

Individuální plánování práce s kliente

Individuální plánování práce s klientem je mottem sociálních pracovníků Magistrátu města Liberec, odboru sociální péče, oddělení sociálních činností. Individuální plánování používáme jako jeden z nástrojů intervence v sociální práci.

Text: Mgr. Jana Kulhánková, vedoucí oddělení sociálních činností, odbor sociální péče, Magistrát města Liberec, kulhankova.jana@magistrat.liberec.cz, www.liberec.cz

Jak již bylo úvodem řečeno, při výkonu sociální práce využíváme individuální plánování s klientem. Na individuálním plánování pomoci a podpory klientovi si zakládáme, a to s ohledem na zachování jeho kompetencí, ponechání jeho pocitu osobní zodpovědnosti za vlastní život, zvýšení jeho sebevědomí a sebepojetí. Individuální plán klienta je dobrovolně sepsaná písemnost mezi dvěma stranami: sociálním pracovníkem a klientem. Popisuje základní údaje o klientovi, výchozí stav neboli stručný popis jeho stávající životní situace, dohodnuté cíle, které mohou být plněny v horizontu dlouhodobé spolupráce, aktuálně řešené cíle, tj. cíle, které jsou řešeny s klientem v daném kalendářním měsíci, kroky k dosažení cílů neboli to, jak má klient postupovat v jednotlivých fázích, a termín splnění dílčích kroků. Dále jsou úkoly rozděleny mezi klienta a sociálního pracovníka nebo jsou úkoly plněny společně, tj. je zde naplněno takzvané „doprovázení“ klienta. Individuální plán podepisují obě strany. Po ukončení spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem je provedeno vyhodnocení životní situace klienta. Výsledkem je tedy zhodnocení pozitivních i negativních změn v jeho životě. Pro sociálního pracovníka je tato zpětná vazba dokladem o výsledku jeho intervence a pomoci klientovi, tudíž resumé by mělo znít: „zakázka splněna“.

Zmíněná forma práce s klientem se nám osvědčila. Klient již nemá potřebu se na nás obracet ve stejné záležitosti, ale naopak k nám získává důvěru pro své další životní kroky, se kterými se chce s námi podělit. Dostává se nám tak zpětné vazby, že klient si dosažené cíle udržuje a staví na nich svá další životní

rozhodnutí. Zdařilá intervence má tedy dlouhodobé trvání a klient je schopen ustát to, čeho jsme společnou cestou dosáhli.

Pro každého našeho klienta nebo jeho sociální situaci, ve které se v daném okamžiku nachází, není individuální plánování vhodné. V počátku práce s klientem je třeba z pozice sociálního pracovníka správně vyhodnotit, zda klient bude schopen samostatně dostat alespoň v nějaké míře cílů stanovených v individuálním plánu. Souhrnně lze konstatovat, že *úspěšný individuální plán práce s klientem = VŮLE NA STRANĚ KLIENTA A JEHO DOBROVOLNÝ PŘÍSTUP KE ZMĚNĚ.*

Dynamické změny v moderní společnosti, orientace na výkon, prostředí tržní ekonomiky, nástrahy denního života – to jsou některé z mnoha aspektů, kterým se část obyvatel nedokáže zcela přizpůsobit, ať už z důvodu zdravotního hendikepu, věku, vlivu sociálního prostředí či stupně vzdělání apod. Jsme si vědomi, že sociální práce v posledních letech prošla velkými změnami, a to nejen legislativními, ale i z pohledu vnímání laické veřejnosti, odborné veřejnosti a zaměstnavatelů sociálních pracovníků. Veřejnost její potřebnost vnímá, ale stále si není jista, co může očekávat. Každý měsíc jsou občané Liberecka seznamováni se sociální prací na obci formou kazuistických příběhů, které jsou po anonymizaci zveřejňovány v tisku. Příklady dobré praxe se snažíme nejen o propagaci naší práce, ale jdeme i cestou osvěty, prevence a varování.

Z naší každodenní sociální práce jsme vybrali dva příběhy. Příběhy prezentují rozličné přístupy klientů k sobě samým a také přístupy klientů v jejich vlastní ochotě přijmout pomocnou ruku a dostat svým dobrovolně přijatým závazkům.

PO PĚTAPADESÁTCE ŽIVOT NEKONČÍ...

Muž středního věku, rozvedený, bez kontaktu se svými dospělými dětmi, bez zaměstnání, žijící téměř dva roky na ubytovně, s pocitem méněcennosti, zbytečnosti, nepřinášející uspokojení sám sobě ani společnosti, s počínajícími zdravotními problémy a běžnými denními starostmi... To je životní bilance muže, který se nechce vzdát a navzdory nepřízni osudu má stále ještě chuť vážit si sám sebe a být prospěšným společností.

Muž celý život pracoval jako stavební dělník, když mu jeho zaměstnavatel jednoho dne oznámil, že pro další sezónu s ním už nepočítá. Představy o budoucnosti a pořízení vlastního auta se zhroutily jak domeček z karet. S minimálním příjmem začaly přicházet drobné půjčky od kamarádů a neschopnost pravidelně hradit nájemné za užívání bytu. Posléze si v důsledku ztráty bydlení nemohl udržet životní úroveň, na kterou byl zvyklý. Únik od problémů hledal v alkoholu a hazardu. Prvním varovným signálem pro něj byly letmé připomínky okolí k jeho hygieně a úpravě zevnějšku. Muž se odstěhoval do ubytovny a poprvé v životě požádal o sociální dávky. Jeho relativně ustálená situace však netrvala dlouho, a to do doby, než mu byla odejmuta dávka doplatek na bydlení.

V té době muž oslovil sociálního pracovníka odboru sociální péče, oddělení sociálních činností, a požádal o pomoc při řešení své životní situace. S mužem byl sepsán individuální plán klienta. Klient byl od počátku spolupráce srozuměn s tím, že se jedná o svým způsobem zavazující dokument o spolupráci mezi ním a sociálním pracovníkem za podmínek zachování jeho kompetencí, osobní účasti a projevu jeho svobodné vůle.

Prvním krokem bylo objasnění jeho stávající životní situace, zmapování a podchycení pilířů, na kterých by se dalo stavět. Sociální pracovnice zde vycházela z osobní a rodinné anamnézy, kterou klient poskytl formou rozhovoru. Rovněž měla možnost nahlédnout do dokumentů a jeho osobních dokladů. Vzhledem k časovému limitu lhůty pro podání odvolání proti rozhodnutí úřadu práce o odejmutí dávky doplatku na bydlení sociální pracovnice přistoupila ihned k sepsání odvolání. Prvotně šlo právě o zachování stávajícího typu bydlení, a to v ubytovně. V tomto bodě byl učiněn krok ze strany sociální pracovnice, neboť klient nebyl schopen z důvodu svých schopností a momentálního rozpoložení racionálního náhledu. Další úkoly byly plněny ve spolupráci obou stran, klienta a sociální pracovnice. Role pracovnice spočívala v úloze tzv. doprovázení, kterému předcházela nabídka možných způsobů řešení klientovy situace.

Především doprovázení bylo využito při pokusu navázat jednak komunikaci s rodinou a dále získat zdroj příjmů ze zaměstnání. Souběžně tedy obě strany

m jako cesta k jeho osobní nezávislosti

plnily úkoly pro nalezení zaměstnání, a to jakékoli formy, tj. na plný či částečný úvazek, brigádu apod., přičemž se vycházelo ze vzdělání klienta a jeho pracovních zkušeností. Klient oslovil pracovní agentury, vytipované soukromé stavební firmy a zajímal se i o brigády ve velkých obchodních řetězcích (např. doplňování zboží, práce ve skladu, úklid). Sociální pracovnice kontaktovala technické služby a Komunitní práce Liberec, o. p. s., kde nakonec klient našel uplatnění.

Posléze se sociální pracovnici podařilo alespoň zprostředkovat setkání klienta se synem z prvního manželství. Ze setkání sám klient vyhodnotil, že není možné, aby požadoval po synovi a jeho rodině pomoc. Byla zde dvacetiletá vztahová bariéra. Ale pozitivní na celém setkání bylo, že otec a syn jsou schopni vzájemné komunikace. Klient viděl na fotografiích svá vnoučata. Setkání s nimi nebylo možné. Tato rodina byla toho času v rozvodovém řízení a děti žily s jejich matkou mimo Liberec.

Třetím krokem bylo nalézt nájemní formu bydlení. Klientovým úkolem bylo vyhledávat vhodný byt pomocí inzerce v novinách, oslovit realitní kanceláře, sledovat úřední desku města a docházet na prohlídky městských obecních bytů. Úkolem sociální pracovnice bylo oslovit liberecká bytová družstva a velké soukromé vlastníky nemovitostí. Startovací pozice k nalezení vhodného bytu pro klienta byla o to jednodušší, že klient byl schopen ze svých úspor uhradit jednu měsíční kauci. Úspěch se rychle dostavil. Klient si sám našel garsoniéru v sousedním městě vzdáleném patnáct kilometrů od Liberce. Mezi městy je velmi dobrá dopravní obslužnost a vysoká úroveň infrastruktury.

Po více než měsíční intervenci byla uskutečněna schůzka s klientem a sociální pracovnicí za účelem vyhodnocení jejich spolupráce. Individuální plán klienta byl vyhodnocen oběma stranami jako úspěšný, dohodnuté a řešené cíle i kroky k jejich dosažení byly splněny přesně podle zadání.

Během rekapitulace tedy zaznělo: S klientem byly dohodnuty cíle a úkoly řešení jeho životní situace. Výsledkem snažení obou stran bylo to, že muž získal pracovní místo a na základě podaného odvolání proti rozhodnutí o odejmutí sociální dávky pomoci v hmotné nouzi, doplatku na bydlení, mu byl pobyt

na ubytovně i nadále hrazen. Posléze se podařilo pro muže nalézt i nové bydlení v nájemním bytě.

Následně byla dohodnuta na našem úřadě schůzka po třech měsících za účelem podání žádosti o příspěvek na bydlení ze systému státní sociální podpory.

O dva měsíce později, po depistáži, mohla sociální pracovnice konstatovat: Muž získal ztracené sebevědomí a pojem vlastní hodnoty jako člověka, navázal nové přátelské kontakty v zaměstnání, zvelebují si svou garsonku a po mnoha letech začíná uvažovat o životě v páru.

Z VLASTNÍ VŮLE „NA ULICI“

Náš druhý příběh demonstruje příklad, kdy nebylo možné využít individuální plán práce s klientem pro jeho neochotu ve svém životě dosáhnout zásadnějších změn.

Do kanceláře sociální pracovnice vjel na invalidním vozíku muž, který měl amputovány obě dolní končetiny, byl celkově smíšený alkoholovým oděrem: „Dobrý den, já jsem XY a mám problém, piju.“ Muž se netajil problémem se zneužíváním alkoholu a dokonce i před sociální pracovnicí v kanceláři popíjel krabicové víno. Pan XY oslovil sociální pracovnici s prosbou o zajištění místa na ubytovně. Neměl v pořádku osobní doklady, neměl žádné rodinné zázemí, byl bez finančních prostředků, protože svůj invalidní důchod v krátkém čase utratil. Klientovi bylo poskytnuto poradenství a pomoc v oblasti sociálních dávek, zprostředkován pobyt na ubytovně, zajištěna úhrada za bydlení a stravu. Následně mu byla nabídnuta protialkoholní léčba. Pracovnice mu pomohla zajistit přijetí na „detox“ v nemocnici, pomohla sepsat motivační dopis týkající se důvodu, proč chce léčbu podstoupit, zajistila doporučení od praktického lékaře k léčbě závislosti, doprovodila jej na vstupní odběry v rámci vyšetření před nástupem do léčebny. Muž však z léčebny ze své vlastní vůle po několika dnech odešel a protialkoholní léčbu ukončil. Během krátké doby se opět obrátil na tutéž sociální pracovnici se žádostí o opětovné umístění, ale pracovnice zjistila, že mu léčba byla poskytována opakovaně. Vzhledem k tomu, že v jeho případě již nešlo na náklady státu léčbu závislosti podstoupit, léčebna ho odmítla. Muž začal sociální pracovnici slovně napadat,

vyhrožoval sebevraždou a dožadoval se účelové hospitalizace v nemocnici z důvodu přecházení jedné noci. Není divu, jednal na základě vlastních zkušeností, zatím vždy dosáhl svého. Posléze mu byla ze strany pronajímatele ubytovny ukončena smlouva o ubytování pro hrubé porušování ubytovacího řádu, nedodržování hygieny, zneužívání alkoholu, agresivitu a obtěžování spolubydlících. Muž se opět ocitl „na ulici“, přestože mu byla předtím poskytnuta veškerá sociální pomoc, intervence a zdravotní péče.

Co dodat závěrem? Chybí-li vůle na straně klienta, je jakákoliv pomoc marná. Životní styl muže v našem příběhu vypovídá o jeho vlastní volbě. Sociální pracovnice se pokusila sepsat individuální plán práce s klientem při jeho druhé návštěvě v kanceláři úřadu. Bohužel i přes vysvětlení jeho podstaty muž tento postup odmítl, přestože chtěl pomoci. Individuální plán tedy neměl formu písemné, ale ústní dohody mezi klientem a sociální pracovnicí. Muž však byl tak často pod vlivem alkoholu, že nebylo možné se spolehnout na to, že se vždy dostaví na dohodnuté schůzky. Z tohoto důvodu byla práce s klientem mnohem obtížnější. V tomto případě iniciativa a kroky ke změnám byly vedeny spíše ze strany sociální pracovnice, výsledky práce klient pouze přijímal. V současné době máme informaci, že se muž nachází opět v nemocničním zařízení.

Se čtenáři jsme se chtěli podělit o praktické zkušenosti individuálního plánování práce s klientem v podobě dvou velmi rozličných přístupů klientů k jejich vlastním životům a k sociálním pracovníkům. V prvním příběhu byl klient aktivní, o pomoc skutečně stál. Ve druhém příběhu figuroval typ klienta, který přistupoval ke svému životu ve smyslu „tak tady mě máte, tak si se mnou dělejte, co chcete“.

S občany, kteří nás osloví a požádají o pomoc, ukončujeme spolupráci převážně s pozitivním výsledkem hodnocení individuálního plánování. V praxi se nám tato písemná dohoda osvědčila, neboť klient touto formou získává přehled o své životní situaci, má možnost se vrátit k jednotlivým fázím a může si ujasnit svá očekávání. Velmi důležitým psychologickým aspektem písemné dohody je klientova osobní zodpovědnost za vlastní život. ■