!

Agenda spojená s péčí o vaše klienty

- > Zaznamenejte **realizaci péče v pobytových službách** dle **plánu péče** konkrétního klienta na daný den.
- > Podpořte předávání důležitých informací ve vašem zařízení pobytových služeb – **předejte službu** elektronicky, kdykoli, kdekoli a bez zbytečného papírování. Nově můžete přidat i **provozní záznam**.
- > Klientům v pobytové péči jednoduše změňte vybranou **variantu stravy**.
- > Zaznamenejte **realizaci domácí zdravotní péče**. Mějte vždy po ruce **plán návštěv** na daný den a další důležité informace o klientovi.
- > Zaznamenejte **realizaci terénní péče**. Zobrazte si **plán návštěv** na daný den a vždy mějte k dispozici důležité kontakty a informace.

Důležité informace neustále po ruce

- > Kdykoli nahlédnete na **váš rozpis směn**, plán dovolené, blížící se vzdělávání i lékařské prohlídky.
- > Jako vedoucí mějte **přehled o směnách a dovolených** svých podřízených, případně **přeplánujte směny**, i když nejste u počítače.
- > Vyrážíte do terénu? **Zaznamenejte svou docházku** elektronicky, aniž byste museli do kanceláře.
- > **Objednávejte si stravu** online, z pohodlí domova.
- > Pořídili jste si i licenci na modul Řízení organizace? **Přijímejte a odesílejte oznámení** nebo si přečtete přijaté dokumenty přímo v mobilu.



Využívejte Mobilní CYGNUS
i ve vašem zařízení!
Jak na to, se dozvíte v naší
online nápovědě.

Mobilní CYGNUS už využívá téměř **700 zařízení** poskytujících sociální a zdravotní služby. Denně s ním pracuje více než **5 000 uživatelů**.

→ www.MobilniCYGNUS.cz

stojíme při Vás





SYSTEM KONCENTRÁTŮ PRO ÚKLID



BEZPEČNÝ
KONTRLOVANÉ
DÁVKOVÁNÍ

JEDNODUCHÝ
POUZE 5
PRODUKTŮ



ÚČINNÝ
RYCHLÉ ČIŠTĚNÍ
S DEZINFEKČÍ



EKOLOGICKY ŠETRNÝ

Montáž dávkovacích systémů,
úprava sanitačních plánů a
výpočet nákladů zdarma

**Professional
support™**

Oficiální partner P&G Professional pro ČR/SR
info@profsupport.cz | +420 774 728 358
www.profsupport.cz

P&G Professional™
WOW, to je ČISTOTA!



Značka kvality v sociálních službách

Značka kvality v sociálních službách je systém externí certifikace zařízení sociálních služeb, který je nabízen již od roku 2011. Je založen na udělování bodů a z něj vycházejícího přidělení hvězdiček. Systém hodnotí všechny důležité aspekty poskytování služby z pohledu uživatele.

Pro koho je Značka kvality v sociálních službách určena?

- Domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem
- Pečovatelské služby
- Ambulantní služby pro osoby se zdravotním postižením (denní stacionáře, centra denních služeb, sociálně-terapeutické dílny)

Proč si Značku kvality v sociálních službách objednat?

- Ukážete kvalitu poskytovaných služeb jak uživatelům a jejich rodinným příslušníkům, tak také zájemcům o službu a celé široké veřejnosti.
- Získáte odbornou zpětnou vazbu vypovídající o aktuálním stavu poskytované péče.
- Zvýšíte prestiž své organizace.
- Motivujete pracovníky k neustálému zlepšování poskytovaných služeb.
- Získáte doporučení, v jakých oblastech je možné se dále zlepšovat.

Značka kvality v sociálních službách je při první certifikaci udělována na dobu 3 let. Platnost druhé a každé další certifikace trvá 4 roky.

Jaké další služby je možné si objednat?

- Konzultační a přípravný den k získání Značky kvality v soc. službách

Jeho cílem je blíže seznámit zaměstnance zařízení s hodnotícími kritérii, logikou a systémem hodnocení. Návštěvu na místě provádí 1 certifikátor, který je v zařízení přítomen ½ dne a následně vypracuje hodnotící zprávu.

Kde získat bližší informace?

<https://znackakvality.info/>

Markéta Běhounová

asistentka@apsscr.cz

tel.: 720 132 096





2024
www.apsscr.cz

