

Záznam o změnách v životě uživatele sociální služby – evaluace nové situace

Návod k použití dotazníku/záznamového archu pověřeným pracovníkem

I. K čemu dotazník slouží?

Dotazník, který se Vám dostal do rukou, slouží k opakovanému zjišťování a zachycení změn v životě lidí, kteří jsou klienty transformující se pobytové sociální služby. A to v průběhu transformace zařízení, které jim sociální službu poskytuje. Dotazník je zaměřen na konkrétní změny v životě konkrétního člověka a věnuje se vytipovaným oblastem, které má transformace ovlivnit.

„Záznam o změnách v životě uživatele sociální služby“ je nástrojem pro zjišťování toho, co a jak se mění v některých oblastech života uživatele sociální služby v průběhu procesu transformace sociálních služeb od typu ústavního směrem ke komunitnímu.

Dotazník zaznamenává opakovaně aktuální situaci konkrétního člověka, sleduje zejména možnosti a míru rozhodování v těch oblastech života, kde to ústavní, institucionalizované služby neumožňují či jen v nízké míře.

Dotazník si neklade za cíl sledovat celkovou životní situaci uživatelů služeb s jejich unikátní životní zkušeností, s jejich přáními a ambicemi. (Pro tyto účely slouží mnohem efektivněji nástroje, jako je vyhodnocování potřeb nebo individuální plánování, kterému se s uživateli věnují klíčoví pracovníci a další pracovníci v jednotlivých zařízeních. Společně dokážou konkrétněji a věcněji zachytit potřeby každého člověka tak, aby je mohl využít skutečně pro svůj prospěch.)

Dotazník neslouží k hodnocení schopností uživatele ani jeho výkonů nebo dovedností.

Dotazník neslouží k hodnocení pracovníků služby a jejich přístupu ke klientovi.

Dotazník je určen pro zaznamenávání změn v životní situaci dospělých osob.

Nehodí se pro zjišťování změn v životě lidí do 18 let, protože ti se v mnohých oblastech sami nerozhodují a nemají zodpovědnost s ohledem na svůj věk, nikoliv na míru postižení.

Proč je dotazník důležitý?

Souhrnné výstupy z dotazníků slouží k ověření procesu a dosahování cílů transformace jak na úrovni zařízení, tak jako celku. Zjištění mají zachytit vliv na sociální služby a jejich uživatele.

Výsledky konkrétního dotazníku budou cennou informací o dopadu procesu transformace sociálních služeb na život konkrétního člověka. Je třeba zjišťovat

průběžně, jak se celý proces dotýká každého jednotlivce, které oblasti jeho života jsou procesem změn ovlivněny a zda transformace sociálních služeb posiluje jeho odpovědnost a rozhodování, zda mu umožňuje žít běžným způsobem života.

Výsledky získané z dotazníku mohou také **pomoci zlepšit klíčovým pracovníkům práci v procesu transformace**, a to větším zaměřením na uskutečněné či plánované změny v životě konkrétních uživatelů, kterých se proces transformace bezprostředně týká (bude se stěhovat, využívat jinou službu apod.). S výsledky záznamů a vyjádření uživatelů bude klíčový pracovník dál pracovat v rámci procesu individuálního plánování, při realizaci konkrétních kroků ve prospěch uživatele. Výstupy může využít k přípravě uživatele na přechod do komunitní služby, případně při podpoře uživatele v komunitě (pokud již uživatel do komunitní služby přešel).

V případě, že dotazník bude vyplňován u uživatele, u kterého zatím není plánován přechod do komunitní služby, mohou z dotazníku vyplynout cenné informace, se kterými může klíčový pracovník pracovat v rámci individuálního plánování s konkrétním uživatelem nebo pro plánování změn v procesu služby, či celého zařízení.

Jak se připraví zařízení, pracovníci a klienti na vyplňování dotazníků?

- Ředitel zařízení je seznámen s účelem dotazníku a postupem od vyplňování až po sběr a využití získaných dat.
- Klíčoví pracovníci se seznámí s obsahem dotazníku a s Návodem k použití dotazníku
- Proběhne schůzka pracovníka, který je v zařízení pověřen vedením rozhovorů a zaznamenáváním změn v životě uživatele (dále pověřený pracovník) s klíčovými pracovníky zařízení. Na této schůzce si vyjasní postup při vyplňování dotazníku a případné dotazy k metodice. Klíčový pracovník před schůzkou seznámí uživatele s účelem společného setkání a s účelem dotazníku. Informace by mohla vypadat například takto: „Protože u nás dochází k velkým změnám, máme za úkol každý půlrok zaznamenat, jaký to má vliv na váš běžný život. Prosíme vás proto o spolupráci. Budeme se ptát na konkrétní věci ve vašem životě, abychom odpověděli dobře a výstižně.“ apod. K tomu využije verzi dotazníku ve formě snadné čtení či snadné čtení s obrázky podle individuálních potřeb v oblasti komunikace konkrétního člověka.
- Po této informaci si klíčový pracovník vyžádá souhlas uživatele s vyplňováním dotazníku, domluví s ním jeho případnou účast. Následně domluví s pověřeným pracovníkem termín a místo schůzky.
- Pověřený pracovník ještě před schůzkou vyplní všechny položky v záhlaví dotazníku.

Kdo bude dotazník vyplňovat?

Dotazník vyplňuje pověřený pracovník v zařízení, který je v metodice proškolen a který provádí evaluaci. Klade otázky klíčovému pracovníkovi, zaznamenává jeho sdělení do

záznamového archu a zodpovídá za proces zjišťování změn s uživateli a klíčovými pracovníky.

Vyplňování dotazníku probíhá na společné schůzce, a to ve složení:

✓ **Pověřený pracovník:**

Pověřený pracovník je obeznámen s účelem zaznamenávání změn v životě uživatele sociální služby, s dotazníkem/záznamovým archem (včetně verze ve snadném čtení) i s Návodem na jeho vyplňování a zaručuje v zařízení jednotný postup při zaznamenávání. Je vhodné, aby pro tento účel byl proškolen (možné interní školení v zařízení) tak, aby dostal následujícím požadavkům:

- pověřený pracovník zvládá dovednost vedení rozhovoru (umí klást otázky, všímá si emocí, není ironický apod.)

- pověřený pracovník přistupuje ke klientovi s respektem (respekt k tomu, co říká, jak to říká, jaký je, jak prožívá apod.) a umí vytvořit bezpečnou atmosféru, projevit zájem, vzbudit a udržet důvěru

- pověřený pracovník zvládá podporu klíčových pracovníků i klientů během vyplňování tak, aby odpovědi odrážely reálný stav situace klienta, a to z jeho pohledu

- pověřený pracovník je v pozici, která mu umožňuje být nezávislým a nestranným (není klíčovým pracovníkem klientů, se kterými se povede evaluační rozhovor, není v příbuzenském vztahu k těmto klientům)

✓ **Klíčový pracovník uživatele:**

Klíčový pracovník se podílí na vyplňování. Popisuje situaci uživatele, přináší příklady ze života a argumenty pro volbu vhodné odpovědi z nabídky škály.

✓ **Uživatel:**

Uživatel se setkání může, ale nemusí účastnit – záleží na jeho přání. Musí být se schůzkou seznámen a účast při vyplňování mu musí být nabídnuta.

✓ **Další osoby:**

Klient si může k rozhovoru přizvat další osobu, ke které má důvěru, která mu poskytuje podporu.

Pokud klient potřebuje vysokou míru podpory v oblasti komunikace, měl by být přizván k rozhovoru někdo další. Nejlépe ten, kdo podporu v komunikaci poskytuje nebo kdo zvládá konkrétní techniku alternativní komunikace pro dorozumění se s tímto klientem.

Může dotazník vyplňovat samotný uživatel?

Nemůže. Subjektivní výpověď uživatele je důležitá charakteristika, vyžaduje ale jiný způsob zjišťování. V tomto dotazníku ji nesledujeme. Je ovšem potřeba, aby byl klíčový pracovník dobře obeznámen s každodenním životem uživatele ve sledovaných oblastech a je žádoucí, aby uživatel služby byl přítomen vyplňování.

Uživatel je při vyplňování přítomen proto, aby se mohl vyjadřovat ke své situaci v daných oblastech. Uživatel (pokud je přítomen) se vyjadřuje ke své situaci podle doplňujících otázek,

keré mu klade pověřený pracovník, případně jeho klíčový pracovník. Jeho vyjádření či popis konkrétní situace mohou být důležitou součástí evaluace, příkladem z každodenního života, který ilustruje případnou změnu. Tato sdělení může klíčový pracovník využít v jeho další podpoře. Ze stejného důvodu je dotazník formulován v první osobě – aby zvolené odpovědi co nejvíce odrážely život konkrétního člověka. V případě rozdílu mezi subjektivním hodnocením situace uživatelem a úsudkem pracovníků je na místě dát najevo respekt k jeho vyjádření, ubezpečit ho o jeho důležitosti, zaznamenat jej a sdělit uživateli, jakým způsobem s vyjádřením bude dále pracováno v rámci individuálního plánování.

Kdy a jak se dotazník bude vyplňovat?

Dotazník se v ideálním případě vyplňuje před tím, než uživatel díky procesu transformace opustí původní instituci. To je důležité pro zaznamenání proběhlých změn i pro porovnání výsledků procesu transformace v čase.

Dotazník se vyplňuje jednou za šest měsíců, a to vždy se stejným uživatelem. Poslední dotazování se provádí nejdéle 2 roky po transformační změně.

Kde se dotazník bude vyplňovat?

K vyplňování zvolí pracovníci místo, kde nebudou rušeni a kde se budou cítit dobře. Pokud u vyplňování bude přítomen uživatel, vezmou pracovníci v úvahu pohodlí uživatele.

Postup při vyplňování dotazníku:

- Dotazník vyplňuje pověřený pracovník.
- Pracovník přečte název dané oblasti a pokládá pomocné otázky (viz návod níže) uživateli a klíčovému pracovníkovi.
- Klíčový pracovník přináší konkrétní příklady ze života uživatele. Uživatel se ke konkrétním příkladům ze svého života může vyjadřovat.
- Pověřený pracovník запиše popis situace podle vyjádření klíčového pracovníka.
- Tento pracovník vybere číslo ze škály a označí jej křížkem vlevo vedle čísla. V případě, že se nemůže rozhodnout, kterou odpověď zvolit, například pokud se mu zdá, že se pro danou oblast hodí u uživatele více odpovědí, zvolí odpověď (číslo ze škály), která je pro uživatele typická, obvyklá nebo nejčastější. V případě, že by klíčový pracovník zvolil jinou odpověď ze škály než pověřený pracovník, je zaznamenána odpověď pověřeného pracovníka. Vzhledem k tomu, že se tento pracovník účastní vyplňování dotazníků se všemi klíčovými pracovníky (a uživateli) v daném zařízení a prošel školením (viz výše Kdo bude dotazník vyplňovat?), zajišťuje jednotný přístup ve vyplňování.
- Po vyplnění všech dotazníků je předá vedení zařízení.
- Doporučuje se vyplňovat záznamové archy během rozhovoru do vytištěného dotazníku. V případě, že by se výsledky přímo během rozhovoru zapisovaly elektronicky, hrozí nebezpečí, že se PC či notebook stanou komunikační bariérou mezi pověřeným pracovníkem a klientem a že se rozhovor zformalizuje.

Další důvod je metodologický: ručně vyplněné záznamové archy jsou jednoznačným podkladem pro kontrolu při vyhodnocování výsledků – a to jak při opakování u konkrétního uživatele služby, tak i pro vyhodnocování výsledků za celé zařízení.

Pokud zařízení chce uchovávat a vyhodnocovat výsledky zaznamenávání v elektronické podobě, lze je přenést z listinné do elektronické podoby posléze.

Pověřený pracovník zpracuje výsledky v konkrétním zařízení. Pro nakládání s výsledky je podstatný časový rozměr – zaznamenání u konkrétního uživatele služby transformujícího se zařízení vícekrát za sebou ve stanoveném intervalu. Pouze z prvního záznamu nelze činit významné závěry.

Pro provedení evaluace v zařízení, tedy zaznamenání situace uživatelů v procesu transformace, musí být zajištěno:

- ✓ dotazník - záznamový arch (pro pracovníky)
- ✓ dotazník - záznamový arch ve verzi snadného čtení (pro uživatele s mentálním postižením)
- ✓ návod k použití dotazníku (tato metodika)
- ✓ stanovené datum zaznamenávání v zařízení
- ✓ seznam uživatelů zařízení a seznam uživatelů, u kterých bude probíhat evaluace
- ✓ seznam dalších osob, které se zaznamenávání účastnily u konkrétního klienta (kvůli možnosti pozvat je i na další zaznamenávání změn v budoucnu)

Základním přínosem pro zařízení je zpětná vazba o přínosu transformačního procesu konkrétním lidem, kteří využívají jeho služeb. Záznam se zaměřuje na klíčové oblasti života uživatele, je s ním možné pracovat dál jako s jedním z podkladů (podnětů) pro individuální plánování s uživatelem služeb. Souhrnné výsledky ze záznamů jsou cennou zpětnou vazbou pro zařízení a plánování dalších změn v poskytování sociálních služeb.

II. Struktura záznamového archu

Popis situace

Zde je prostor pro zapsání nejužší a nejtypičtější konkrétní situace ze života uživatele, která je důkazem pro volbu odpovědi – čísla škály. Popisem situace se nemyslí popis lokality nebo vybavení zařízení.

Oblasti – upřesnění k jednotlivým oblastem a doplňující otázky

Dotazník je rozdělen na 2 části; u otázky 1 – 11 volíte jednu odpověď, u otázky 12 – 14 lze vybrat více odpovědí.

Podle této osnovy, prosím, vedte rozhovor při schůzce k vyplnění dotazníku.

1. Kde bydlím

V této oblasti nás zajímá, jak uživatel může rozhodovat o tom, kde a jak bude bydlet. Zda bydlí tam, kde chce – v konkrétní obci, na vesnici nebo ve městě, v bytě nebo v rodinném domě apod.

2. Jak vypadá moje bydlení

V této oblasti nás zajímá, jak uživatel může rozhodovat o tom, jak má jeho bydlení vypadat. Jaké má jeho bydlení vybavení, jakými barvami je vymalován jeho pokoj nebo byt, co všechno v jeho bydlení je a není apod.

3. Moje léčba

V této oblasti nás zajímá, jak uživatel může rozhodovat o tom, jaké má ošetřující lékaře, zda bere léky, které mu vyhovují, o způsobu léčby, či zda se může léčit i jiným způsobem, zda má dostatek informací o své léčbě apod.

4. Moje životospráva

V této oblasti nás zajímá, jak uživatel může rozhodovat o tom, co a kdy jí, co a kdy pije, kdy chodí spát a kdy vstává, co a jak dělat pro prevenci nemocí, v čem být aktivní apod.

5. Jak trávím svůj volný čas

V této oblasti nás zajímá, jak uživatel může rozhodovat o tom, jakým způsobem tráví svůj volný čas. Kam ve svém volném čase chodí, s kým svůj volný čas tráví, jakými aktivitami svůj volný čas vyplňuje, zda má prostor nedělat ve svém volném čase nic apod.

6. Kdy, kde a s kým budu o samotě

V této oblasti nás zajímá, jak uživatel může rozhodovat o tom, jak tráví čas s blízkými lidmi. Kdy má možnost být s nimi o samotě, na jakém místě apod. Zda za ním mohou přijít na návštěvu kdykoli, bez omezení, nebo je třeba návštěvy předem dohodnout nebo je lze uskutečnit pouze v určený čas a na určeném místě (návštěvní hodiny, návštěvní místnost).

7. Kdy a kdo vstupuje do mého obydlí

V této oblasti nás zajímá, jak uživatel může rozhodovat o tom, kdy a kdo může vstoupit do jeho pokoje, bytu či domu. Zda se v tomto může chovat svobodně, zda se například musí domlouvat se svým spolubydlícím nebo někomu něco oznamovat, žádost o souhlas apod.

8. Pomoc při péči o sebe

V této oblasti nás zajímá, jak uživatel může rozhodovat o tom, jakou pomoc a podporu využívá při péči o sebe - míra rozhodování uživatele o pomoci při péči o sebe (např. při osobní hygieně, oblékání apod.). Zda si může vybrat, kdo a v čem mu pomáhá, nakolik ovlivní druh a míru pomoci, Kolik lidí mu při péči o sebe pomáhá, zda mu pomáhají lidé, kteří mu vyhovují, zda je pomoc dostatečná a vyvážená apod.

9. Používání mých peněz v každodenním životě

V této oblasti nás zajímá, jak si uživatel mohl rozhodnout o tom, jak samostatně hospodaří s penězi v běžných situacích, zda si může na něco šetřit apod. Zda platí nákupy, poplatky za chod domácnosti nebo za využívání sociální služby, do jaké míry rozhoduje o tom, za co peníze vydá.

10. Moje plány do budoucna a jejich naplňování

V této oblasti nás zajímá, jak uživatel může rozhodovat o tom, jak si plánuje svůj vlastní život. Jakou má možnost dělat si plány do budoucna a následně si tyto plány realizovat, zda se může o svých plánech poradit, zda má kolem sebe prostor své plány svobodně sdílet, zda má podporu pro jejich realizaci apod.

11. Moje právní vztahy

V této oblasti nás zajímá míra rozhodování uživatele o právních úkonech, které se ho týkají, např. vyřizování dokladů jako je OP, pas, karta ZTP, podpisy smlouvy, převzetí důchodu nebo výplaty peněz za práci. Zda má možnost činit nějaké právní úkony (nákupy, smlouvy, úřední podání, informovaný souhlas u lékaře apod.) a do jaké míry se na nich podílí, a to bez ohledu na jeho právní způsobilost, zda má dostatek informací o svých právních vztazích apod.

12. S jakými lidmi, mimo pracovníky zařízení, udržuji vztahy

V této oblasti nás zajímá, s kým z nejbližšího okolí (rodina, vrstevníci, sociální služba apod.) uživatel přichází do kontaktu a koho považuje za své přátele a známé.

13. Kde trávím svůj volný čas

V této oblasti nás zajímá, kde uživatel převážně tráví svůj volný čas a kdo organizuje aktivity, kterých se účastní.

14. Pracuji

V této oblasti nás zajímá, kde a jak uživatel pracuje. Práci zde rozumíme zaměstnání na základě pracovní smlouvy nebo nějakou další obdobnou činností (brigáda, práce na základě

živnostenského oprávnění apod.). Práci nerozumíme běžné domácí práce, práce na zahradě apod. Nehodnotíme, zda uživatel pracovat chce, ale zda skutečně pracuje.

Pro odpověď na tuto otázku je rozhodující, kdo je zaměstnavatelem (zařízení, které mu poskytuje službu bydlení, nebo jiný zaměstnavatel). Otázka se neptá na místo výkonu práce.

15. Co se za posledních 6 měsíců v mém životě nejvíce změnilo?

Zde zaznamenejte největší změnu v životě uživatele za poslední půlrok, a to bez ohledu na předchozí sledované oblasti. Prostor je určen pro něco, co je pro uživatele důležité, znamená to pro něj změnu životní situace. Např.: *zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace, úmrtí v rodině, navázání vztahu, používání vhodnější kompenzační pomůcky...*

Co vyjadřují stupně škály použité pro jednotlivé oblasti 1–11?

1 – Nerozhduji, rozhodují to jiní ... jinými slovy: „Je to pro uživatele zařízeno s nejlepším úmyslem.“

Uživatel se zde nerozhoduje sám, většinu rozhodnutí v dané oblasti přebírají pracovníci služby. Uživatel nemá ani možnost se sám rozhodnout, protože mu v tom brání například vnitřní pravidla služby, její podmínky nebo prostředí, případně další jiná omezení. Například: „*Váš pokoj bude zítra vymalován, a to bílou barvou...*“ *Ve středu odpoledne budete chodit na kroužek keramiky.*“ Důvody, proč se uživatel nerozhoduje sám, uveďte do popisu situace.

2 – Vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba ... jinými slovy: „Uživateli je nabídnut výběr z 2 či více reálných možností = omezená volba.“

Pracovníci služby uživateli nabízejí možnosti pro rozhodování, přicházejí s omezenými návrhy možných řešení. Uživatel si může pouze vybrat z nabízených variant, sám jejich obsah ale neovlivňuje. Například: „*Svůj pokoj si můžete vymalovat bílou nebo modrou barvou – kterou z nich si vyberete?*“ *Ve volném čase se uživatel může účastnit kroužku keramiky nebo promítání filmů. Jiné aktivity podmínky zařízení nedovolují.*

3 – Domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji ... jinými slovy: „Pracovníci zařízení za mnou přicházejí, abych řekl, co chci, a vyjednávají se mnou, jak toho dosáhnout = neomezená volba, aktivní jsou pracovníci.“

Pracovníci služby se aktivně zajímají o to, jak by uživatel danou oblast chtěl řešit. Naslouchají uživatelským potřebám a přáním a konečné rozhodnutí uživatele je výsledkem dohody a domluvy. Například: „*Jak byste si chtěl vymalovat svůj pokoj? Dobře, zítra se spolu podíváme, jaké jsou možnosti?*“

4 – Rozhduji se sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout ... jinými slovy: „Vím, co chci, rozhodl jsem se a říkám si o podporu zařízení, aktivní je uživatel.“

Uživatel se rozhoduje sám, pracovníci služby mu pouze pomáhají při realizaci takových rozhodnutí. Například: „*Říkáte, že by stěny vašeho pokoje již potřebovaly vymalovat? A*

že si je chcete vymalovat modrou barvou? Dobře, můžeme se teď domluvit, co všechno byste od nás k tomu potřeboval?“

5 – Rozhoduji se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu ... jinými slovy: „Rozhodl jsem se a zařizuji si sám nebo s podporou jiné služby mimo zařízení.“

Člověk se rozhoduje sám a realizaci takových rozhodnutí si zajišťuje svými silami, případně za pomoci lidí nebo služeb, které nejsou součástí sociální služby. Například: Člověk se rozhodne vymalovat si svůj pokoj a sežene si k tomu malířskou firmu, které za takovou práci zaplatí svými penězi.

Tento návod a obě verze dotazníku (jeden ve formě snadného čtení) tvoří jeden funkční celek.

Součástí:

- ✓ **Návod k použití dotazníku/záznamového archu pověřeným pracovníkem**
 - ✓ **Záznam o změnách v životě uživatele sociální služby**
- ✓ **Záznam o změnách v životě uživatele sociální služby (pomůcka ve formátu snadného čtení)**

Materiál vznikl jako výstup pracovní skupiny Evaluace nového stavu uživatelů v rámci Národního centra podpory transformace sociálních služeb, byl dokončen v roce 2012.

Dotazník/záznamový list prošel lingvistickým testováním.