

Plán komunikační strategie, příloha č. 6

Služby sociální péče TEREZA, příspěvková organizace

Komunikace s aktéry procesu:

Shrnutí současné situace

a) Jednání s klienty:

Klienti byli průběžně informováni na schůzkách s klienty, při osobních setkáních s vedením zařízení i s klíčovými pracovníky. Někteří z nich se zúčastnili školení Deset kroků transformace, další zhlédli videa MPSV – příklady dobré praxe. Poněvadž již dříve u nich vznikla touha po určité změně (jednolůžkové pokoje, více soukromí a samostatnosti, ti, kteří se nemají kam vrátet na víkend, čerpají dvě služby – týdenní stacionář a o víkendech odlehčovací službu), přijímali informace o změně vstřícně a s pochopením. Diskutovali a rozhodovali se při výběru lokality – venkov – město. Probírali i způsob jak, kde, s kým, a za jakých podmínek chtějí žít, jak si vybavit svůj nový pokoj. Chtějí se podívat do zařízení, kde již transformace proběhla.

b) Jednání s pracovníky:

Pracovníci se informace o změně dozvěděli na provozních poradách, na pravidelných pondělních ranních schůzkách, na schůzkách s klienty, při hodnocení cílů, byli seznámeni s komunitním plánováním. Zúčastnili se školení Deset kroků transformace, zúčastnili se exkurze v transformovaném zařízení, byly jim doporučeny webové stránky MPSV s videi dobré praxe a odborná literatura. Zajímají se o změnu, jsou iniciativní, znají nevyhovující situaci v zařízení a potřebu změny. Podíleli se i na vypracování Rozvojového plánu. Jsou seznámeni s transformací, ne všichni se s ní ztotožňují.

c) Jednání s rodinnými příslušníky, blízkými osobami a opatrovníky:

Uskutečnili jsme schůzky se zákonnými zástupci a opatrovníky, průběžně probíhá osobní komunikace při různých setkáních (hodnocení cílů, schůzka s klienty za přítomnosti

zákonného zástupce apod.). Zúčastněným byl také dán odkaz na webové stránky zařízení, kde transformace proběhla a na webové stránky MPSV – transformace.

Zákonní zástupci a opatrovníci byli informováni, co je cílem změny, a jakým způsobem dosáhneme cíle, jaký důsledek to bude mít pro klienty, jak budou žít, jak se změní jejich život. Bylo vidět, že je informace zajímaví a těší, zapojili se do diskuse a vyjadřovali radost, že se život jejich dětí přiblíží životu jejich vrstevníků. Byli poučeni, že je pro nás důležitý názor klienta. Byli požádáni, aby své děti podpořili v samostatném rozhodování. Poučení probíhalo slovně i s použitím videí MPSV – příklady dobré praxe.

Zákonní zástupci a opatrovníci byli zároveň obeznámeni s tím, že nejde jen o informaci, ale o začátek spolupráce. Zařízení od nich bude potřebovat informace o klientovi – jak se projevuje doma, zda se na změnu těší, zda jí rozumí, očekává ji. Jaké má představy o změně, jak chce bydlet, kde a s kým.

d) Jednání se zřizovatelem:

Naše vize je už dlouhodobě zpracována v rozvojovém plánu organizace. Na základě osobního jednání a při osobní návštěvě zřizovatel viděl nevyhovující podmínky poskytované služby v zařízení. Zřízení DOZP a Chráněného bydlení je schváleno i v Komunitním plánu Semilská a Jilemnicka, poněvadž v tomto regionu není podobné vhodné zařízení. Zřizovatel je vizi nakloněn, zajistil vzdělávání na téma transformace.

e) Jednání s veřejností:

Proběhly schůzky se starostou obce i s činiteli MěÚ Semil, kde máme vybranou lokalitu a již zakoupený pozemek, jejímž vlastníkem je Liberecký kraj. Byli seznámeni s cílem transformace. Se zástupci města se vyjednávalo o zmíněné lokalitě. Jednání se týkalo i zjišťování pohledu veřejnosti na umístění DOZP a chráněných bytů. Zařízení se také již několik let účastní komunitního plánování obce s rozšířenou působností. Zřízení DOZP je zahrnuto ve Střednědobém plánu Libereckého kraje.

Klienti o transformaci hovoří při užívání veřejných služeb. Tak se povědomí o transformaci šíří mezi veřejností.

V obci Benešov u Semil mají občané ke klientům i k zařízení kladný vztah. V Semilech jsou klienti známi a přijímaní.

Konkrétní cíle:

- Instruovat všechny pracovníky zařízení o vizi změny.
- Motivovat pracovníky, aby šířili jednotně pravdivé informace o změně.
- Připravit pracovníky na podporu života klientů v komunitě (vzdělávání a supervize).
- Zajistit součinnost pracovníků a klientů v přípravě a realizaci změny.
- Motivovat klienty ke změně tím, že změna bude mít příznivý vliv na jejich život.
- Připravit klienty na přechod do komunity (informační materiál, vzdělávání, webové stránky, kulaté stoly, exkurze...).
- Připravit rodinné příslušníky, blízké osoby, opatrovníky na podporu klientů pro přechod do komunity (osobní schůzky, informační materiál, vzdělávání, webové stránky, kulaté stoly, exkurze...).
- Připravit materiál o principech změny.
- Připravit nejbližší veřejnost (sousedy) na přijetí komunity do svého společenství a na vhodné způsoby chování k nim (články v novinách, ve zpravodajích, webové stránky, kabelová televize).
- Připravit pracovníky veřejných institucí na styk s členy komunity, přizvat je ke vzdělávání.
- Jednat se zástupci města ohledně získání chráněných bytů.
- Zvýšit povědomí veřejnosti o nové komunitní službě (změna postojů vůči ní, neboť transformace příznivě změní život klientů) – pořádat kulaté stoly.
- Jednat se zřizovatelem, aby schválil plán změny, podpořil jej na MPSV a pomohl realizovat.

Cílové skupiny komunikace

Skupiny, se kterými potřebujeme komunikovat k uskutečnění vize:

- **Klienti** – aby měli správné informace o změně, neměli z ní obavy, těšili se na ni, a všude, kde se zdržují, o ní pozitivně mluvili, aby byli připraveni na změnu svého života, větší samostatnost, zodpovědnost za svůj život a samostatné rozhodování,

aby byli připraveni na změněný přístup pracovníků k nim při poskytování podpory, aby věděli, jak budou zapojeni do jednání o procesu transformace a do jednotlivých kroků v ní.

- **Pracovníci zařízení** – aby byli motivováni ke změně pracovní role (větší osobní zodpovědnost pracovníka, samostatné rozhodování a řešení situací, vedení klientů k větší samostatnosti a zodpovědnosti), aby byli vybaveni pravdivými informacemi o změně, diskutovali o nich a šířili je, aby podávali jednotné informace a změnili přístup ke klientům se zaměřením na konkrétní individuální potřeby a nastavení odpovídající podpory klientů.
- **Opatrovníci a zákonní zástupci, rodinní příslušníci** našich klientů – k pochopení změny a důsledků změny (větší samostatnost a soběstačnost klientů služby, menší vliv na klienty služby, menší kontakt s nimi – celoroční pobyt) a k pochopení, aby brali názor klientů služby vážně a motivovali je správně ke změně.
- **Zřizovatel** (Liberecký kraj, hejtman, radní, úředníci) – k podpoře transformace, ke schválení transformačního plánu, k získání finančních prostředků a uskutečnění transformace.
- **Město Semily** (starosta, radní, úředníci, občané) – k získání chráněných bytů, k podpoře změny a k podpoře kladného přijetí klientů, při hledání náhradních prostor pro klienty v době plánované rekonstrukce obou budov současně.
- **Obec Benešov u Semil** (starosta, úředníci, občané) – k podpoře změny, k podpoře kladného přijetí klientů.
- **Občané žijící v okolí** budoucí novostavby a chráněných bytů – k přijetí klientů do své komunity.
- **Zaměstnanci veřejných institucí** (lékaři, úřad práce, obchody, služby...) k podpoře klientů a jejich přijetí do veřejného života, ke změně postojů k lidem s postižením.

Všechny skupiny kontaktujeme přímo na individuálních schůzkách a odkazujeme na materiály – webové stránky MPSV a zařízení, nástěnky, sdělovací prostředky, návštěvu zařízení, které prošlo transformací.

Specifikace komunikace s jednotlivými skupinami

- **Klienti** – většina změnu vítá, poněvadž v zařízení mají vícelůžkové pokoje a málo klidu a soukromí, někteří už nemají kam jezdit na víkend. Informace nejčastěji

získávají od vedení zařízení, klíčových pracovníků a pracovníků v přímé péči, někteří od rodičů nebo kamarádů z jiných zařízení. Dalším druhem informací pro některé je účast na seminářích, webové stránky a facebook. Nebezpečím je, že některé informace mohou dostat nepřesné a nehodnotné. Některí potřebují informace v alternativním způsobu komunikace.

- **Pracovníci zařízení** – někteří mají obavy ze ztráty zaměstnání, nechtějí přijmout zodpovědnost za samostatné jednání, mají obavy z pohyblivé pracovní doby. Nedovedou při práci s klienty odbourávat ústavní prvky a vést je k samostatnému jednání. Svou péčí klienty zneschopňují a poutají na sebe. Své obavy přenášejí na klienty, rodiče a opatrovníky. U některých pracovníků jsou největší zábranou jejich návyky a předsudky. Informace získávají z provozních porad, z videí MPSV, ze školení. Změna byla projednávána a řešena s nimi. Diskutují o ní mezi sebou. Nebezpečím je, že si ji někteří vykládají po svém a nepřesné informace přenášejí na druhé a tím je v potřebě změny znejišťují.
- **Opatrovníci a zákonní zástupci, rodinní příslušníci** našich klientů – mají obavy ze ztráty svého vlivu a ztráty finančních prostředků, obavy ze snížení podpory ze strany pracovníků, obavy, že se jejich dítě (klient) nebude mít kam vrátit, pokud nezvládne změnu. Informace mají od zaměstnanců a ze schůzek vedení organizace, z nástěnek, z webových stránek, od našich klientů, od sebe navzájem. V pochopení informací jim brání předsudky a strach ze změny.
- **Zřizovatel** – Liberecký kraj – podporuje naši vizi, hlavně ohledně zlepšení kvality života našich klientů, zná naše zařízení, navštěvuje je, informujeme jej o všech našich jednáních. Byl schválen transformační plán. Informace získává z rozvojového plánu, ze dnů otevřených dveří, z našich webových stránek a jednání s námi.
- **Město Semily a občané** – přijímají naši vizi a jsou s ní ztotožnění, jednáme s nimi osobně, vizi jsme předali i písemně. Stále jednáme o koupi dvou bytů pro chráněné bydlení. Informace získávají ze dnů otevřených dveří, z našich webových stránek, z komunitního plánování, z kabelové televize, tisku, z jednání s námi a kontaktů s klienty.
- **Obec Benešov u Semil a občané** – přijímají naši komunitu příznivě a s porozuměním, nebránili by se rozšíření komunity na území obce. Znají naše zařízení z osobních návštěv, ze dnů otevřených dveří, z našich webových stránek, z kabelové televize,

tisku. Informování jsou z jednání s námi i z kontaktů s klienty (obec dělá u 3 našich klientů veřejného opatrovníka).

- **Občané žijící v okolí budoucích domků a chráněných bytů** – jednání nedošlo ještě tak daleko, abychom zjišťovali jejich názor. Znají naše klienty, kteří se volně pohybují po městě, znají je z kulturních a sportovních akcí, na kterých naši klienti vystupují. Mohou navštěvovat naše zařízení i naše webové stránky. Znají výrobky našich klientů, kupují si je v našem zařízení i na prodejních výstavách, kterých se naši klienti účastní. Proběhla schůzka se sousedy v lokalitě Na Vinici, kde má vzniknout DOZP, na klienty se těší.
- **Zaměstnanci veřejných institucí** (lékaři, úřad práce, obchody, služby...) - naše klienty už znají, někteří mají předsudky. Klienti se jim svěřují s možností změny. Znají je z návštěv klientů u nich, z našich webových stránek, z kulturních a sportovních akcí, i z návštěv u nás.

Ke komunikaci používáme tyto nástroje:

a) nástroje vnitřní komunikace:

- porady zaměstnanců – 1x za 2 měsíce všech, každé pondělí porada vedoucích týmů a zaměstnanců dílen (informace o nabídce vzdělávacích akcí, upozornění na provozní problémy, harmonogramy akcí, využití vozidel – plánování jízd, informace týkající se procesu zvyšování kvality služby, směrnice a pracovní pokyny, transformace, aktuální stav hospodaření, plnění transformačního plánu, atd...),
- 1x za 2 měsíce schůzky s klienty (informace o připravovaných akcích, zjišťování přání, připomínek, podnětů, seznamování se směrnici, transformačním plánem...),
- 2x ročně schůzky se zákonnými zástupci, opatrovníky (informace o připravovaných akcích, zjišťování přání, připomínek, podnětů, seznamování se směrnici, transformačním plánem, ...),
- se zřizovatelem, úředníky kraje a obcí,
- nástěnky, zápisy ze schůzek klientů, pracovníků a zákonných zástupců,
- průběžná osobní komunikace se všemi,
- alternativní metody komunikace a jednoduchá sdělení klientům a některým rodinným příslušníkům,

- informace o klientech a plnění individuálních plánů si zaměstnanci předávají ústní formou denně a to ráno nebo po obědě při předávání služby.

Formy zajišťující vzájemnou komunikaci:

- běžná komunikace mezi všemi pracovníky,
- nástěnky, které jsou umístěny na chodbách, pracovnách, ve vestibulu,
- denní hlášení, předávání služby – sešit „Hlášení pracovníků v sociálních službách“ – jsou zde zaznamenány důležité události dne, je umístěn na jednotlivých odděleních a dostupný všem pracovníkům v přímé péči,
- individuální plány – uloženy na jednotlivých odděleních,
- jídelníčky – obrázkový je umístěn ve vestibulu na hlavní budově, písemný na jednotlivých odděleních, na chodbách a v jídelně.

Podpora nezávislým odborníkem – supervize:

- podporuje pracovníky ve vyrovnávání se s emočně náročnými situacemi, které se objevují při jejich práci s klienty,
- rozebírá konkrétní problémové situace vycházejících z mezilidských interakcí,
- je zaměřena na rozvoj kompetencí pracovníků a jejich vzdělávání,
- vede pracovníky k práci v souladu s vydanými směrnici našeho zařízení a jeho posláním.

b) nástroje **vnější** komunikace:

- média, kabelové televize města Semily a obce Benešov u Semil, internetové servery, odborné články, komentáře, webové stránky organizace, facebook, twitter, apod., webové stránky spřátelených organizací, tiskoviny, letáky, brožury, plakáty, besedy, přednášky, konference, telefonáty, kulturní akce, dny otevřených dveří, kulaté stoly, apod. užíváme pro všechny.

Plán komunikace:

Komu	Co	Jak	Kdy	Zajistí
------	----	-----	-----	---------

Zřizovatel	S transformací souhlasí, potřebujeme zajištění financí	Osobní jednání, komunitní plánování	Již probíhá dle individuálních potřeb	ředitelka
Zákonní zástupci, rodinný příslušníci, opatrovníci (i veřejní opatrovníci)	Motivace rodinných příslušníků, zákonných zástupců, opatrovníků, předání informací, žádost o podporu	Informační osobní setkání, informační schůzky – organizuje soc. prac., osobní jednání s klíčovými prac., návštěva obdobného zařízení	Již probíhá, průběžně dle potřeby	Klíčovní pracovníci, sociální pracovník, ředitelka
	Průběžné seznamování s postupem změny	Diskuze, besedy, rozhovory	průběžně	vedoucí týmů, sociální pracovníce, ředitelka
Klienti	Předat pravdivé informace, podpora pro změnu	Osobní jednání, kulatý stůl, návštěva pozemků	Probíhá neustále	Klíčovní pracovníci, sociální pracovník, ředitelka
	Užití alternativní komunikace u jednotlivých klientů	Obrázkové slovníky, fotografie, piktogramy apod.	Průběžně	Klíčovní pracovníci, vedoucí týmů
	Přechodové individuální plány, cílená edukace zvládnutí konkrétních	Kvalitní individuální plány, práce v týmu, nácvik konkrétních dovedností	Průběžně	Klíčovní pracovníci, PSS

	praktických činností			
	Motivace klientů	Návštěva obdobného zařízení, sledování webových stránek	Průběžně	vedoucí týmů
	Vyhodnocení možných rizik běžného prostředí a příprava klientů na tato rizika	Schůzky s klienty, výukové programy a filmy, nácvik uplatňování vlastní vůle klientů - sebeobhajování	Průběžně	Klíčoví pracovníci, externí odborník, PSS
Pracovníci	Předat a pochopit informace, být s transformací vnitřně ztotožněn, podporovat transformaci na všech úrovních	Provozní porady, ranní schůzky, schůzky s klienty,	Probíhá neustále, postupně stále větší převaha praxe nad teorií.	Sociální pracovník, ředitelka, vedoucí týmů
	Pravidelně informovat pracovníky o průběhu transformace	Porady pracovních týmů, pondělní ranní schůzky	Průběžně	Ředitel, vedoucí týmů
	Zvyšování odbornosti – profesní růst	Zákonné vzdělávání PSS a SP, hodnotící rozhovory s pracovníky	Průběžně, dle nabídky	Vedoucí týmů, sociální pracovník, ředitelka
	Zjišťování spokojenosti pracovníků	Dotazníkové šetření, individuální rozhovory, pozorování	2x ročně	Vedoucí týmů, sociální pracovník, ředitelka

	Setkání s dobrou praxí	Exkurze, stáže	Průběžně	sociální pracovník, ředitelka
Veřejnost + místní samospráva	Předání informací, podpoření transformace a začlenění do komunity	Kulatý stůl, informace předávané prostřednictvím veřejnosti, která přichází do kontaktu s našimi klienty	Schůzky dle aktuální potřeby	Sociální pracovník, ředitelka
	Změna postojů spoluobčanů k lidem s postižením	Výstavy a prodej výrobků, veřejná vystoupení klientů, účast na soutěžích apod.	Průběžně	Sociální pracovník, ředitelka, PSS
	Informovat o významných krocích transformačního procesu	Informační dopisy, aktualizované webové stránky, aktivní účast na poradách ředitelů, články v tisku a médiích	Průběžně	Ředitelka, sociální pracovnice

