

# **Metodika**

## **Terénního psychosociálního týmu**

### **Společnost Mana, o.p.s.**

#### **Olomouc (2016)**

*AKTUALIZACE ZE DNE: 9. 3. 2016*

Tato metodika je metodikou Terénního psychosociálního týmu Společnosti Mana, o.p.s., který vznikl v rámci projektu podpořeného Norskými fondy. Cílem projektu byl vznik týmu a jeho pilotní fungování.

Tento manuál je živým dokumentem, který bude i nadále upravován dle posunu celé služby, která se po celou dobu bude vyvíjet tak, aby byla v souladu s moderním pojetím péče o duševně nemocné.

Drobné změny jsou předkládány na poradách, o aktualizaci operačního plánu rozhoduje vedoucí služeb. K pravidelné revizi přistupuje vedoucí služeb spolu s pracovníky v přímé péči jedenkrát za rok.

## O Společnosti Mana, o.p.s.

Společnost Mana o.p.s. je nezisková organizace sídlící v centru města Olomouce. Historie organizace se datuje od roku 1996, kdy při Psychiatrické klinice FN Olomouc vzniká Psychosociální centrum pod záštitou občanského sdružení Integra Haná. U jeho zrodu stojí MUDr. Ludmila Tirayová a tehdejší přednostka Psychiatrické kliniky Doc. Prof. MUDr. Jaroslav Bouček, Csc. V roce 2007 se Psychosociální centrum transformuje na občanské sdružení Mana a stěhuje do centra města Olomouce, je tak výborně dostupné pro klienty.

V současné době poskytujeme jako obecně prospěšná společnost dvě registrované služby a to Centrum psychosociální rehabilitace (registrované jako Sociální rehabilitace dle § 70 zák. č. 108/2006 Sb.) a Psychosociální terénní služby (registrované jako Sociálně aktivizační služby dle § 66 zák. č. 108/2006 Sb.).

Klienti využívající našich služeb jsou lidé se závažným duševním onemocněním z okruhu psychóz, kteří jsou v odborné lékařské péči a ve stabilizovaném stavu. V případě, že je uživatel v akutní fázi nemoci a nedokáže sám vyhledat pomoc, zajišťujeme doprovod či zkontaktování lékařské péče. V některých případech je možná přítomnost i peer pracovníka.

S klienty pracujeme převážně metodou intenzivního case managementu, což je v souladu s moderním pojetím péče o duševně nemocné. Naši klienti přirozeně vytvářejí komunitu a zároveň tak fungují jako svépomocná skupina. Tento stav vnímáme jako dobrou známku správného nastavení poskytovaných služeb, což se projevuje také tím, že vzrůstá počet klientů.

## O potřebě registrace terénních služeb

Partnerský přístup, na kterém stavíme naše služby, se pozitivně odráží ve vnímání organizace, coby spolupracujícího partnera – odborníka, který doprovází uživatele při zvládnutí běžného života se závažnou psychiatrickou diagnózou. Máme na paměti zásadu: „Nejednat s klientem jinak, než jak bychom chtěli, aby se jednalo s námi.“

Díky partnerskému přístupu se k nám uživatelé vrací. Při propuštění z léčebny někteří míří nejprve k nám a až potom do rodiny. I po krizových situacích (akutní ataka, mánie) se uživatelé do Many vrací. Bereme to jako výraz důvěry. Často zaznívá, že se uživatelé v Maně necítí být nemocní.

Na základě individuálních zakázek uživatelů a také na základě studie týkající se životní spokojenosti uživatelů námi poskytovaných služeb, se ovšem ukázalo, že ačkoli partnerský přístup napomáhá vytváření bezpečné atmosféry, není schopen obsáhnout zakázky v plném rozsahu pouze ambulantní formou péče.

Větší část uživatelů denního centra se potýká s dlouhodobě neřešenými problémy v oblastech zdraví, vztahů, zaměstnání, bydlení či financí. Uživatelé denního centra se dosud ocitali v nekoordinované síti podpory a jejich situace se nikam neposouvala. V tomto bodě byla potřeba terénních služeb natolik výrazná, že v květnu 2014 byla registrována služba Psychosociální terénní služby jako Sociálně aktivizační služby dle § 66 zák. č. 108/2006 Sb. Ambulantní forma přímé péče je tak doplněna o formu terénní.

## PROFIL SLUŽBY

### Popis realizace Terénního psychosociálního týmu

**(poslání)** Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením nabízejí podporu lidem se závažným duševním onemocněním při zvládnání běžného života s nemocí. Soubor poskytovaných terénních služeb vede k sociálnímu začlenění nebo působí jako prevence sociálního vyloučení. Poskytují sociálně terapeutické činnosti a pomáhají klientům při uplatňování svých práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Služby jsou poskytovány převážně terénní formou v přirozeném prostředí uživatelů a jsou bezplatné.

Hlavním cílem služby je zlepšení kvality života lidí se závažným duševním onemocněním po stránce psychické, zdravotní i sociální. Pro dosažení cíle spolupracujeme s klienty v jejich přirozeném prostředí a za využívání jejich přirozených zdrojů.

**Hlavní cíle** poskytovaných terénních služeb jsou:

- 1) Stabilizace stavu, prevence relapsu - sledování klientova zdravotního stavu (včasné doporučení návštěvy ošetřujícího psychiatra)
- 2) Spolupráce se členy přirozeného prostředí uživatele, kteří významnou měrou ovlivňují jeho zdravotní stav - práce s rodinou nebo blízkými osobami (rodinná terapie jako součást case managementu)
- 3) Spolupráce s ošetřujícím psychiatrem, psychologem, dalšími sociálními službami, zaměstnavateli, orgány státu (opatrovník) a jinými zainteresovanými subjekty pro zkvalitnění nabízené pomoci (case management)
- 4) Znovu nabyté sociální kompetence, sebevědomí, samostatnost a důvěra uživatelů
- 5) Prevence sociálně nežádoucího jednání, které může vést k životu bez domova, zadlužení, sociální izolaci, jiným rizikovým jevům
- 6) Identifikace porušování práv klienta
- 7) Poradenství, předávání informací
- 8) Depistáž cílové skupiny
- 9) Podílení se na komunitním plánování sociálních služeb

**Cílovou skupinou** služby jsou lidé se závažným duševním onemocněním z oblasti poruch schizofrenního spektra (F2), afektivních poruch (F3), neurotických poruch (F4) a specifických poruch osobností (F6). Uživatelé služeb musí být v odborné lékařské péči a musí být v remisi (stabilizovaném zdravotním stavu). Službu mohou kontaktovat rodinní příslušníci a osoby blízké.

Službu nemohou dlouhodobě využívat duševně nemocní ve floridním stádiu nemoci. Při zhoršení zdravotního stavu doporučujeme okamžitou návštěvu ošetřujícího psychiatra nebo hospitalizaci. V těchto situacích nabízíme doprovod.

**Věkové vymezení:** Osoby se závažným duševním onemocněním ve věku 18 let a více.

**Regionální příslušnost:** Osoby s duševním onemocněním pobývajících na Olomoucku (okres Olomouc, případně širší regionální vymezení dle potřeb klienta a možností poskytované služby).

Psychosociální terénní služby jsou založeny na těchto přijatých **principech**:

1. Metoda case managementu
2. Veřejná přístupnost ke službě
3. Kontakt v přirozeném prostředí klienta, využívání přirozených zdrojů v klientově okolí
4. Ochrana veřejného zdraví – snížení dopadu sociálně nežádoucích jevů, souvisejících se špatným zdravotním stavem uživatelů (Model Public Health)
5. Stabilizace zdravotního stavu uživatelů služeb
6. Komplexní model péče (Bio-psycho-socio-spirituální model)
7. Individuální přístup k uživateli služeb
8. Respektování volby a svobodné vůle uživatele služby
9. Dodržování práv uživatele služeb
10. Dobrovolnost a partnerství

Práva a povinnosti klienta

Etický kodex – viz. Příloha č. 1

## PROCEDURÁLNÍ ČÁST

### Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

**Zájemcem** o službu je osoba, která kontaktuje Společnost Mana, o.p.s a zatím s ní nebyla uzavřena smlouva o poskytování sociálních služeb. Službu mohou vyhledat i rodinní příslušníci a osoby blízké. Zájemce o službu se stává **uživatelem** po uzavření smlouvy o poskytování služby. Zájemcem o Psychosociální terénní služby může být i stávající uživatel Psychosociální rehabilitace poskytované naším zařízením.

K **prvnímu kontaktu** dochází většinou třemi cestami:

#### 1) službu vyhledá osoba sama

První kontakt je možný po telefonické domluvě a procházejí jím všichni zájemci o službu. Jedná se o rozfázovaný rozhovor v bezpečné atmosféře. Zkráceným prvním kontaktem prochází bývalý uživatel, který nebyl více jak 1 rok v kontaktu s naším zařízením a který by rád s námi obnovil spolupráci, nebo stávající uživatel služby Sociální rehabilitace. Účelem prvního kontaktu je dostatečně informovat zájemce o podmínkách nabízených služeb, možnostech, právech a povinnostech obou smluvních stran.

## 2) službu vyhledá rodinný příslušník či osoba blízká

První kontakt s rodinným příslušníkem či osobou blízkou může být osobní, telefonický, či jiný (mail, dopis). Na toto pracovník reaguje pozváním rodinného příslušníka či osoby blízké k osobnímu setkání - rozhovoru, většinou v prostorách Společnosti Mana, o.p.s. nebo na bezpečném veřejném místě dle dohody.

## 3) sociální terénní pracovník vyhledá osobu v jejím přirozeném prostředí

Depistáž provádí pracovník na základě tipů stávajících klientů nebo na základě oznámení sociálních pracovníků jiných služeb, městské policie, apod. Vždy je brán zřetel na bezpečnost postupů a zvažuje se přítomnost dvou pracovníků.

## 4) předán zdravotnickým zařízením

Díky spolupráci s místními zdravotnickými zařízeními (nemocnice, léčebna, ambulantní psychiatrii) se k nás stále častěji obracejí klienti na základě doporučení těchto zdravotnického personálu. K prvnímu kontaktu může dojít přímo ve zdravotnickém zařízení, nebo nás spolu s klientem kontaktuje lékař a po telefonu se dohodne případné další setkání. Je nutné aby personál znal vymezení naší cílové skupiny a doporučoval tak pouze klienty, kteří do služby patří.

**Smlouva** o poskytování terénních služeb se uzavírá ústně, o čemž je vyhotoven zápis nebo písemně ve dvou vyhotoveních. Uživatel služby je informován o všech důležitých aspektech poskytování služby, včetně práv a povinností, které ze smlouvy vyplývají. Součástí smlouvy je **individuální plán**, který je vždy písemný (společný plán pro psychosociální rehabilitaci<sup>[5B1]</sup>, pokud klient využívá pouze terénní služby, je s ním sestaven individuální plán pouze pro terénní služby).

Pro vstup do služeb požadujeme doporučení od ošetřujícího psychiatra s vymezením diagnózy.

Každý zájemce má možnost získat základní informace o Společnosti Mana, o.p.s. a poskytovaných službách. Informace jsou poskytovány prostřednictvím informačního letáku, na internetových stránkách a při osobním jednání se sociálním terénním pracovníkem.

Jednání se zájemcem o terénní služby je řízeno tímto materiálem. Ten stanovuje, jakým způsobem se zájemcem jednat a srozumitelně jej informovat o všech podmínkách a možnostech poskytované služby.

### Kritéria pro vstup do služby

- klient patří do cílové skupiny
- lékařské potvrzení, pozitivní vztah k léčbě
- souhlas s pravidly zařízení
- aktivní přístup, potřeba a motivace využívat službu

### Kritéria pro odmítnutí zájemce o službu

- poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá

- poskytovatel neposkytuje služby osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby a které poskytovatel vypověděl smlouvu v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

## Základní činnosti při poskytování služby:

### Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- práce v přirozeném prostředí klienta - **práce s rodinou a blízkými osobami** (předávání informací o nemoci a léčbě, zapojení do léčby, pomoc v konkrétních situacích – krizový plán, zprostředkování služeb rodinným příslušníkům, edukace s možností zapojení spolupracujícího psychiatra, rodinná terapie s možností zapojení spolupracujícího psychologa)
- **doprovody** k ošetřujícímu psychiatrovi, psychologovi, k jiným lékařům, do jiných služeb, k orgánům státu (opatrovník), aj.
- **návštěvy** na psychiatrickém oddělení při hospitalizaci, asistence při propuštění
- **zprostředkování služeb** zdravotních, sociálních, právní pomoci
- obecně podpora při budování a udržování sociálních kontaktů a vztahů

### Sociálně terapeutické činnosti

- autentický a respektující přístup ke klientovi, otevřený zájem o klienta, spolupracující vztah v přítomnosti
- podpora při vyrovnávání se s nemocí, pomoc při osobním úsilí o zotavení
- pomoc v **péči o vlastní osobu** (upravený vzhled, čisté oblečení, apod.)
- pomoc při **plánování volného času** (pomoc s výběrem volnočasových aktivit, motivace)
- pomoc při **hospodaření s penězi** (plánování rozpočtu, řešení finančních problémů, asistence při platbě účtů, při nákupu jídla a oblečení, posilování nezávislosti v zacházení s penězi)

### Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc při **jednání s úřady** (vyřízení invalidního důchodu, včetně přezkumného řízení, pomoc s vyřízením dávek, příspěvků)
- pomoc při udržení nebo získání **zaměstnání** (spolupráce s agenturami podporovaného zaměstnávání, samotnými zaměstnavateli, edukace zaměstnavatelů, pracovní asistence, pomoc při řešení konfliktů na pracovišti)
- pomoc při udržení nebo získání **vzdělání** (spolupráce se školským zařízením, školní asistence, nemyslí se asistent pedagoga, řešení konfliktů, pomoc při volbě vhodného vzdělání, jazykových, rekvalifikačních kurzů)
- pomoc s udržením nebo nalezením **bydlení**, pomoc s vedením domácnosti (úklid, vaření, drobné opravy, podpora vztahů v místě bydliště, trénink dovedností potřebných k bydlení, asistence při uzavírání nájemní smlouvy)

## Fáze práce s klientem

### Navázání kontaktu a budování vztahu

Pro vytvoření partnerského vztahu považujeme za nejdůležitější úvodní fázi tedy navázání kontaktu. V praxi je zvykem, že klient vyhledá pomoc sám na doporučení rodiny nebo lékaře. Vzhledem k tomu, že Psychosociální terénní služby fungují na principech case managementu a jsou tak otevřené i rodinným příslušníkům a lidem pro klienta důležitých, mohou tito jako první požádat o pomoc pro své bližní. Stejně tak reagujeme na podněty dalších sociálních služeb nebo orgánů státu vedoucí ke spolupráci na klientově zakázce.

Jako doplňující možnost prvního setkání a navázání vztahu, vyhledává case manager cílovou skupinu v jejím přirozeném prostředí (depistáž).

### Mapování potřeb klienta

Pracovník věnuje pozornost aktuálnímu emočnímu rozpoložení klienta. Rozumí psychotické symptomatice a umí se symptomy pracovat. Je citlivý vůči nonverbálním projevům. Snaží se klientovi porozumět, je ochoten a schopen „kontejnovat“, např. nereaguje na zlost zlostí nebo stažením. V případě krize umí přebírat zodpovědnost za klienta, včetně rozhodnutí o klientovi (přivolání záchranné služby v krizové situaci – více viz. krizový plán klienta.

### Stanovení cílů

Cílem služby je především udržení nebo znovuobnovení kvality života nemocného. Klientovým cílem=zakázkou tak zpravidla bývá: něco získat, dosáhnout zlepšení (mít více přátel, vhodné zaměstnání, vzdělání, bydlení, aj.), udržení současného stavu (zabránit ztrátě přátel, zaměstnání, vzdělání, bydlení, aj.), něco zásadně změnit (osamostatnění se od rodičů, život s partnerem, apod.).

ONěkdy je stanovení cílů snadné, děje se tak ve shodě klienta a case managera, někdy se ukáže cíl jako špatně zvolený, nerealizovatelný z různých důvodů až v průběhu jeho realizace. Cíle jsou proto průběžně hodnoceny a případně obměňovány, což se projevuje ve skladbě individuálního plánu – jeho aktualizaci.

### Plánování

Plánování služby vedoucí k dosažení cíle je zapsáno v individuálního plánu klienta.

Individuální plán obsahuje: jméno klienta (možnost anonymně), datum, krátkodobý a dlouhodobý cíl=zakázka, jaké zdroje lze využít k dosažení cíle, jaké postupy (kroky) budou použity, co by mohlo spolupráci ohrozit (překážky, obavy klienta), termín splnění cíle, zhodnocení individuálního plánu, záznam o plánu dalších setkání, podpis klienta a pracovníka.

### Realizace plánu

Plán je realizován převážně v přirozeném prostředí klienta, kde pracovník nabízí klientovi podporu při zvládnání každodenních nebo i výjimečných situací. Terénní práce má svá pravidla, která jsou jasně stanovena v této metodice (např. zejména při signálech zhoršujícího se stavu klienta je nezbytné, aby pracovník zvážil přítomnost dalšího kolegy nebo vedoucího služeb při práci s klientem v přirozeném prostředí).

Realizace plánu se odráží v poskytovaných činnostech viz.výše.

### Hodnocení výsledků

Jakým způsobem a v jakém časovém horizontu se hodnotí výsledky spolupráce je dáno v individuálním plánu. Při hodnocení má klient vždy rozhodující úlohu.

## **Zacházení s krizí**

### **Krizový plán**

Cílem je předejít relapsu a vytvoření plánu pomoci pro případ, kdy se relaps rozvine, klient s case managerem, revize, doporučený obsah: spouštěč, varovné signály, přání klienta, co si klient zásadně nepřeje, kontaktování rodiny, jiných osob, způsob doprovodu k lékaři, přivolání záchranné služby, smluvený postup, co má dělat pracovník, co ostatní klienti, formulace o tom, že pracovníci nemohou v danou chvíli respektovat veškerá klientova přání, datum, podpisy klienta a pracovníka

### **Krizové situace**

Vnímaná klientem – pocit subjektivní nepohody, která může být vnímána jako ohrožující, úlohou case managera je provázení klienta za použití psychosociální rehabilitace, socioterapie, zprostředkování odborné péče

Vnímaná pracovníkem – klientovo chování a jednání může vést k ohrožení jeho nebo ostatních, case manager používá postupy krizové intervence

## **Doprovod klienta k ambulantnímu psychiatrovi (bez hospitalizace)**

### **Hospitalizace klienta**

- Práce s dobrovolně hospitalizovaným klientem (kontaktování, návštěvy)
- Práce s nedobrovolně hospitalizovaným klientem (kontaktování, návštěvy)
- Zprostředkování dobrovolné hospitalizace
- Asistence při ní
- Zprostředkování nedobrovolné hospitalizace
- Asistence při ní

### **Spolupráce s rodinou a sociální sítí klienta**

- Kontakt ze strany rodiny, sítě
- Asertivní oslovení rodiny nebo někoho ze sítě
- Systematická práce s rodinou a sítí
- Rodina či sociální síť klienta ohrožuje, cítí se být ohrožen

Spolupráce se zaměstnavatelem

Spolupráce s opatrovníkem

Spolupráce s ošetřujícím lékařem a odborným personálem při hospitalizaci (předávání informací, lékařské tajemství, mlčenlivost pracovníků)



## Ukončení služby

Služba je ukončena kdykoliv na základě rozhodnutí klienta, také pokud je klient ohrožující nebo je ohrožen sebevraždou, nedodržuje povinnosti a porušuje pravidla. V těchto případech zajišťujeme jinou adekvátní pomoc. Ukončení ze strany klienta může být i pro stabilizaci zdravotního stavu a orientace na využívání fungujících přirozených zdrojů. Prakticky vždy je uživateli nabídnuta možnost vrátit se ke spolupráci.

## Kdy přichází na řadu case management?

Ne všechny zakázky uživatelů, se kterými se setkáváme při poskytování našich služeb, nutně vyžadují využití case managementu. Jinými slovy, ne všechny činnosti nabízené v rámci Terénního psychosociálního týmu spadají svým charakterem do case managementu.

Case management nastupuje v případě komplexních problémů, složitých, zdánlivě neřešitelných situací, při opakujících se problémech a zejména tam, kde je roztržštěná pomoc mezi několika zdroji.

Case manager věnuje svou pozornost uživatelům dle jejich individuálních potřeb. S některými uživateli udržuje „pouze“ kontakt a nabízí činnosti, kdy není potřeba zapojení, spolupráce dalších zdrojů. S jinými uživateli rozvíjí dlouhodobý a průběžně prohlubovaný vztah, který přispívá k užší spolupráci a ve výsledku úspěšnější intervenci, a současně zapojuje všechny podstatné zdroje pomoci z širšího okolí ve smyslu „více hlav, víc ví“.

## Hlavní zásady case managementu při poskytování Psychosociálních terénních služeb:

- zaměřujeme se na zdravé stránky klienta více než na patologii, významnější je pro nás schopnost klienta fungovat v sociálních vztazích
- osobnější vztah klienta a case managera považujeme za klíč k úspěchu, vztah se lépe buduje, pokud case manager poskytuje zároveň některou službu – Psychosociální terénní služby
- intervence jsou založeny na klientově rozhodnutí, pro rozhodování o klientovi využíváme krizový plán, který je předem s klientem zpracován
- asertivita intervencí, case manager má přehled o klientově situaci, při výpadku spolupráce, klienta aktivně vyhledává a nabízí pomoc, pokud je jí třeba
- pěstujeme terapeutický optimismus, case manager podporuje klientův osobní růst a povzbuzuje ho v úsilí o zotavení
- komunita je zdrojem podpory, úsilí case managera směřuje k pomoci klientovi využívat v první řadě jeho přirozené zdroje, profesionální služby mají nastoupit, když přirozené zdroje selhávají

## Role case managera

Case manager není někdo, kdo koordinuje klienta, nebo ještě hůře, kdo koordinuje zdroje pomoci bez klienta. Takový přístup je z dlouhodobého hlediska nefunkční a spěje jedině k závislosti na službě nebo v opačném případě přerušení využívání služby ze strany klienta z důvodu jakési odosobněné formy podpory.

Case manager je spíše někdo, kdo se ke klientovi připojí a s koordinací mu pomáhá. Pro takový přístup je používán termín „shoulder to shoulder“, česky „bok po boku“. Case manager je průvodce klienta a jeho společník, který mu pomáhá najít cestu v systému služeb a některé přitom sám poskytuje.

## Důraz na vztah

Vztah case managera a uživatele je při intenzivním case managementu jednoznačně osobnější, partnerštější, dá se říct i neformální. Toho lze dosáhnout ve většině případů snadno, protože uživatel sám vítá osobnější vztah více než zautomatizovaný formální přístup odborníků, např. v léčebnách.

Navázání vztahu, první kontakt, první dojem je zásadní pro další spolupráci, která má-li fungovat, musí být založena na naprosté důvěře, otevřenosti, upřímném a autentickém vztahu. Správný začátek pozitivního vztahu považujeme za významnější než nastavení individuálního plánu, přesný plán intervencí, apod. Nejprve pracujeme na získání důvěry, „naladění se na sebe“, poté až na vytváření individuálního plánu. Jinak řečeno, nechceme uživatele hned na začátku „otrávit“ administrativou, kterou z našich zkušeností sami většinou považují za nedůležitou.

Máme na paměti, že „čím je vztah partnerštější, tím více intervence odpovídají klientovým skutečným potřebám“.

Case manager si může klást otázky k zamyšlení:

*Jak klient vnímá a hodnotí vztah mezi mnou a jím?*

*Co vnímá klient jako bariéry nebo překážky k otevření se spolupráci a jak s nimi zachází?*

*Co obnáší důvěra klienta ke mně?*

*Jak klient prožívá komunikaci se mnou?*

## **Nástroje case managementu**

Mezi základní nástroje patří síťování, případová konference, práce s rodinou, kontakt v přirozeném prostředí. Pracujeme-li s uživatelem formou case managementu vždy dojde na některé z nabízených nástrojů.

Jak tyto nástroje aplikujeme v praxi:

### **Síťování**

Síťování chápeme jako tvorbu, rozvoj a udržování sítě zdrojů podpory. V této síti založené na formálních i neformálních vztazích figurují veškeré podstatné i zdánlivě méně podstatné subjekty, jako jsou například ošetřující psychiatr, psycholog, personál psychiatrických léčeben a oddělení, pracovníci ostatních sociálních služeb, orgány státu (opatrovník), zaměstnavatel, případně zástupce vzdělávacího systému, rodinní příslušníci, osoby blízké, sousedi, aj. zkratka všichni ti, kteří mohou přispět nějakým způsobem k naplnění potřeb uživatele. Tedy i uživatel samotný se stává aktivním účastníkem této sítě.

Pro výběr členů sítě je nutná znalost klientovy situace a konzultace s klientem o tom, kdo je pro něj při řešení problémové situace důležitý a kdo pro něj může být oporou nebo naopak hrozbou. Vždy pečlivě volíme, koho zahrneme do této sítě a nejednáme v rozporu s klientovým přáním, i když se z našeho pohledu může ten který účastník zdát důležitým (například zapojení někoho z rodiny může pracovník shledat jako důležité, nicméně uživatel může být opačného názoru). Uživatel má rozhodující poslední slovo.

Může se stát, že je case manager kontaktován někým, koho by v síti uživatel nejraději neměl, například opatrovník, který má na starost uživatelské finance a kterého může vnímat uživatel méně pozitivně. Nicméně slovo opatrovníka může být podstatné pro volbu bydlení vzhledem k finančním limitům uživatele, a proto v takovém případě je spolupráce nevyhnutelná.

Naším cílem není vytvoření sítě, ale síť je nástrojem k dosažení cíle – změny uživatelské situace nebo udržení současného stavu.

Přínosy síťování:

- umožňuje spojení lidí a subjektů z různých sfér a úrovní (spolupráce lidí z různých oborů)
- síť pracují rychleji („více hlav více ví“)
- členové sítě mohou sdílet znalosti, dovednosti, zdroje, kontakty
- pomocí sítí můžeme najít další vhodné partnery pro spolupráci
- síť napomáhají klientům i profesionálům dojít ke konstruktivnímu řešení dané situace
- síť napomáhají k objevení alternativních řešení, mohou vznikat úplně nové pohledy a nové návrhy řešení

Case manager si může klást otázky k zamyšlení:

*Jak vypadá síť, kterou jsem sestavil u mého klienta?*

*Jak vypadá síť, kterou sestavil samotný klient?*

*V čem se liší?*

### **Případová konference**

Případové konference není nic jiného než setkání účastníků sítě nebo jejich vybraných členů dle konkrétní zakázky uživatele. Je to neefektivnější nástroj case managementu. Jedná se o jednorázové nebo opakované setkání uživatele, case managera a ostatních účastníků sítě, které je zacílené na intenzivní spolupráci v hledání optimálního řešení klientovy situace.

V současnosti máme s případovými konferencemi zkušenosti jen jako účastníci (OSPOD, Přerovská klinika). Nicméně vnímáme případové konference jako užitečný nástroj a dovedeme si do budoucna představit, že je i samostatně pořádáme. Máme mnoho klientů, kde by lepší koordinace odborníků z jednotlivých oborů prospěla situaci klienta. Jako největší překážku pro samostatné pořádání případových konferencí momentálně vnímáme nedostatek času a financí. Tým je prozatím velmi malý (pouze 4 osoby) a všichni jeho členové jsou do případů klientů zainteresováni, tudíž není možné, aby někdo z týmu fungoval jako nezávislý facilitátor.

Cíle případové konference:

- vyhodnocení situace klienta s cílem nalézt optimální řešení
- vytváření podpůrné sítě klientovi
- aktivizace klienta
- koordinace podpory klientovi
- rychlé reagování v případě náhle vzniklé nepříznivé situace klienta
- rozuzlení nepřehledné nebo dlouhodobě nepříznivé situace klienta

Kdy svolat případovou konferenci

PK je vhodná pro celou řadu situací klienta a jeho rodiny. V ideálním případě je nástrojem preventivním, ale velmi dobře funguje zejména v situaci, kdy je třeba s klientem navázat intenzivnější spolupráci a efektivně řešit problém.

Konkrétní situace pro PK:

- když se v případě klienta vyskytuje více problémů najednou, ve kterých je obtížné se zorientovat
- když situace kolem klienta stagnuje, spolupráce se zastaví na mrtvém bodě
- když je potřeba výrazně klienta zaktivizovat
- když se blíží nějaké významné rozhodnutí, změna v životě
- když je potřeba preventivně působit
- př.: nevyhovující bydlení, ztráta nebo změna bydlení, ztráta nebo snížení příjmu, problémy na pracovišti, ve škole, problémy v rodině, sousedské problémy, různorodé problémy spojené s diagnózou (hromadění věcí, opakované hospitalizace v krátkém čase, nadužívání alkoholu, aj.)
- komplikované případy, kdy klientův problém je řešen na různých úrovních, pomoc přichází z více zdrojů, každý řeší problém ze svého úhlu a bez efektu, podpora je roztržštěná, klient ztrácí víru v úspěšné řešení jeho situace, klient si neuvědomuje rizika současného stavu a ulpívá v nepříznivé situaci

přínosy PK pro klienta:

- motivace, povzbuzení, důvěra ve změnu tíživé situace
- pocit vlastní hodnoty, převzetí zodpovědnosti za řešení nepříznivé situace
- pocit bezpečí a smysluplnosti, spolupráce s odborníky, které by klient sám neoslovil

přínosy PK pro všechny účastníky:

- možnost rychlé reakce na vzniklou situaci, zaktivizování klienta a jeho blízkých
- prostor k výměně nezbytných informací, získání širšího pohledu na věc, náhled na klienta při jednání s jinými odborníky
- vyjasnění očekávání jednotlivých účastníků a samotného klienta
- nové pohledy a zkušenosti, kreativní nápady, sladění intervencí
- možnost ověření správnosti minulého rozhodnutí

možná rizika PK a jejich předcházení:

- příliš odborný jazyk účastníků – jazyk by mohl být nesrozumitelný pro klienta, tomuto riziku předchází facilitátor, který po celou dobu PK hlídá, aby byl jazyk pro všechny srozumitelný
- převaha jedné instituce, která má snahu pokrýt všechna řešení klientovy situace – snažíme se nabídnout veškerou dostupnou nabídku služeb
- ohrožující sdělování citlivých a osobních údajů – musí být ošetřeno hned v úvodu PK

- neúčast klienta – klienta je potřeba motivovat k účasti, toto je velké riziko vzhledem k potížím, které vyplývají z diagnózy
- vlastní řešení, která máme sami v hlavě, je snadné zaměnit za cíl setkání – nezávislý facilitátor hlídá, aby setkání směřovalo k naplánovanému cíli a aby všichni měli možnost se vyjádřit
- monopolizace slova dominantním účastníkem
- přílišná a nerealistická očekávání jednotlivých účastníků – účastníci mohou být zklamáni průběhem PK, ten kdo svolává PK musí se všemi stranami zkonzultovat možnosti PK již v přípravné fázi

#### principy PK:

- všichni účastníci jsou rovnocenní, vzájemně se respektují
- srovnatelný prostor a čas pro každého účastníka, účastníci si neskáčou do řeči
- zachycené každého podnětu na flipchart
- vrátit diskusi zpět k hlavnímu tématu, mít neustále na paměti důvod setkání
- zajistit souhlas všech účastníků s výstupem PK (individuálního plánu), zajistit zápis ze setkání

#### shrnutí přípravy na PK:

- zajistit účast klienta na PK
- společně s klientem stanovit cíl setkání
- společně s klientem zmapovat všechny jeho přirozené zdroje podpory
- vybrat, oslovit a motivovat všechny účastníky s ohledem na jejich vhodnost pro řešení situace
- zajistit vyváženost setkání z hlediska účastníků, aby jejich účast neohrožila klienta a abychom získali různé úhly pohledu
- zajistit vhodného facilitátora, který povede PK

#### Role při PK

V přípravné fázi se určí, co která osoba bude zastupovat. Je možné některé role kumulovat.

**Svolavatel:** svolavatel je ve většině případů case manager, dobře zná klienta a jeho prostředí, projednává s klientem účastníky podpůrné sítě a konkrétní účastníky PK, má na starost individuální plán klienta

**Organizátor:** může být zároveň svolavatelem, má na starost technické zabezpečení setkání, dojednává termín a místo setkání, zajišťuje podklady pro PK

**Facilitátor:** nelze kombinovat s předchozími rolemi, měla by to být osoba nezávislá, nestranná, profesně i emočně neangažovaná, facilitátor řídí PK, je zodpovědný za její průběh, ovlivňuje vývoj jednání a navrácí pozornost k cíli setkání, facilitátor musí dobře ovládat komunikační dovednosti, zejména techniky aktivního naslouchání a kladení otázek

**Účastníci PK:** nejdůležitějším účastníkem je klient, bez něj nemá PK smysl, klient sám nejlépe zná svoji situaci a je jen vždy na jeho zodpovědnost, jak se bude situace dále vyvíjet. Pro volbu dalších účastníků PK je třeba

zmapovat přirozené zdroje v okolí klienta a další zdroje pomoci. Klient by měl znát všechny účastníky PK, aby nebyl na místě zaskočen. Nejčastěji je přizván: psychiatr, psycholog, lékař, zástupce zdravotnického zařízení, opatrovník, zástupci jiných sociálních služeb, někdo z rodiny, přítel, soused, aj.

Průběh PK:

PK by měla mít svou jasnou strukturu, kterou není vhodné měnit v samotném průběhu. Strukturu tvoří: úvod a přivítání, představení účastníků, představení cíle setkání, představení situace, mapování současné situace a aktuálních potřeb klienta, návrhy řešení, tvorba konkrétního plánu, určení termínu dalšího setkání a kontaktní osoby, zhodnocení setkání.

Pro přehledné znázornění situace klienta využíváme různé nástroje zaznamenávání, např. genogram, ekomapa, mapa vztahů, myšlenkové mapy, aj.

Úvod a přivítání

Facilitátor přivítá všechny účastníky, představí je, seznámí všechny s průběhem setkání, jak dlouho bude trvat (doporučuje se 1,5h, max 2h) a k čemu směřuje. Přednese pravidla, která je možné ještě na začátku připomínkovat, jako např. forma oslovení, rovnost mezi všemi zúčastněnými, každá myšlenka je oprávněná, přijímá se, každý mluví zvlášť, nekritizovat, nehodnotit druhé, pravidlo mlčenlivost (podpis Prohlášení o mlčenlivosti účastníků PK).

Představení účastníků

Facilitátor začíná jako první s představováním a vyzve k tomu ostatní. Každý účastník se představí a v krátkosti popíše svou roli na PK (může popsat svou roli vzhledem ke klientovi, popsat dosavadní spolupráci, apod). Při vyšší počtu zúčastněných mohou k představení posloužit kartičky, na které si každý účastník napíše své jméno, jak si přeje být osloven.

Představení cíle setkání

Facilitátor zopakuje téma a cíl setkání. To může udělat i kdykoliv během diskuze, pokud má pocit, že se téma začíná odklánět od cíle setkání.

Představení situace klienta

Jako první představuje svou situaci vždy klient. Klient je vyzván, aby popsal svou situaci a jaké jsou jeho potřeby a očekávání. Poté se vyjadřuje svolavatel PK.

Mapování současné situace a aktuálních potřeb klienta

V této části mapujeme veškeré podstatné informace a snažíme se identifikovat potřeby klienta. V diskuzi dostane slovo každý ze zúčastněných. V případě, že se někdo nedostavil a poslal pouze písemné vyjádření k situaci, je toto přečteno. Po celou dobu diskuze je potřeba brát zřetel na názory klienta. Cílem je získat přehled aktuálních potřeb a identifikace problému, na kterém budou účastníci setkání dále pracovat a pro která budou hledat vhodné společné řešení.

Návrhy řešení

Po stanovení problému následuje fáze připomínající brainstorming. Všichni účastníci hledají návrhy praktických kroků řešení situace. Facilitátor případně usměrňuje diskuzi, smyslem je zajistit bezpečnou atmosféru pro přínos nových pohledů na věc. Předpokladem této fáze je, že více lidí přijde na více možných řešení než jednotlivců.

## Tvorba konkrétního plánu

Facilitátor řídí diskuzi s cílem prozkoumat navržená řešení. Jsou zvolena taková řešení, na kterých se účastníci shodnou jako na nejperspektivnějších a která jsou také přijatelná pro klienta. Následně vede skupinu k formulaci jednotlivých kroků, které je třeba podniknout (kdo, kdy, co udělá). Formulace musí být jasné a konkrétní. Definují se podmínky, za kterých je splnění reálné, včetně alternativních řešení a kroků v případě, že se některý z naplánovaných kroků nezdaří splnit. S alternativními řešeními je třeba nakládat opatrně. Mají zabránit zklamání klienta v případě, že se některý krok nepodaří naplnit, ale mohou být pastí, která naznačuje otevřená „zadní vrátka“.

Všechny postupy, řešení, kroky a úkoly jsou zaznamenávány na flipchart facilitátorem, stejně tak veškeré nápady, které se objeví v diskuzi a mohou být v budoucnu přínosem.

Výstupem této fáze je konkrétní individuální plán klienta.

## Určení termínu dalšího setkání a kontaktní osoby

Na konci setkání stanovíme, jak bude individuální plán hodnocen, kdy a jak k tomu dojde. Může se tak dít na dalším setkání nebo bude postačovat, když bude plán průběžně hodnocen při setkání case managera a klienta.

## Zhodnocení setkání

Na závěr dostanou slovo všichni zúčastnění a mají prostor pro zhodnocení setkání a zejména výstupu. Nejdůležitější je zhodnocení z pohledu klienta. Na konec zhodnotí průběh facilitátor, který doplní informace o tom, jak a kdy bude doručen zápis z jednání a individuální plán všem zúčastněným. Facilitátor poděkuje všem osloveným a ocení jejich zapojení do procesu.

**Formuláře – vzory**

**Vyjádření souhlasu klienta/ky  
s konáním případové konference**

já níže podepsaný/á:

.....

potvrzuji, že jsem byl/a panem/paní

.....

zastupující organizaci

.....

seznámen/a s možností projednat svou situaci na případové konferenci, která se bude konat:

datum a čas: ..... místo: .....

Tímto souhlasím s projednáním své situace na případové konferenci. Byl/a jsem informován o tom, že účastníci setkání budou seznámeni s informacemi o mé situaci a že se zaváží k zachování mlčenlivosti o osobních a citlivých údajích, které v průběhu případové konference zaznějí.

V ..... Dne ..... Podpis .....

**Prohlášení o mlčenlivosti**

Já níže podepsaný/á, tímto potvrzuji svou účast na případové konferenci konané:

Datum a čas:.....

Místo konání:.....

Zavazuji se tímto k mlčenlivosti o osobních a citlivých údajích klienta, které se dozvím v souvislosti s jeho případem.

Jméno:	Příjmení:	Datum narození:	Podpis:	Poznámky:



### Individuální plán

a) Základní informace o klientovi

Jméno klienta:	
Trvalé bydliště:	
Přechodné bydliště:	
Jméno opatrovníka:	
Telefon:	
E-mai:	
Poznámka:	

b) seznam zainteresovaných osob

Jméno:	Role/organizace:	Kontakt:	Poznámka:

c) Popis aktuální situace

d) Stanovení cíle/cílů

e) Plán postupu, termíny plnění, stanovení odpovědnosti

Úkol:	Termín:	Zodpovídá:

f) Přehled rizik, alternativní řešení

Riziko:	Alternativní řešení:	Termín:	Zodpovídá:

g) Následné zhodnocení

Způsob zhodnocení:	Termín:	Zodpovídá:

Datum: .....

Zapsal/a: .....

## PERSONÁLNÍ ČÁST

- Organizační pavouk
- Náplň práce na jednotlivých pozicích

### **Vedoucí centra :**

Spolupracuje s odbornou obcí, sleduje vývoj oboru

Účastní se odborných konferencí

Zpracovává ve spolupráci s předsedou projekty, zodpovídá za jejich naplňování

Dohlíží na dodržování závazných standard, spolupracuje na jejich utváření

Jedná s místní správou v souladu s potřebami centra

Zodpovídá za svěřený majetek

Plánuje a koncepčně řídí rozvoj poskytovaných služeb v závislosti na veřejné zakázce

Jednáních v zájmu klienta s jinými odborníky

Zodpovídá za jasné a průhledné výkaznictví centra, připravuje podklady pro závěrečné a výroční zprávy

Odborné a praktické předpoklady a dovednosti:

flexibilita, schopnost řízení, zkušenost s prací s lidmi

Neformální vzdělání:

kurzy v oblasti managementu – není podmínkou, možno doplnit

### **Koordinátor týmu:**

- rozvíjí projekt podpořený Norskem, je zodpovědný za vytvoření metodiky TPT
- účastní se porad týmu
- je zodpovědný za vzdělávání pracovníků v projektu, včetně individuálních supervizí (bude vytvořen plán vzdělávání pro jednotlivé pracovníky; individuální supervize bude schválena po konzultaci, je nutné aby z ní byl nějaký výstup)
- Metodicky a personálně vede členy týmu (individuální konzultace, tvorba vzdělávacích plánů, telefonická podpora členů terénního týmu)
- Odpovídá za vykazování v databázi Highlander2.0
- Komunikuje se spolupracujícími organizacemi a institucemi, podílí se na zajišťování publicity projektu
- Podílí se na zpracování průběžných monitorovacích zpráv a závěrečné zprávy o sub-projektu

### **Sociální pracovník:**

- Navazuje kontakt s potenciálním uživatelem a informuje ho o možnostech a podmínkách sociální služby, kterou nabízí.
- Mapuje situaci uživatele, včetně podmínek, v nichž žije, a včetně dostupných zdrojů, které je možné využít při řešení jeho problému.

- Pracuje s uživatelem na formulaci zakázky a plánu řešení, přičemž způsob této formulace a úroveň jejího propracování závisí na konkrétní životní situaci uživatele a jejím kontextu.
- Společně s uživatelem plán realizuje v rámci poskytované sociální služby.

Poskytuje základní sociální poradenství.

Zprostředkovává kontakt se společenským prostředím.

Poskytuje pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Objasňuje uživatelům jejich práva a způsoby jejich uplatnění.

Poskytuje pomoc při obstarávání osobních záležitostí.

Pomáhá zprostředkovat sociální kontakty.

Působí jako poradce a prostředník pro uživatele při vyřizování úředních záležitostí a při jednání s institucemi.

Pomáhá při snižování bezpečnostních, zdravotních a jiných rizik. (např. při epidemii motivuje klienty k dodržování hygienických pravidel, návštěv lékařů při epidemii)

Podporuje rozvoj nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností uživatele, s využitím nácviku, apod.

Dolní náměstí 51, 779 00, Olomouc, tel: 774 403 431, email: [pscentrum@centrum.cz](mailto:pscentrum@centrum.cz)

Působí na obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou. -

- Monitoruje, koordinuje a zhodnocuje soubor služeb pro naplnění specifických potřeb uživatele.
- Vytváří a udržuje korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu uživatelů služby a v zájmu rozvoje sociálních služeb a oboru sociální práce.
- Spolupracuje s dobrovolníky a studenty při výkonu odborné praxe a pomáhá jim zajišťovat jejich vzdělávací potřeby.
- Dbá na dodržování základních pravidel bezpečnosti a hygienických předpisů.
- Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci.
- Aktivně se zapojuje do preventivních programů a odborných pracovních skupin, které jsou zaměřené na téma podpory osob se závažným duševním onemocněním
- Účastní se pracovních porad, vzdělávání, supervizí, individuálních konzultací.
- Chrání důvěrná data a informace o uživatelích služeb.
- V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do evaluace služby, jejího rozvoje, propagace či medializace činnosti organizace atd.
- V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do procesů tvorby sociální politiky, koordinuje zdroje a iniciuje změny v zájmu své cílové skupiny, podílí se např. tím, že připravuje písemné podklady pro tyto činnosti.
- Vede dokumentaci práce s uživatelem sociální služby, podklady pro projektovou dokumentaci.
- Pravidelně a bezodkladně zapisuje provedené pracovní úkony do databáze Highlander2.0
- Při své práci dodržuje etické zásady sociálního pracovníka, kodexy, vnitřní směrnice organizace, standardy sociální služby.

### Psycholog:

- Informuje klienty o terapii a jejích možnostech.
- Poskytuje klientům krátké psychologické intervence, pravidelné individuální konzultace, podpůrnou psychoterapii
- Poskytuje psychologickou pomoc a podporu rodinným příslušníkům a blízkým osob s duševním onemocněním
- Pracuje na zakázkách týkajících se motivace, nácviku dovedností, tréninku kognitivních funkcí, edukace o psychických onemocněních

### Terénní psychiatrická sestra:

- Navazuje kontakt s potenciálním uživatelem a informuje ho o možnostech a podmínkách využití služeb terénní zdravotní sestry.
- Dochází za klientem do jeho domácího prostředí
- Mapuje zdravotní stav klienta, včetně podmínek, v nichž žije, a včetně dostupných zdrojů, které je možné využít při stabilizaci zdravotního stavu směřující k duševnímu zotavení.
- Věnuje se edukaci klientů a rodinných příslušníků v oblasti medikace, zdravotní rehabilitace, hospitalizace, následné ambulantní péče a možnostech komunitní péče.
- Sestavuje s klientem individuální plán ošetrovatelské péče:
  - Stanovení rozsahu péče
  - Dodržování předepsané medikace
  - Motivace k využití psychoterapeutických služeb
  - Udržování pravidelného kontaktu s ošetřujícím psychiatrem a dalšími lékaři dle potřeb klienta
  - Stanovení rozsahu péče terénní zdravotní sestry
  - Průběžné vyhodnocování poskytované péče
  - Případné redefinování stanovených cílů péče

- Ve spolupráci se sociálním pracovníkem podporuje klienta jak zvládnout řadu nároků běžného života (péče o domácnost, vaření, zacházení s financemi apod.).

- Monitoruje, koordinuje a zhodnocuje soubor služeb pro naplnění specifických potřeb uživatele.

Vytváří a udržuje korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu klientů služby a v zájmu rozvoje komunitních služeb.

- Spolupracuje s dobrovolníky a studenty při výkonu odborné praxe a pomáhá jim zajišťovat jejich vzdělávací potřeby.
- Dbá na dodržování základních pravidel bezpečnosti a hygienických předpisů.
- Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci.
- Aktivně se zapojuje do preventivních programů a odborných pracovních skupin, které jsou zaměřené na téma podpory osob se závažným duševním onemocněním.
- Účastní se pracovních porad, vzdělávání, supervizí, individuálních konzultací.
- Chrání důvěrná data a informace o uživateli služeb.
- V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do evaluace služby, jejího rozvoje, propagace či medializace činnosti organizace atd.
- V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do procesů tvorby sociální a zdravotní politiky, koordinuje zdroje a iniciuje změny v zájmu své cílové skupiny, podílí se např. tím, že připravuje písemné podklady pro tyto činnosti.
- Vede dokumentaci práce s klientem ošetrovatelské péče, podklady pro projektovou dokumentaci.
- Pravidelně a bezodkladně zapisuje provedené pracovní úkony do databáze Highlander2.0
- Při své práci dodržuje etické zásady zdravotníka, Etický kodex sester, vnitřní směrnice organizace, standardy sociální služby.

## Zavádění nového pracovníka

Nový pracovník má právo na otevřené a kolegiální přijetí a předávání platných informací. Je vedoucím služby uveden do pracovního týmu a vedoucí služby mu garantuje rovný přístup k jeho pracovním nárokům, včetně externí supervize.

Uvedení nového pracovníka do pracovní pozice zajišťuje vedoucí služby, který odpovídá za to, že pracovník je postupně řádně seznámen se svými právy a povinnostmi, že porozuměl pracovní smlouvě a náplni práce, organizační struktuře Sdružení, popisu pracovní pozice své i kolegů. Seznámí pracovníka s úplnou dokumentací služby, s předpisy týkajícími se BOZP PO, se základními dokumenty a směrnicemi Sdružení, s příslušnými etickými kodexy. Všechny tyto dokumenty včetně jejich úplného seznamu a znění jsou novému pracovníkovi k dispozici. Pracovník podpisem stvrzuje, že s nimi byl seznámen. Toto stvrzení se zakládá v jeho osobní kartě v místě výkonu služby a má proběhnout během prvních tří týdnů praxe.

Podle uvážení vedoucího služby a provozních podmínek je pak pracovníkovi umožněno v průběhu prvních tří měsíců praxe seznámit se osobně se všemi typy služeb sdružení. Během této doby musí být pracovník proškolen v oblasti poskytování neodkladné první pomoci a způsobech zajištění neodkladné péče. Vedoucí služby rozhodne podle povahy služby a podle platných zákonných směrnic a pokynů o délce období, po které bude nový pracovník pracovat výhradně pod supervizí určeného pracovníka služby, o míře samostatnosti odpovídající růstu odborných kompetencí nového pracovníka. Po třech měsících s pracovníkem projedná míru dosažených kompetencí a stanoví základ vzdělávacího plánu.

V prvním roce pracovního poměru pak vedoucí služby pracuje s novým pracovníkem formou individuálního posuzování jeho odborných kompetencí (potřebných vědomostí, etických postojů a praktických dovedností) a zpracováním jeho vzdělávacího plánu. Zvláštní pozornost je věnována principům ochrany práv uživatelů služeb, základním pravidlům jejich poskytování a účinným principům dosahování pozitivní změny v tělesném, psychickém a sociálním zdraví uživatelů služeb. Při tomto posouzení může vedoucí služby spolupracovat s dalšími odpovědnými pracovníky služby (například správcem či vedoucím jednotlivého programu služby, s odborným garantem služby, s externím supervizorem). Novému pracovníkovi může být podle povahy služby přidělen zkušený kolega jako mentor. Během prvního roku práce absolvuje nový pracovník povinně – v návaznosti na rozpočtové možnosti centra – kurzy psychiatrického minima, provádění krizové intervence a motivační práce, kurzy týkající se prevence vyhoření (není podmínkou jeli splněno již z předchozí praxe či vzdělávání).

## Dlouhodobý časový rozvrh zavádění nového pracovníka

*První den:*

vysvětlení zaváděcího programu,

seznámení, prohlídka pracovního prostředí, toalety, kuchyňky, bezpečnostní zařízení, alarmy, nouzové východy, první pomoc,

stručná historie organizace, stručný popis struktury organizace, pracovních týmů, vysvětlení, jak práce nového zaměstnance zapadá do chodu organizace,

trávení času s členem vedení nebo s jiným zaměstnancem, informace o spolupracovnících

čas na zadaptování, rozhovory nebo čtení materiálů.

#### *Zbytek prvního týdne:*

zbytek prvního týdne by se měl pracovník zaměřit na systémy a postupy

komunikace a informace: telefonní hovory, návštěvy, informační nástěnky

základní vybavení: telefonní přístroje, kopírka, psací stroj, počítače, tiskárna, fax, internet

finanční postupy: způsob vyplácení mzdy, proplácení paragonů, cestovní výdaje atp.

pracovní doba, dovolená, žádost o dovolenou, přesčasy, služby, náhradní volno, pracovní neschopnost a jiné absence

jakým způsobem probíhají porady, jak zahrnout téma do programu, zápisy z porad a jejich dostupnost

role orgánu řízení

školení zaměstnanců, supervize a pravidelné formální hodnocení jejich práce

klienti organizace, aktivity, služby a zařízení, které organizace provozuje

práce kolegů, která se bezprostředně týká práce nového zaměstnance

čas na čtení, seznamování

#### *Druhý týden:*

V průběhu druhého týdne je nový pracovník již obeznámen s činností organizace, s jejím:

způsobem fungování a kompetencemi – tj. kdo o čem rozhoduje,

více informací o historii a filosofii organizace,

vnitřní předpisy bezpečnosti práce a ochrany zdraví, postupy v těchto případech (např. pracovní úraz),

jiná vnitřní pravidla a postupy (např. zodpovědnost a náhrada škody)

více času na čtení a vstřebávání.

#### *Třetí týden a čtvrtý týden:*

V průběhu této doby nový zaměstnanec získává potřebné znalosti a schopnosti:

podrobné informace o financování organizace,

informace o organizacích s podobným pracovním zaměřením,

informace o organizacích nebo pracovnících, se kterými bude nový zaměstnanec spolupracovat,

dodavatelé,

ujasnění pracovní náplně nového zaměstnance a co se má dále učit,

ujasnit si jaké věci nebo rozhodnutí může nový zaměstnanec učinit samostatně a které musí být odsouhlaseny druhou osobou nebo vedením.

Po ukončení zaváděcího programu nejsou noví pracovníci úplně seznámeni se svou prací, ale mají solidní základ a jsou obeznámeni s činnostmi organizace, jejím fungováním a také mají pocit, že má organizace o ně a o jejich práci zájem, což je velmi důležité.

### **Zkušební doba**

Zaváděcí program je součástí zkušební doby. Zatímco zaváděcí program je seznamovací a školící proces, zkušební doba poskytuje zaměstnanci i zaměstnavateli možnost zjistit, zda si vzájemně vyhovují.

### **Hodnocení nových pracovních výkonů**

Hodnocení pracovních výkonů je prováděno v polovině a před koncem zkušební doby. Pokud je práce neuspokojivá, sděluje se zaměstnanci, co je za problém a jaké ukazatele jsou požadovány. Na konci zkušební doby vedení potvrzuje prodloužení smlouvy. V případě, že je práce stále neuspokojivá, může být zkušební doba prodloužena v souladu se Zákoníkem práce.

Spolupráce s dobrovolníky, stážisty, či jinými externisty je prováděna na základě ujednání ve smlouvě s těmito. Viz obsah smluv...

- Odměny a sankce
- Klíčový pracovník
- Platový výměr
- Stážisté
- Dobrovolníci
- Porady
- Supervize
- Legislativa



## PROVOZNÍ ČÁST

- Materiální, technické a hygienické podmínky
- Předávání informací v týmu, zacházení s dokumenty, mlčenlivost, systém zpracování dat,
- Nakládání s dary
- Poskytování a přijímání věcných a finančních darů a propagačních předmětů

### 1. Poskytování darů a propagačních předmětů

Společnost Mana, o. p. s. vyrábí v rámci svých projektů propagační předměty, které poskytují partnerům v zájmu prezentace PSC i sdružení jako celku,. Propagační předměty jsou opatřeny logem Společnosti Mana,o. p. s.. Propagační předměty, jejichž výrobní cena je vyšší než 500,- Kč se evidují v operativní evidenci. Ostatní předměty se v operativní evidenci mohou evidovat dle potřeby.

Propagační předměty jsou také tištěné materiály opatřené logem sdružení a sloužící k propagaci činnosti a dobrého jména Společnosti Mana,o. p. s.. Vedoucí projektů mohou poskytovat dle svého uvážení v rámci přiměřenosti a úspornosti propagační předměty svým partnerům.

Dále zaměstnanci mohou poskytovat věcné dary při významných prezentacích a návštěvách jak v ČR, tak i v zahraničí. Tyto dary jsou hrazeny z vlastních zdrojů v rámci jednotlivých rozpočtů.

### 2. Přijímání věcných a finančních darů

Společnost Mana,o. p. s. jako nestátní nezisková organizace přijímá od občanů a organizací věcné a finanční dary.

Věcné dary musí být specifikovány počtem kusů a cenou za jednotku, v které jsou evidovány v operativní evidenci.

Společnost Mana,o. p. s. respektuje přání dárců k využití poskytnutých darů. Pokud toto není vyjádřeno, o rozdělení darů rozhodne předseda ve spolupráci s vedoucím příslušného centra a to na základě potřeb projektů.

Pokud dary přesáhnou částku 20.000,- za 6 měsíců Společnost Mana,o. p. s. je přízná v Přiznání k dani darovací.

### 3. Přijímání darů a „pozorností“ od uživatelů služby

Přijímání darů či „pozorností“ od klientů je vždy citlivou situací. Pracovníci musí postupovat v souladu s etikou práce s přihlédnutím k přiměřenosti takového daru. Jeli dar nepřiměřený situaci či možnostem klienta je nutné takovýto odmítnout. V případě přijatelné hodnotě ve vztahu k situaci i možnostem klienta je tento přijat s respektem ke klientově přání. Takovýto dar umožňuje-li to jeho povaha je pak využit ve prospěch centra. (např. společně rozdělena bonboniéra)

- financování, sponzoring, projekty
- Pravidla bezpečného a důstojného prostředí, bezpečnost práce, školení bezpečnosti práce

- Zvyšování kvality sociálních služeb (hodnocení, efektivita, vyjádření uživatelů, dotazník spokojenosti, kniha přání a stížností, vyřizování stížností)
- Práce s veřejností, informace o poskytovaných službách, prezentace, propagace, akce, internet
- Spolupráce (léčebny, ambulance, zaměstnavatelé, opatrovníci, jiné sociální služby)

## PŘÍLOHY

### Klientské dokumenty



Společnost Mana, o.p.s

Dolní náměstí 51, 779 00, Olomouc, tel: 774 403 431, 773 877 487 email: pscentrum@centrum.cz

### DOPORUČENÍ ZÁJEMCE DO SLUŽEB SPOLEČNOSTI MANA

Vážená paní doktorko, vážený pane doktore,  
Děkujeme Vám za vyplnění tohoto doporučení. Vaše znalost zájemce o naše služby nám pomůže plánovat podporu tak, aby z ní mohl mít co největší prospěch.

Osobní údaje:	
Jméno a příjmení zájemce	
Trvalé bydliště	
Kontaktní telefon	
Údaje o psychiatrické léčbě:	
Hlavní psychiatrická diagnóza (kód MKN 10)	
Vedlejší psychiatrická diagnóza (kód MKN 10)	
Celková délka psychiatrické léčby (od kdy)	
Poslední hospitalizace - rok	
Další sdělení (silné stránky zájemce, okolnosti poslední hospitalizace, spouštěče krize, varovné příznaky, aj):	

Datum: ..... Podpis a razítko doporučujícího lékaře:

Informovaný souhlas zájemce
Souhlasím s tím, že výše uvedené údaje budou předány písemně sociálnímu pracovníkovi Společnosti MANA.
Podpis zájemce:

Děkujeme Vám za spolupráci a vyplnění těchto údajů !

Kontakt na pracovníka Společnosti MANA.....

## **DOPORUČENÍ ZÁJEMCE DO SLUŽEB SPOLEČNOSTI MANA**

Vážená paní doktorko, vážený pane doktore, Děkujeme Vám za vyplnění tohoto doporučení. Vaše znalost zájemce o naše služby nám pomůže plánovat podporu tak, aby z ní mohl mít co největší prospěch.

**Osobní údaje:**

**Jméno a příjmení zájemce**

**Trvalé bydliště**

**Kontaktní telefon**

**Údaje o psychiatrické léčbě: Hlavní psychiatrická diagnóza (kód MKN 10) Vedlejší psychiatrická diagnóza (kód MKN 10)**

**Celková délka psychiatrické léčby (od kdy) Poslední hospitalizace - rok Další sdělení (silné stránky zájemce, okolnosti poslední hospitalizace, spouštěče krize, varovné příznaky, aj):**

**Datum: ..... Podpis a razítko doporučujícího lékaře:**

**Informovaný souhlas zájemce Souhlasím s tím, že výše uvedené údaje budou předány písemně sociálnímu pracovníkovi Společnosti MANA.**

**Podpis zájemce:**

**Děkujeme Vám za spolupráci a vyplnění těchto údajů !**

**Kontakt na pracovníka Společnosti MANA.....**

## **SMLOUVA O POSKYTNUTÍ PSYCHOSOCIÁLNÍCH TERÉNNÍCH SLUŽEB**

Pan/paní:

dále jen „Uživatel“

a

**Poskytovatel: Společnost Mana, o.p.s**

*Psychosociální terénní služby*

Dolní náměstí 51, Olomouc, 779 00

IČO: 26660571

*zastoupený Lukášem Carlosem Hrubým*

dále jen „Poskytovatel“

uzavřeli v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách tuto

Smlouvu o poskytnutí služby Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením dle § 66

### **I.**

#### **Rozsah poskytování sociální služby**

1. Rozsah poskytování služby byl sjednán takto:

**zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Práce v přirozeném prostředí klienta, práce s rodinou a blízkými osobami (předávání informací o nemoci a léčbě, zapojení do léčby, pomoc v konkrétních situacích – krizový plán, zprostředkování služeb rodinným příslušníkům, edukace s možností zapojení spolupracujícího psychiatra, rodinná terapie s možností zapojení spolupracujícího psychologa). Doprovody k ošetřujícímu psychiatrovi, psychologovi, k jiným lékařům, do jiných sociálních a veřejných služeb, k orgánům státu (opatrovník), aj. Návštěvy na psychiatrickém oddělení při hospitalizaci, asistence při propuštění z hospitalizace.

**sociálně terapeutické činnosti**

Podpora při vyrovnávání se s nemocí, pomoc při osobním úsilí o zotavení. Pomoc v péči o vlastní osobu (upravený vzhled, čisté oblečení, apod.), pomoc při plánování volného času, pomoc s výběrem volnočasových aktivit, pomoc při hospodaření s penězi, plánování rozpočtu, řešení finančních problémů, asistence při platbě účtů, při nákupu jídla a oblečení, posilování nezávislosti v zacházení s penězi. Poradenská činnost v dalších oblastech.

**pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Pomoc při jednání s úřady, vyřízením invalidního důchodu, včetně přezkumného řízení, pomoc s vyřízením dávek, příspěvků. Pomoc při udržení nebo získání zaměstnání, spolupráce s agenturami podporovaného zaměstnávání, samotnými zaměstnavateli, edukace zaměstnavatelů, pracovní asistence, pomoc při řešení konfliktů na pracovišti. Pomoc při udržení nebo získání vzdělání, spolupráce se školským zařízením, školní asistence (nemyslí se asistent

pedagoga), řešení konfliktů, pomoc při volbě vhodného vzdělání, jazykových, rekvalifikačních kurzů. Pomoc s udržení nebo nalezením bydlení, pomoc s vedením domácnosti (úklid, vaření, drobné opravy). Podpora vztahů v místě bydliště, trénink dovedností potřebných k bydlení, asistence při uzavírání nájemní smlouvy, apod.

**zprostředkování služeb**

Pomoc při vyhledávání a zprostředkování služeb zdravotních, sociálních, právní pomoci. Obecně podpora při budování a udržování sociálních kontaktů a vztahů.

## II.

### Podmínky poskytování služby

1. Osobní cíl Uživatele v době uzavření Smlouvy:.....

Cíl bude dále upřesňován v průběhu individuálního plánování spolupráce.

2. Uživatel se zavazuje dle svých možností spolupracovat se svým klíčovým pracovníkem na dosahování osobního cíle

3. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání služby zajistit Uživateli přidělení a možnost změny klíčového pracovníka, který:

- spolupracuje s Uživatelem na dosahování jeho osobního cíle a plánuje společně s ním kroky, jak tohoto cíle dosáhnout
- konzultuje otázky týkající se poskytované služby na týmových poradách a supervizích

## III.

### Místo a čas poskytování sociální služby

1. Služba se poskytuje v prostorách Společnosti Mana,o.p.s. nebo v přirozeném prostředí Uživatele.

2. Služba se poskytuje v tomto časovém rozsahu: pondělí až pátek, od 8:30h do 15:30h

## IV.

### Výše úhrady za sociální službu

Projekt "Terénní psychosociální tým" č. CZ.11/MGS/010  
Podpořeno grantem z Norska / Supported by a grant from Norway

Služba je poskytována zdarma.

V.

**Ujednání o dodržování vnitřních pravidel**

Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s Vnitřními pravidly Psychosociálních terénních služeb a zavazuje se tato pravidla dodržovat.

VI.

**Výpovědní důvody a výpovědní lhůty**

1. Uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu.
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze tehdy, jestliže Uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel Psychosociálních terénních služeb.
3. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem činí pět dní a počíná běžet dnem, kdy bylo Uživateli písemně doručeno Ukončení smlouvy.

VII.

**Doba platnosti smlouvy**

Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami a je sjednána na dobu určitou od..... do...../neurčitou. *(doplní se podle dohody s uživatelem)*

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Nedílnou součástí smlouvy je příloha č. 1. Smlouva může být měněna pouze písemným dodatkem.

V Olomouci dne.....  
.....

Poskytovatele)

(podpis Uživatele)

(podpis za

**Individuální plán klienta Společnosti Mana o.p.s. – Psychosociální terénní služby**

**Klient:**

**Datum:**

**Uved'te, prosím, čeho byste rád(a) dosáhl(a), jaký Váš cíl by měla námi poskytovaná služba naplňovat.**

**Dlouhodobější cíl**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Krátkodobý cíl**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Jaké zdroje k tomu lze využít, co Vám může k naplnění cíle pomoci**

.....  
.....  
.....  
.....

**Jakými postupy (kroky) lze cíle dosáhnout ( co má kdo dělat)**

.....  
.....  
.....  
.....



**Co by mohlo spolupráci ohrozit (překážky v naplnění cíle)**

.....  
.....  
.....  
.....

**Termín splnění, kdy by mělo být cíle dosaženo**

.....  
.....  
.....

**Výsledek, jak poznáte, že je cíle dosaženo (zhodnocení individuálního plánu)**

.....  
.....  
.....  
.....

**Další schůzka .....**

**Podpis klienta**

.....

**Podpis pracovníka**

.....

**Kontrola individuálního plánu ( 3 měsíce)**

- 1) písemný záznam o průběhu naplňování cíle
- 2) zhodnotí se postupy, prostředky, metody, zda je klient s danými postupy atd. spokojen
- 3) zda je vhodné v daném postupu pokračovat
- 4) zda je klient spokojen se svou i ostatní aktivitou, která má vést k naplňování cíle
- 5) případné stanovení nových postupů a cílů

## VYPRACOVÁNÍ KRIZOVÉHO PLÁNU S KLIENTEM

### Jméno a příjmení:

Krizový plán vytváří sociální pracovník ve spolupráci s klientem a případně další osobou. Zvažujeme nutnost jeho vypracování na základě potřeb klienta a individuálního posouzení. Pracovníky Společnosti Mana o.p.s. je krize klienta obecně chápána jako zhoršení jeho zdravotního stavu a cílem krizového plánu by mělo být předcházení narušení vztahu s klientem (např. v důsledku nedobrovolné hospitalizace) a v další řadě také zajištění včasné a vhodné pomoci.

Proč dělat krizový plán? Krize není jen negativní zkušenost, ale má také velký pozitivní potenciál pro osobní růst. Zvědomění tohoto tématu působí jako prevence možné psychotické krize, může významně snížit počet hospitalizací a je důležitý pro udržení vztahu s klientem.

Co může plán přinést klientovi? Zvyšuje kompetence „znát sebe samého“, klient je zplnomocněným expertem na svůj život. Klient je aktivně zapojen do rozhodování o sobě v případě, když se dostaví krize; má v rukou zodpovědnost za sebe a možnost rozhodnout se, jak bude probíhat případná hospitalizace. Je to příležitost, jak najít a rozvinout nové strategie zvládání obtížných situací v životě.

Co může plán přinést poskytovateli služby? Vytvoření krizového plánu je dobrým nástrojem, jak otevřít jinak těžké téma nemoci klienta v souvislosti s rehabilitací. Můžeme rychleji, pružněji

a efektivněji reagovat, pokud zjistíme dle varovných příznaků nadcházející krizi. Známe-li klientovo přání (např. ohledně průběhu rehabilitace), může plán legitimizovat určité nepopulární kroky se souhlasem klienta – etický přístup ke klientovi. Může vést k udržení vztahu s klientem po případné hospitalizaci.

Co můžeme klientovi nabídnout v rámci vypracování plánu? Nabízíme vnější pohled, odstup – aktualizace potřeby poznat jeho nemoc, ale zároveň také možnosti a jeho silné/slabé stránky v bezpečném prostředí. Pomůžeme mu vystopovat spouštěč krize a hledat jeho vnitřní zdroje, co mu pomáhá, aby tuto situaci zvládl. Můžeme jej povzbudit – není na řešení těchto otázek sám, ale má podporu. Prevence relapsu je jedním z cílů rehabilitace. Pro klienta je vytvoření krizového plánu možností připravit se na krizi a na její zvládání.

Časové vymezení Plán vypracováváme s klientem 1-3 měsíce po nástupu klienta do služby. Plán revidujeme po každé klientově krizi. Vypracování plánu je důležité, aby klient věděl, proč s ním o tématu mluvíme. Plán vypracovává s klientem sociální /klíčový pracovník, ideálně v rámci jedné schůzky. Schůzka nad krizovým plánem je mimořádná, mimo běžné rehabilitační schůzky s pracovníkem. Do vypracování krizového plánu je možné zapojit třetí osoby (osoba blízká, psychiatr atp.).

Plán vypracováváme společně na schůzce, není třeba dávat klientovi formulář předem domů. Všímací si reálnosti představ klienta (např. ohledně řešení krize) – pokud nejsou podmínky reálné, hledáme společně nové, reálnější řešení. Klientovo přání užíváme jako základ, ale musí být

zkoumán jeho smysl a obsah. Nebereme klientovi žádnou zvládací strategii, pokud mu nedáme jinou. Vedeme jej k pojmenování a formulování formy podpory. Reflektujeme klientovi, pokud s námi nechce nad

plánem spolupracovat. Dáváme klientovi najevo, že vnímáme jeho důvěru, když s námi hovoří o věcech, které jsou pro něho citlivé a často též bolestné.

Klient dostává kartičku s kontakty (psychiatr apod.), sám si doplní kontakt na další důležité osoby. Konečnou dohodu o tom, co kdo bude dělat v případě krize, podepisuje pracovník i klient. Ta je vždy ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno zakládáme do složky klienta, a jedno obdrží klient.

## OTÁZKY PRO VYPRACOVÁNÍ KRIZOVÉHO PLÁNU S KLIENTEM

### Co je krize?

Pohled klienta:

Pohled pracovníka:

Pohled 3. osoby:

Jak poznám, že se se mnou něco děje?

Čeho si na mně všimnou ostatní?

Co u mě spouští krizi?

Co mi v takových situacích/stavech pomáhá? (Co mohu udělat sám?)

Jak mi mohou pomoci ostatní?

Co budu dělat já?

Co bude dělat pracovník?

Datum:

Podpis klienta:

Podpis pracovníka:

(Zdroj: Eset Help)

## **Užitečné kontakty**

### ***Internet poradna, o.s.***

Mgr. Nela Kadlecová (736 447 248, [nela.kadlecova@internetporadna.cz](mailto:nela.kadlecova@internetporadna.cz))

### ***Charita Olomouc***

Mgr. Milena Brzobohatá (736 764 928, [milena.brzobohata@olomouc.charita.cz](mailto:milena.brzobohata@olomouc.charita.cz))

Mgr. Alena Bendová (734 435 449, [alena.bendova@olomouc.charita.cz](mailto:alena.bendova@olomouc.charita.cz))

Mgr. Martina Müllerová (736 489 376, [martina.mullerova@olomouc.charita.cz](mailto:martina.mullerova@olomouc.charita.cz))

### ***Společnost Mana, o.p.s.***

Mgr. Dagmar Říhová (608 451 177, [rihova@manaol.cz](mailto:rihova@manaol.cz))

Olga Svrčková, Dis. (773 877 487, [svrckova@manaol.cz](mailto:svrckova@manaol.cz))

### ***Zdravotně sociální pracovníce - Psychiatrická léčebna Šternberk***

Jana Bernardová (727 874 231, [bernardova@plstbk.cz](mailto:bernardova@plstbk.cz)) - 3B, 15A

Ivana Povalilová (727 874 232, [povalilova@plstbk.cz](mailto:povalilova@plstbk.cz)) - 7A, 7B, 17, 5B

Jitka Šilhanová (727 874 234, [silhanova@plstbk.cz](mailto:silhanova@plstbk.cz)) - 21A, 21B, 23A, 23B, 5A

Mgr. Jana Faltysová (727 874 230, [faltysova@plstbk.cz](mailto:faltysova@plstbk.cz)) - 1, 3A, 15B

Mgr. Jana Mitrengová (727 874 233, [mitrengova@plstbk.cz](mailto:mitrengova@plstbk.cz)) - 9A, 9B, 19A, 11

### ***Projekt START***

Bc. Vlastimil Rotter (601 305 970)

Lucie Facová, Dis. (601 305 969)

Mgr. Martin Vaverka

### ***Úřad práce***

PhDr. Dagmar Nečasová – psycholog, poradenství -

### ***Opatrovnické oddělení Magistrátu města Olomouc***

### ***Fakultní nemocnice Olomouc***

### ***Vojenská nemocnice Olomouc***

---

[ŠB1]Jak funguje předávání informací mezi službami?