

Individuální plánování v sociálních službách

**Rozhovor s PhDr. Marií Hermanovou
(hermanova@curatio.cz), lektorem
vzdělávací agentury CURATIO®**

Někteří naši čtenáři měli příležitost se s Vámi seznámit na seminářích a konferencích, přesto bych Vás požádala, abyste se nám představila.

V oblasti vzdělávání a metodického vedení zařízení sociální služby působím již od roku 2003. Nejdříve jsem se této oblasti věnovala pouze okrajově. S přibývajícím znalostí problematiky jsem se vzdala hlavního pracovní poměru na Lékařské fakultě MU Brno a svůj zájem plně zaměřila na sociální péči. Tato oblast se pro mě stala velkou výzvou. Daří se mi zde uplatňovat své znalosti z řízení ošetrovatelské péče a osobní zkušenosti z rakouských domovů pro seniory a ze zařízení dlouhodobé péče.

Jak je důležité pro poskytovatele sociální služby umět plánovat péči u klienta?

Odpověď na Váš dotaz vyžaduje dva úhly pohledu. Jeden pohled je ze strany zařízení, kde vyhláška 505/2006 Sb. dává zařízením povinnost naplnit procedurální standard kvality a plánovat průběh sociální služby.

Druhý pohled je ze strany klienta, který přináší do zařízení určitou výši příspěvku na péči a má právo znát, jak s těmito prostředky bude naloženo. Tedy jaká služba, v jakém rozsahu a jakými pracovníky mu bude poskytována. Oba úhly pohledu se musí potkat v dobře vedené dokumentaci péče o klienta.

Co je vlastně cílem plánování služeb u klienta?

Prvořadým cílem každého zařízení musí být spokojený klient a zajištění bezpečné péče. Dále se jedná o individuální plánování služeb, zajištění jejich kontinuity a komunikace v rámci týmu. Rovněž je důležitá výměna informací při překladech klienta do jiného zařízení, objektivní doložení potřebnosti plánované služby a doložení realizovaných činností (včetně možnosti doložení osobní odpovědnosti).

Pouze při splnění těchto cílů můžeme mluvit o dobře vedené dokumentaci, která nám bude výraznou oporou při případných stížnostech na kvalitu poskytované služby.

Co by měl individuální plán klienta obsahovat?

V každém individuálním plánu musíme najít odpověď na otázky: Kdo je můj klient? Co ho trápí? Co pro něj mohu udělat? Co bylo již uděláno? Pomohli jsme mu? Jaké byly jeho reakce na naše služby?

Kde vidíte slabé místo v plánování sociálních služeb?

V celé řadě zařízení je to neochota se dohodnout, co vlastně bude základním obsahem individuálního sociálního plánu a kdo bude za to zodpovědný.

Jinde zase v duchu hesla „čím více - tím lépe“ vytvářejí množství formulářů, které pak inspekce nadřízených orgánů po právu kritizuje jako „přílišné papírování“ a přetěžování personálu.

Co je ale podle mého mnoha zařízením společné, jsou chyby v nepřilíh pečlivě vedené dokumentaci, vágní for-



mulace nebo zcela chybějící záznamy reakcí klientů na poskytované služby.

Čím si myslíte, že je to způsobeno?

Důvodů bychom našli celou řadu. V první řadě je to neznanost vyhlášky 385/2006 Sb., která jasně definuje formu záznamů v dokumentaci, dále je to malá zkušenost pracovníků v sociálních službách s formálním zpracováním a vedením dokumentace a v neposlední řadě je to problém také technický. Špatná vybavenost, malá znalost a někdy také ochota pracovat s výpočetní technikou. V celé řadě zařízení, které poskytují rámcově podobné služby jako domovy pro seniory (nemocnice, lázně, wellneshotely aj.) je běžným standardem dokumentace vedená v elektronické podobě.

Máte pro naše čtenáře nějakou radu na závěr?

Všechna zařízení prochází složitým procesem změny. Každá změna s sebou přináší celou řadu rizik, která se však při citlivém vedení dají snížit na minimum.

Je třeba vědět, které informace jsou důležité a které nás naopak zdržují na cestě k cíli. Situaci lze v zásadě řešit několika způsoby. Po zkušenostech ze zahraničí bych dala prostor počítačovému programu, který svým specifickým zaměřením pokryje potřeby pracoviště, tedy bude evidovat aktuální informace o klientech, na základě toho dokáže sestavit/nabídnout individuální plán a sledovat jeho realizaci. Jako doplňkovou službu bych zvolila konzultaci s některým z externích expertů, kteří do dané problematiky vstupují s vlastním „know-how“ a bez známek tzv. provozní slepoty.

*Děkuji za příjemný rozhovor
Lenka Kaplanová*