

Zápis ze skupinové konzultace

Aktivita: Skupinová konzultace na téma **Cílová skupina – znaky naší cílové skupiny, jak je zjišťujeme při jednání, hranice naší služby**

Datum: 17. září 2013

Místo: Krajský úřad Královéhradeckého kraje, místnost P1.118 Karla Rokitanského

Zapsal/a: Mgr. Lenka Kulichová

Účastní: Pavel Provazník (Péče o duševní zdraví, Rychnov nad Kněžnou), Kateřina Výtisková (Občanské sdružení Salinger, KC Zip), Daniela Žampová (Občanské sdružení Salinger, Modrý pomeranč), Iva Šabacká (Oblastní charita Hradec Králové), Eva Mecnerová (Prostor pro o.s.)

Konzultantka před plánovanou konzultací rozeslala přihlášeným poskytovatelům otázky pro přípravu na probírané téma.

Zadané otázky:

Jak vypadal proces určení vaší cílové skupiny (dále jen CS) a z jakých důvodů pracujete právě s touto CS?

Jak je vaše definice CS propojena s posláním služby a jak hodnotíte naplňování kvality vaší služby i skrz hodnocení nastavení CS?

Jaké znaky má vaše CS a jak je zjišťujete a příp. v jaké fázi jednání se zájemcem o službu?

Jste připraveni na změny v CS, měnili jste ji někdy a proč a jak to vypadalo?

Stává se, že znaky, které u zájemce zjišťujete, můžou pominout? Co s takovým zájemcem nebo klientem děláte dál?

Odmítáte zájemce, protože nesplňuje známky CS? Jak to děláte? Kde jsou hranice vaší služby?

Výstupy:

Péče o duševní zdraví

- definice cílové skupiny vychází z medicínského určení, kdy pracují se 3 kategoriemi (psychotici, schizofrenici, lidé s afektivními poruchami – deprese, maniodeprese a lidé s poruchami osobnosti)

- v souvislosti s úzkou spoluprací s městem k nim dochází i lidé nespádající přímo do CS – zde poskytnuto základní sociální poradenství a jsou přeposláni do návazných služeb (pokud existují)

- poskytovatel hojně využívá sítě institucí, snaží se opírat o komunitu a další služby



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- stále se potýkají s otázkou regionálního ohraničení CS resp. služby – v jejich typu služby je pro klienty i důležitá ochrana před stigmatizací, kdy klienti raději budou dojíždět, než aby využili služby v jejich městě
- sledování klienta a jeho znaků CS mají nastaveno 1x za 3 měsíce, kdy se pracovník ohlíží po vývoji práce s klientem (4 otázky – Na čem aktuálně s klientem pracují? Jaký je dlouhodobý cíl spolupráce? Kdo se na cíli podílí, s kým spolupracují? Co se bude s klientem v nejbližších 3 měsících dít, na čem budeme pracovat?)
- při ukončování služby – otázka závislosti klienta na službě nebo ještě podpora, provázení – vysoce individuální. Nabízena další návazná služba nebo vyjednávání i jednorázový kontakt v určitém období po ukončení spolupráce jako možnost nepřerušování kontaktu pro případ další zakázky nebo jako stabilní bod v životě klienta.
- vyhodnocování Q v souvislosti s CS – vyhodnocovací grafy, které umožňují sledování procentuálního rozložení všech 3 kategorií klientů, možno srovnávat i s více středisky v rámci jedné organizace
- při vyhodnocování lze vyvodit, zda se CS mění (zvyšuje se podíl tzv. „jiné“) a služba je připravena flexibilně reagovat na změny a příp. nastavit služby i pro další skupiny

Oblastní charita HK – azylový dům pro muže (z důvodu blížící se inspekce se v rámci konzultace probírala témata z této služby)

- ve službě došlo k zúžení CS – resp. pojmosloví (dříve hodně rozsáhlá definice, která byla příliš složitá pro pochopení především zájemců o službu) – nyní podstatný znak – „člověk bez přístřeší“
- negativní vymezení CS se především týká zdravotního stavu dotyčného (diskuze, jak moc, je vysoký práh pro zájemce – návštěva lékaře)
- diskuze, zda musí služba zajišťovat tlumočnicka v případech jednání se zájemci o službu – skupina se shodla na tom, že záleží na vymezení CS a danému typu zájemců o službu – tzn. v azylovém domě je zřejmě pravidlem, že se služba setkává s klienty, kteří např. neumí číst, můžou mít různé handicap, proto by měla být na tyto případy připravená (doporučení – zjistit možnosti spolupráce s jinými službami, které např. tlumočnické služby nabízejí, využít např. rodinné příslušníky dotyčného zájemce, kteří s ním „umí“ komunikovat a předávat informace, vymyslet jiné nástroje pro jednání a předávání informací)
- opět diskuze nad tématem regionálního ohraničení služby – mít/nemít v CS ohraničení a pokud ano, znají služby, co konkrétně znamená např. okolí Hradce Králové?

Občanské sdružení Salinger – KC Žip

- důležitým znakem vedle věku je nepříznivá soc. situace a soc. vyloučení – co to konkrétně znamená, mají vydefinováno a seznamují s tím i zájemce
- jednání se zájemcem o službu probíhá v 10 ti schůzkách a během nich zjišťují znaky i zakázku zájemce
- pokud je zakázka splněna – důvod k ukončení spolupráce, nicméně pokud se objevují další a další zakázky (stále pro ně člověk spadá do CS), pak i nadále spolupráce



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- v současnosti se potýkají s problémem, že uzavírají smlouvu s celou rodinou na poskytování služeb (jsou soc. aktivizační služba pro rodiny s dětmi) a přemýšlejí, jak nastavit systém, když někdo z členů rodiny nespolupracuje – je to/není to důvod pro vypovězení smlouvy? (doporučení – jako téma pro příští skupinovou konzultaci)
- i pro ně otázka, když v definici CS uveden okres Hradec Králové, tak jak správně a zda vůbec zjišťovat tento údaj u zájemce o službu
- vyhodnocování CS – Q – spíše přes plnění cílů klientů a cíle služby

Prostor pro o. s.

- v nedávné době spojovali dvě služby - terén a nízkoprahový klub – diskutovali nad nastavením věku ve společné CS, aby to bylo užitečné a zároveň úplně neztratili klienty z terénu
- při jednání zjišťují věk (nechtějí napřímo vědět věk, pouze zda zájemce spadá do skupiny – většinou se to pozná – zájemce přijde s vrstevníky, říká, do jakého ročníku školy chodí apod. při lhaní se většinou sami „prokecnou“ nebo info o jejich věku vědí ostatní klienti) a situace, které mají pro zájemce a klienty vydefinované (..s čím za námi můžeš přijít..)
- hodně se zabývali tím, jak si psát zjištěné údaje – pozor na možnost identifikace klienta – údaje vždy tak, aby nevedli přímo ke klientovi (do jaké školy chodí, jak vypadá apod.)
- negativní vymezení CS – pouze hranice, že zařízení není bezbariérové, ale pokud si s tím klient/zájemce poradí – má svého asistenta, kamaráda apod. – to stejné i s jinými handicap (tlumočnictví apod.)
- hodnocení Q především přes naplňování cílů, plánů klientů a přes shodu s cíli organizace

Občanské sdružení Salinger – Modrý pomeranč

- CS – nastaveno na základě poptávky zvenku (do klubu chodili stále menší a menší děti) a na základě toho, které životní situace prožívají v daném období (tzn. 15 let věku – ještě provázení přes první ročník nové školy – zátěžové situace)
- pro určení CS jim stačí, pokud kromě věku zájemce splňuje ještě jeden ze znaků
- otázka – územní ohraničení služby – vlastně se těžko určuje a u zájemců zjišťuje
- vyhodnocování Q - dle nastavených cílů, plnění plánů a dle statistik – jak moc naplnění věkových skupin, příp. odmítnutých zájemců

Diskutované oblasti, na které bude konzultantka hledat odpovědi nebo stanoviska:

- oblast ochrany osobních údajů – posílání dat přes email – lze/nelze?
- lze odmítnout zájemce, pokud nám nespadá do územního ohraničení služby? Jak moc je pro službu závazné dodržování územního ohraničení poskytování služeb



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- co znamená „nepříznivá sociální situace“ nebo „sociální vyloučení“ konkrétně (tzn. nejen tak, jak je uvedeno v zákoně), lze někde najít konkrétní a závaznou definici?

Téma na příští setkání:

Smlouva s klientem, kvalifikovaný souhlas

Příští setkání: 22. října 2013



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz