

Zjišťování potřeb zájemců a uživatelů

chyby sociálních pracovníků
v tomto procesu, doporučení
a uplatnění v pobytových službách.



Úvod

- Mgr. Ferdinand Raditsch
 - Květná Zahrada, z.ú. (www.kvetnazahrada.cz)
 - Dům na půl cesty Květná (od 2005)
 - Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc Květináč (od 07/2013)
 - Specializace zejména služby sociální prevence, sociální podnikání, rizikové a ohrožené děti a mladí lidé, kvalita v sociálních službách, apod..



Téma

- Zjišťování potřeb zájemců a uživatelů,
- chyby sociálních pracovníků v tomto procesu,
- doporučení a uplatnění v pobytových službách.



Zjišťování potřeb

- Komu jsou poskytovány sociální služby?
 - pomoc a podpora fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci
 - Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.

Zjišťování potřeb

- Nepříznivá sociální situace:

Oslabení nebo ztráta schopnosti ... řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

z důvodu věku,

nepříznivého zdravotního stavu,

pro krizovou sociální situaci,

životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností,

sociálně znevýhodňující prostředí,

ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby

nebo z jiných závažných důvodů



Zjišťování potřeb

- Potřeby, které je potřeba řešit s pomocí dané služby (!) NEnahrazovat přirozené zdroje.
 - Vycházíme z dikce zákona
 - Jak zjistíme potřeby u zájemce?
 - Jak dosáhneme toho, že budeme přistupovat ke každému zájemci stejně?
 - Máme šablonu?
 - Jaké máme nástroje
 - Pomijíme některé oblasti potřeb?
- Způsob zjišťování potřeb při jednání se zájemcem o službu a v průběhu práce s uživatelem – souvisí jak se smlouvou (sjednává se v ní m.j. rozsah poskytování), tak s plánováním průběhu poskytování (včetně písemného záznamu,...).
- Vedení rozhovoru, způsob kladení otázek, revize, apod., to vše slouží ke zjišťování potřeb a dle toho má být nastaveno.



Nejčastější chyby

- Nemáme pravidla, nebo je máme špatně nastavená, případně je nedodržujeme 😊
 - Standardy 3,4,5 zejména (jednání, smlouva, plánování průběhu), ... i st. 15 (zvyšování kvality)
- Rutina, vyhoření, přetíženost, ...
- Neporozumění smyslu zákona, vyhlášky



Nejčastější chyby

- Špatně nastavený systém práce
- Omyly nadřízených, které musíme ctít 😊
- Vnášení vlastní filosofie do práce (správně je to tak, jak si myslím já)
- Nerespektování přání zájemce/uživatele (vždyť toto není třeba řešit,...)

Doporučení a uplatnění v pobytových službách

- Dobře si nastavit pravidla
- Používat kalibrované nástroje = šablona
- Nastavený systém (sebe)kontroly
- Rozumět a znát znění zákona, vyhlášky, standardů,...



Doporučení a uplatnění v pobytových službách

- Respektovat zájemce/uživatele X znát možnosti a zákonný rámec poskytování služby
- Být aktivním sociálním (spolu)pracovníkem jak ve vztahu ke službě, tak zejména k zájemci/uživateli
- Umět včas odejít,... tedy nenadělat více škody než užitku,... ovšem kam, že? 😊
- Vstupujeme do lidských osudů a od toho se odvíjí naše velká zodpovědnost,...



Co závěrem?

Celá budoucnost lidstva záleží na tom, aby se každý ve svých daných poměrech snažil prokazovat lidem pravé lidství.

Albert Schweizer

