



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Anabell

Projekt: Peer-program a mini-multidisciplinární tým v Anabell

Registr. č. projektu: CZ.03.2.60/0.0/0.0/18_088/0010652

Metodika služby

Peer-program a mini-multidisciplinární tým v Anabell

OBSAH

ÚVOD	2
1. IDENTIFIKACE KLIENTA A OSOBY PEER-KONZULTANTA, HRANICE PEER KONZULTANTA	3
Základní principy práce peer konzultanta	4
Hranice peer konzultanta	5
Desatero peer konzultanta	6
2. CÍLE A ZÁSADY PRÁCE S KLIENTY	7
3. INFORMOVANOST O NABÍDCE SLUŽEB PROJEKTU	8
4. POVINNOSTI A OPRÁVNĚNÍ PEER KONZULTANTA	9
5. POVINNOSTI A OPRÁVNĚNÍ KLIENTA	10
6. POVINNOSTI A OPRÁVNĚNÍ PSYCHOLOGA	11
7. OBLAST PŮSOBENÍ MINI-MULTIDISCIPLINÁRNÍHO TÝMU	12
8. SLEDOVÁNÍ KVALITY ŽIVOTA KLIENTA (Dotazník SEIQoI)	14
9. NÁVAZNOST A PRŮBĚH JEDNOTLIVÝCH INDIVIDUÁLNÍCH SCHŮZEK V RÁMCI PRÁCE S KLIENTEM	15
10. PRŮBĚH PRÁCE V RÁMCI REALIZACE SVÉPOMOCNÉ SKUPINY VEDENÉ PEER KONZULTANTEM	19
11. ZÁSADY PRÁCE V KRIZOVÝCH A VÝJIMEČNÝCH SITUACÍCH	23
12. DOKUMENTACE	26
13. POSTUP PRO ODMÍTNUTÍ KLIENTA	28
14. STATISTIKA A VYKAZOVÁNÍ	29
15. PLATBA V PROJEKTU	29
16. ARCHIVACE	29
PŘÍLOHY	30

ÚVOD

Služba je realizována v rámci projektu **Peer-program a mini-multidisciplinární tým v Anabell** v Kontaktních centrech Anabell (dále také jen jako KCA) Ostrava a Brno v období září 2019 až prosinec 2021. Tento projekt je realizován s finanční podporou Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR. Služba je poskytována jako návazná na základní činnosti služeb Odborného sociálního poradenství v obou KCA.

1. IDENTIFIKACE KLIENTA A OSOBY PEER-KONZULTANTA, HRANICE PEER KONZULTANTA

Identifikace klienta¹

Na klienta pohlížíme jako na jedince, který po posouzení vlastní situace dospěje k názoru, že v nějaké konkrétní oblasti potřebuje odbornou pomoc. Je pro něj charakteristické negativní hodnocení problematické situace, v níž se nachází, dobrovolná spolupráce se sociálním pracovníkem, aktuální neschopnost řešit svůj problém a aktivní snaha vyřešit jej. V našem případě se klientem stává osoba se zdravotním postižením ve spektru psychického onemocnění typu poruchy příjmu potravy (mentální anorexie/bulimie, ortorexie, bigorexie, záchvatovité přejídání aj.). Taková osoba musí být starší 15 let s trvalým bydlištěm v Jihomoravském nebo Moravskoslezském kraji.

Identifikace peer konzultanta

Peer konzultant je osoba disponující vlastní zkušeností s duševním onemocněním, v našem případě s poruchou příjmu potravy. Peer konzultant čerpá z vlastní zkušenosti a podporuje tím klienta. Sdílení vlastní zkušenosti je prospěšné nejen pro klienta, ale také pro peer konzultanta a může to nadále pomoci v jeho vlastním zotavení.² Peer konzultant představuje pevnou součást týmu, v němž spolupracuje s psychologem; tuto dvojici označujeme jako „mini-multidisciplinární tým“ (dále také jako „mini-MD tým“).

Hlavní funkce peer podpory, které autoři Graham a Rutherford (2016) uvádějí, jsou:

- Poskytování praktické podpory.
- Poskytování sociální a emocionální podpory.
- Zajištění vazby na odbornou péči.
- Poskytování průběžné podpory.³

Při práci s klientem sdílí peer konzultant svou osobní zkušenost se zotavováním (recovery). Využitím vlastního příběhu zotavování dodává peer konzultant klientovi naději, motivaci a podporu, snaží se s klientem zaměřit na jeho silné stránky, podporovat klientovu nezávislost a v neposlední řadě podnikají kroky směrem ke změně a zkompetentňování.⁴

¹ Pro zjednodušení dalšího textu budeme užívat jednotný mužský rod, a to bez jakékoli známky gender diskriminace.

² Foitová, Z., a kol. (2014). Zapojení peer konzultantů do péče o duševní zdraví: Manuál. Praha.

³ Graham, J. T., & Rutherford, K. (2016). The Power of Peer Support: What We Have Learned from the Centre for Social Action Innovation Found. Nesta. (online)

⁴ Foitová, Z., a kol. (2014). Zapojení peer konzultantů do péče o duševní zdraví: Manuál. Praha.

Základní principy práce peer konzultanta

Byť je zkušenost s duševní nemocí pro vykonávání peer role klíčová, tak pro kvalitní peer práci to nestačí. Pro kvalitní práci s klienty je důležité pracovat s principy, které mohou sloužit jako průvodce peer podpory, supervize a dalšího vzdělávání peera. Cílem dodržování principů je zachování integrity a autenticity peer role v různých službách⁵.

Vzájemnost

Byť mohou být zkušenosti peer konzultanta a klienta odlišné, tak i přesto sdílí peer s klientem některé osobní poznatky. Peer má pochopení pro různé pocity a překážky, kterým člověk s duševním onemocněním může čelit.

Reciprocita

Vztah peer konzultanta a klienta je založen na reciprocitě, tedy vzájemnosti. Takový vztah je vyrovnaný a vzájemný.

Nedirektivnost

Peer konzultant by měl svým klientům pomoci rozpoznat vlastní zdroje a hledat jejich vlastní řešení.

Zaměření na úzdravu

Peer konzultant pomáhá klientům v budování vlastní naděje, podporuje klienty v jejich hodnotě, pomáhá klientům definovat jejich další životní příběh.

Zaměření na silné stránky

Peer konzultant na základě spolupráce s klientem identifikuje jeho skryté úspěchy a oceňuje také to, co se může jevit jako drobnost směrem ke změně. Peer se rovněž zaměřuje na kvality klienta a hledá jeho možnosti.

Začlenění

Být peer konzultantem znamená porozumět významům zkušeností z komunit, kterých je klient součástí. Peer tak může pomoci klientovi se do své komunity znova začlenit.

Vývoj

Důležité je si uvědomit, že peer podpora není statickým přátelstvím, nýbrž progresivní vzájemnou podporou. Peer je pro klienta společníkem na cestě směrem ke změně.

Bezpečí

Emoční bezpečí, nehodnotící postoj, respekt a autenticita.

⁵ Repper, J., a kol. (2013). Peer support workers: Theory and practice. London, UK: Centre for Mental Health and Mental Health Network. NHS Confederation.

Hranice peer konzultanta

Při práci s klienty je důležité dbát na dodržování vlastních hranic. Byť se peer konzultant nenachází v roli experta, tak i přesto jsou zde vytyčeny hranice dle Etického kodexu pracovníků Anabell a interních pravidel zaměstnance. Takové hranice chrání jak peer konzultanta, tak klienta a napomáhají bezpečnému a srozumitelnému vztahu.

Peer konzultant může svou pozicí připomínat spíše přítele klienta v komparaci s pracovníky bez osobní zkušenosti s duševním onemocněním (poruchou příjmu potravy), a to především z důvodů sdílení osobních informací a intimních příběhů.⁶ Je na místě, aby si byl peer konzultant vědom vlastních hranic vůči klientovi. Hranice vztahu by měly být flexibilní a být individuálně řízeny, abychom se vyhnuli podobnosti s formálními profesionálními vztahy.⁷

Situace, kdy může dojít k narušování hranic peer konzultanta ze strany klienta, mohou být například následující.

Klient:

- A) se snaží peer konzultanta kontaktovat na jeho osobních účtech (FB, IG) či e-mailu,
- B) chce od peer konzultanta vědět více informací, než je pro jeho proces zotavování ze strany peer konzultanta potřeba sdílet,
- C) na sezení otevírá opakovaně témata, která nejsou v kompetenci peer konzultanta řešit,
- D) vyžaduje po peer konzultantovi službu, která není v kompetenci peer konzultanta.

Situace A)

Peer konzultant si klienty na své osobní účty nepřidává. Klientovi posléze vysvětlí, že pro účely komunikace slouží pouze pracovní e-mail peer konzultanta či telefonní číslo konkrétní pobočky.

Situace B)

Peer konzultant sdílí jen takové množství informací, které je pro peer konzultanta bezpečné, neohrožující jeho osobní život a přijatelné. Peer konzultant má právo klientovi sdělit, že jím sdělené informace jsou pro spolupráci s klientem dostačující.

Situace C)

Peer konzultant opakovaně klientovi sdělí, že tato témata nejsou v jeho kompetenci a odkáže klienta na další odborníky (např. psychologa). Současně může peer konzultant, se souhlasem klienta, na sezení přizvat psychologa.

⁶ Repper, J., & Carter, T. (2010). Using Personal Experience To Support Others With Similar Difficulties: A Review Of The Literature On Peer Support In Mental Health Services.

⁷ Meads, S., a kol. (2001). Peer support a theoretical perspective. Psychiatric rehabilitation journal.

Situace D)

Peer konzultant opakovaně klientovi sdělí, že tyto služby nejsou v jeho kompetenci a odkáže klienta na další služby, ať už v rámci Anabell či mimo. Současně může peer konzultant, se souhlasem klienta, na sezení přizvat psychologa.

Pro peer konzultanty je podstatné mít jasný kodex chování, který stanovuje zásady (viz výše) i praxi z něj pramenící. Peer konzultanti se vzděláním v oboru si musí předem stanovit vlastní hranice své profese a ty si držet. Při práci v roli peer konzultanta se nedá vždy vyhnout šedým zónám. Peer konzultantovi je k dispozici pravidelná intervizní a supervizní podpora.

Desatero peer konzultanta

1. Ochota pomoci (stejný cíl a motivace k jeho dosažení je základ)
2. Týmová spolupráce (společný cíl, podpora)
3. Komunikace (umění dialogu)
4. Smysl pro cit (nemocný je velmi zranitelný)
5. Individuální přístup (co osoba, to jiný příběh a vnímání nemoci)
6. Empatie (naslouchat a vžít se do vyprávění a situace nemocného)
7. Smysl pro detail (sebemenší okamžik v diskusi může znamenat klíčovou informaci)
8. Trpělivost (duše a hlava potřebují čas, jelikož jde o mentální poruchu)
9. Podpora a ocenění („Nejsi na to sám, spolu to zvládneme“, každý krok vpřed se počítá)
10. Vyrovnanost a pokora (mít to „srovnané“ v sobě, naslouchat příběhům a být pokorný)

2. CÍLE A ZÁSADY PRÁCE S KLIENTY

CÍLE

Cílem služby je klient, který je schopen si stanovit pět oblastí svého života, které považuje za nejdůležitější. Kvalitu vymezených oblastí života klient zlepšuje v návaznosti na aktivní spolupráci v rámci služby, čímž se zvyšuje klientova celková kvalita života měřená dotazníkem SEIQoL (viz Příloha č. 6). Dále je klient podpořen v cílech stanovených na úvodním setkání, které taktéž vedou ke zlepšení kvality života. Klient může naplnění cílů procentuálně hodnotit, na kolik se mu podařilo daného cíle dosáhnout.

Dosahování cílů a změn v klientem stanovených pěti oblastech jsou s klientem průběžně vyhodnocovány.

ZÁSADY PRÁCE S KLIENTY

Bezplatnost

Individuální přístup

Důvěrnost, mlčenlivost

- Bez vědomí a souhlasu klienta peer konzultant ani psycholog KCA nesdělují informace o klientovi druhým osobám a organizacím. Výjimka se vztahuje na situace vyplývající z oznamovací povinnosti (viz Příloha č. 3).

Respektující nehodnotící přístup

- Peer konzultant i psycholog respektují hodnotu a důstojnost klienta, respektují jeho rozhodnutí, názory a postoje. Klienta nesoudí, nekritizují a nehodnotí.

Podpora k aktivnímu a samostatnému řešení vlastní individuální situace

- Klientovi jsou nabízena různá řešení jeho obtížné situace, ale volba řešení situace je na klientovi samotném.

Udržování hranic a vykáni/tykáni s klienty

- Peer konzultant vystupuje pod svým jménem, avšak hlídá si své soukromí, pracuje s osobními hranicemi (v případě nejistoty řeší na supervizi nebo intervizi). Může využít neformální způsob vyjadřování/oslovování, aby se lépe přizpůsobil cílové skupině a byl tak pro konkrétní cílovou skupinu důvěryhodnější. Peer konzultant si tedy může s klientem i tykat, pokud si to klient přeje a peer konzultant to vyhodnotí jako přínosné pro další spolupráci (je to na jeho posouzení). Psycholog klientům starším 18 let vždy vyká, s mladšími klienty se společně domlouvají, zda bude klientovi tykat nebo vykat. Peer konzultant stejně jako psycholog nenavazují s klienty žádné jiné vztahy mimo aktivity projektu. Nedávají klientům k dispozici své soukromé telefonní číslo, komunikaci s klienty udržují buď v elektronické podobě nebo osobně.

3. INFORMOVANOST O NABÍDCE SLUŽEB PROJEKTU

O nabídce služeb jsou zájemci informováni prostřednictvím webových stránek, Facebooku a Instagramu organizace a dále prostřednictvím dalších propagačních materiálů.

Nedílnou součástí realizace projektu je průběžně vykonávaná depistážní činnost. Záměrem úsilí při depistážní činnosti je vědomé, cílené a včasné vyhledávání osob ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou nepříznivou sociální situací spojenou s poruchou příjmu potravy.

Současně jsou pracovníky organizace o projektu a jeho možnostech informováni i stávající klienti organizace.

Při informování o projektu organizace dodržuje požadavky donátora na vizuální prezentaci podpořeného projektu.

4. POVINNOSTI A OPRÁVNĚNÍ PEER KONZULTANTA

Peer konzultant je povinen a oprávněn:

- dodržovat Etický kodex pracovníků Anabell a další interní předpisy organizace,
- obracet se na psychologa nebo metodika projektu ke konzultaci svých e-mailových odpovědí klientům kdykoliv si není jist, jak by měl sám postupovat,
- konzultovat s psychologem nebo metodikem projektu ad hoc specifické situace, které budou vycházet z komunikace s klientem,
- účastnit se pravidelných porad, supervizí a intervizí,
- pořizovat z každé intervize zápis do elektronického systému e-Quip,
- pořizovat z každé supervize zápis a zaslat jej metodikovi projektu,
- úzce spolupracovat s psychologem v mini-multidisciplinárním týmu a dále spolupracovat s celým týmem projektu a také celým týmem své pobočky,
- každý pracovní den zkontrolovat svou e-mailovou schránku,
- odpovídat na e-mailové dotazy klientů bezodkladně, nejpozději do 3 pracovních dnů,
- číst příchozí e-mailové dotazy svých kolegů, nadřízených a jiných osob a odpovídat na ně nejpozději do tří dnů od jejich doručení,
- zapisovat veškeré kontakty a konzultace s klienty do elektronického systému e-Quip vždy nejpozději do tří dnů od uskutečnění kontaktu, ideálně však ještě tentýž den,
- mít připraveny potřebné dokumenty před každým osobním setkáním s klientem,
- před osobní schůzkou s klientem mimo pobočku KCA informovat vedoucí své pobočky o tom, kdy a kde schůzka proběhne a dát vědět po skončení schůzky, že proběhla v pořádku,
- nakládat s osobními údaji klientů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů, a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
- seznámit se s každou aktuální verzí Metodik (Metodika Peer – program a mini-multidisciplinární tým v Anabell a Metodika e-Quip) a řídit se jimi,
- oznámit metodikovi projektu každou nestandardní situaci, se kterou se v práci s klienty setkal a která není doposud ošetřena v Metodice, aby tento stav mohl být napraven a zaveden postup pro řešení této situace.

5. POVINNOSTI A OPRAVNĚNÍ KLIENTA

Klient, který chce využít projektové služby, musí:

- být s poruchou příjmu potravy,
- mít 15 a více let,
- bydlet nebo studovat na území Jihomoravského anebo Moravskoslezského kraje (viz Přílohy č. 4 a 5 – Čestné prohlášení).

Do cílové skupiny tedy nepatří osoby:

- řešící jiný problém než poruchy příjmu potravy,
- blízké osobám s poruchou příjmu potravy (rodiče, kamarádi, partneři apod.).

V případě, kdy peer konzultanta osloví klient, o kterém peer konzultant zjistí, že se znají nebo mají blízký vztah, předá peer konzultant klienta peer konzultantovi z druhé pobočky Anabell, případně může být klientovi doporučena osobní konzultace se sociálním pracovníkem v kterékoliv pobočce Anabell v rámci sociální služby Odborného sociálního poradenství (neprojektová služba).

Postup peer konzultanta v případě, kdy se na něj obrací zájemce, který nespadá do cílové skupiny, je popsán podrobněji v kapitole **Postup pro odmítnutí klienta**.

Oprávnění klientů

- Klient je předem informován o průběhu a podmínkách poskytované služby; v jejím průběhu vycházíme z jeho rozhodnutí, jak postupovat při řešení situace, v níž se nachází.
- Klient má právo na kvalitní a bezplatné služby bez ohledu na pohlaví, rasu, víru, politické smýšlení a postavení ve společnosti.
- Klient může poskytovanou službu kdykoliv odmítnout nebo v jejím průběhu spolupráci bez uvedení důvodu ukončit.
- Klient má právo kdykoliv nahlédnout do své osobní dokumentace nebo si vyžádat její kopii.
- Klient má právo vyjádřit námitku, připomínku, přání či návrh ke zlepšení služby. Stejně jako má právo si na způsob poskytované služby stěžovat.

Povinnosti klientů

Na základě uzavřené smlouvy pro klienty plynou následující povinnosti:

- Vyžadujeme respektování konzultačních hodin a dodržování dohodnutých termínů schůzky. V případě, že se klient nebude moci dostavit, očekáváme, že se předem omluví osobně, telefonicky či e-mailem alespoň den předem. Pokud se 3x po sobě nedostaví bez předchozí omluvy na domluvené setkání, bude poskytování služby ukončeno a klientovi bude doporučeno obrátit se na sociální služby Anabell.
- Pokud dojde k havarijní situaci ohrožující bezpečnost (požár, únik vody, únik plynu apod.), dbá klient pokynů pracovníka.

6. POVINNOSTI A OPRAVNĚNÍ PSYCHOLOGA

Psycholog je povinen a oprávněn:

- dodržovat Etický kodex pracovníků Anabell a další interní předpisy organizace,
- účastnit se pravidelných porad, supervizí a intervizí,
- pořizovat z každé intervize zápis do elektronického systému e-Quip,
- pořizovat z každé supervize zápis a zaslat jej metodikovi projektu,
- úzce spolupracovat s peer konzultantem v mini-multidisciplinárním týmu a dále spolupracovat s celým týmem projektu a také celým týmem své pobočky,
- každý pracovní den zkontrolovat svou e-mailovou schránku,
- odpovídat na e-mailové dotazy klientů bezodkladně, nejpozději do 3 pracovních dnů,
- číst příchozí e-mailové dotazy svých kolegů, nadřízených a jiných osob a odpovídat na ně nejpozději do tří dnů od jejich doručení,
- zapisovat veškeré kontakty s klienty do elektronického systému e-Quip vždy nejpozději do tří dnů od uskutečnění kontaktu, ideálně však ještě tentýž den,
- mít připraveny potřebné dokumenty před každým osobním setkáním s klientem,
- před osobní schůzkou s klientem mimo pobočku KCA informovat vedoucí své pobočky o tom, kdy a kde schůzka proběhne a dát vědět po skončení schůzky, že proběhla v pořádku,
- nakládat s osobními údaji klientů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
- seznámit se s každou aktuální verzí Metodik (Metodika Peer – program a mini-multidisciplinární tým v Anabell a Metodika e-Quip) a řídit se jimi,
- oznámit metodikovi projektu každou nestandardní situaci, se kterou se v práci s klienty setkal a která není doposud ošetřena v Metodice, aby tento stav mohl být napraven a zaveden postup pro její řešení.

7. OBLAST PŮSOBENÍ MINI-MULTIDISCIPLINÁRNÍHO TÝMU

Součástí mini-multidisciplinárního týmu je psycholog a peer konzultant. Metodik projektu zajišťuje pro tento mini-multidisciplinární tým odbornou metodickou podporou. Psycholog, peer konzultant a metodik projektu se setkávají na pravidelných a předem stanovených společných poradách a konzultacích. V mimořádných situacích je metodik peer konzultantům a psychologům k dispozici ad hoc. Celý tým je po celou dobu realizace projektu a poskytování služeb klientům v úzkém kontaktu.

Mini MD-tým vykonává zejména tyto činnosti:

- 1. depistáž,**
- 2. prvokontakt,**
- 3. úvodní, průběžné a závěrečné setkávání s klientem**

1. Depistáž

Průběžně ji vykonává psycholog mini-MD týmu a následně aktivně spolupracuje s peer konzultantem v navazování kontaktu s klienty z cílové skupiny. Záměrem úsilí při depistážní činnosti je vědomé, cílené a včasné vyhledávání osob ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou nepříznivou sociální událostí spojenou s poruchou příjmu potravy. Depistážní činnost je vyvíjena především v místech, kde se lidé s poruchou příjmu potravy vyskytují, tj. v ambulancích lékařů, psychiatrů, gynekologů, gastroenterologů, v nemocnicích, ve fitcentrech, v modelingových agenturách, v tanečních a uměleckých školách, na středních a vysokých školách a kolejích, internátech apod.

Depistážní činnost je realizována především **dvěma formami**:

1. Konkrétní nabídkou letáčků a informací o projektových službách na výše uvedených místech.
2. Realizací besed, vystoupení, kulatých stolů či jinak pojatých diskuzí na výše uvedených místech.

Depistážní činnost je realizovaná také cíleným vyhledáváním osob s poruchami příjmu potravy v prostředí sociálních sítí a internetu (klienti s poruchami příjmu potravy se mnohdy sdružují ve skupinách na Facebooku, Instagramu, na speciálních chatech a diskuzích, na tzv. pro-ana/pro-mia blozích apod.).

Depistáže mohou probíhat také v rámci výkonu aktivit primární prevence na základních a středních školách, online besedami nebo formou osobních setkávání s odborníky, kteří pracují s osobami s poruchami příjmu potravy a prostřednictvím livestreamu na platformě Instagramu.

2. Prvokontakt

Klient může kontaktovat příslušné Kontaktní centrum Anabell telefonicky, e-mailem nebo osobně. Vždy je mu vysvětleno, jak služba probíhá a jak se může do služby objednat. Každý klient, který má

zájem o využití služeb mini-multidisciplinárního týmu, projde nejprve Poradnou Odborného sociálního poradenství příslušného KCA.

Dobrá praxe z Kontaktního centra Anabell Ostrava:

1. Klient má zájem pouze o peer konzultantství:

- Pracovnice KCA během úvodního sezení v Poradně přizve peer konzultanta nebo psychologa, který projekt popíše, vysvětlí, objasní případné dotazy.
- Po úvodním sezení v rámci Poradny si v případě trvajících zájmu klient sjedná ihned termín s peer konzultantem a psychologem.
- Termíny jsou nabízeny dle časových možností klientů i pracovníků, avšak v nejkratším možném termínu.

2. Klient pravidelně navštěvuje Poradnu Odborného sociálního poradenství (OSP) a v průběhu spolupráce vyvstane potřeba kontaktovat peer konzultanta s psychologem:

- Všichni pracovníci Poradny jsou informováni o probíhajícím projektu, informace tedy může podat i sociální pracovník během OSP.
- Pro poskytnutí bližších informací a sjednání termínu přizve pracovník OSP na sezení peer konzultanta či psychologa.
- Pokud není možná osobní domluva termínu z důvodu zaneprázdněnosti či nepřítomnosti projektových pracovníků, sociální pracovník Poradny předá e-mailový a telefonický kontakt na peer konzultanta či psychologa, kteří si s klientem termín konzultace stanoví.

8. SLEDOVÁNÍ KVALITY ŽIVOTA KLIENTA (Dotazník SEIQoL)

Dotazník SEIQoL (Schedule for the Evaluation of Individual Quality of Life, viz Příloha č. 6) vyplňuje klient společně s psychologem vždy v úvodu zahájení spolupráce. Na konci spolupráce je tento dotazník klientem vyplněn znovu a je vyhodnocen. Dotazník SEIQoL se nahrává do karty klienta v elektronické evidenci e-Quip a má k němu přístup každý z členů mini-multidisciplinárního týmu.

Dotazník SEIQoL vystihuje priority kvalitního života určitého člověka. Metoda SEIQoL vychází z určení pěti oblastí, které jsou pro konkrétního člověka klíčové, o něž usiluje, protože dávají jeho životu smysl a představují pro něj úkoly a životní cíle (blíže viz Křivohlavý J., Psychologie zdraví: Portál. ISBN 80-7178-551-2, r. 2001).

Úspěšná podpora klienta povede:

- k rozvoji jeho individuálních schopností/dovedností si své problémy s jídlem skutečně přiznat, aktivně je řešit, a tak se úspěšně zařadit/udržet se na trhu práce,
- k rozvoji sebevědomí, sebejistoty i motivace ke změně ve způsobu stravování a řešení běžných problémů.

9. NÁVAZNOST A PRŮBĚH JEDNOTLIVÝCH INDIVIDUÁLNÍCH SCHŮZEK V RÁMCI PRÁCE S KLIENTEM

Návaznost schůzek s klientem je následující:

1. úvodní setkání klienta s psychologem a peer konzultantem
2. průběžná setkávání klienta s peer konzultantem, *a to včetně možnosti nabídnout klientovi účast na Svépomocné skupině*
3. průběžná setkávání klienta s psychologem
4. hodnotící setkání mezi klientem, psychologem a peer konzultantem
5. závěrečná intervence

Průběh služby obecně

Předpokládaný průběh služby při setkávání klienta s peer konzultantem i při setkávání klienta s psychologem je následující:

- Proběhnou setkání dle požadavků a potřeb klienta (*každý klient získá minimálně 40 hodin podpory v celkovém součtu všech forem konzultací, které bude čerpat*),
- minimálně každé páté setkání proběhne za současné účasti peer konzultanta, klienta i psychologa (*jakožto další setkání mini-MD týmu*),
- společná setkání mohou případně dle domluvy mezi peer konzultantem a psychologem proběhnout i častěji, například ob jedno setkání, pokud si to tak situace klienta nebo peer konzultant vyžádá, případně pokud psycholog vyhodnotí určitá rizika vyžadující odbornější postup (*například zjištěné suicidální chování, nízký věk klienta současně s rizikovým chováním na hranici oznamovací povinnosti podle trestního zákoníku – týrání, znásilnění aj., nebo podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí u dětí/dospívajících ve věku 15 až 18 let*).

Psycholog i peer konzultant při své práci podporují klienta na jeho cestě v procesu uzdravy, konkrétně:

- Vybízí ho k otevřené komunikaci s jeho blízkými lidmi, kteří mu mohou být zdrojem další podpory při návratu do běžného prostředí (*například v posthospitalizačních fázích*).
- Motivují jej k aktivnímu řešení problémů s poruchou příjmu potravy prostřednictvím rozhovoru o možnostech léčby/terapie, o možnostech vzdělávání, o variantách pracovního uplatnění, o trávení volného času, a to individuálně vzhledem k situaci klienta a jeho potřebám. *Pod aktivním řešením si představujeme nestýskat si, že je problém „neřešitelný“, nezoufat, že „mi nikdo nerozumí“, nebát se vyhledat odbornou pomoc, vydržet v kontaktu s odbornými lékaři a terapeuty, překonat strach, že „když začnu normálně jíst, hrozně přiberu“ apod.*
- Napomáhají klientovi v rozsahu svých kvalifikačních oprávnění v oblasti vyřizování běžných záležitostí (*např. při stravování a ohledně stravování, při nakupování potravin a oblečení, v rámci realizace samostatného bydlení, v rámci čerpání lékařské péče a využívání hospitalizace, dále jako podpora při realizaci volnočasových aktivit apod.*).

Ad 1. Úvodní setkání klienta s psychologem a peer konzultantem

Po navázání prvkontaktního setkání s klientem dojde k prvnímu úvodnímu setkání klienta s psychologem a peer konzultantem (*první setkání mini-MD týmu v rozsahu cca 3 hodiny/setkání*).

Psycholog v rámci úvodního setkání:

- zjišťuje motivaci klienta k zapojení se do projektu,
- seznamuje klienta s peer konzultantem a přispívá k budování důvěry a vztahu s klientem,
- zjišťuje očekávání klienta,
- mapuje s klientem jeho potřeby a oblasti života, které jsou pro klienta důležité
- zjišťuje celkový kontext situace, v níž se klient nachází (doptává se na vztahy, pracovní uplatnění, zájmy a záliby, aktuální stav prožívání poruchy příjmu potravy, bydlení a komunikaci s osobami blízkými, finanční zajištění aj.).

Dojde-li k dohodě, přistupuje psycholog k vyjednávání o obsahu písemné Dohody o poskytování služeb (viz Příloha č. 1). Obsahem dohody bude sjednání základních pravidel a podmínek pro setkávání mezi klientem a peer konzultantem. Po vysvětlení náležitostí Dohody o poskytování služeb ji s klientem uzavírá psycholog na základě Pověření statutárního zástupce Anabell. Součástí vyjednávání o Dohodě o poskytování služeb je společně s klientem vyplnění i vstupní Dotazník SEIQoI.

Závěrem úvodního setkání dojde k individuální dohodě o následných schůzkách mezi klientem a peer konzultantem, popřípadě klientem a psychologem, a to zejména o tom, na jaké oblasti podpory klienta se budou všichni zaměřovat nejdříve.

Ad 2. Průběžná setkávání klienta s peer konzultantem

Peer konzultant využívá v rozhovorech s klientem svých osobních zkušeností s léčbou (*vyléčením se z*) poruchy příjmu potravy na principech zotavení.

Průběžná individuální setkávání peer konzultanta a klienta jsou realizována dle domluvy s klientem ve formě:

- ambulantní (*na pobočce KCA Brno nebo Ostrava*),
- terénní,
- distanční (*e-mailová komunikace, skype komunikace, chat komunikace apod.*).

Při osobním setkání s klientem peer konzultant dodržuje následující pravidla:

- a) většina osobních setkání je uskutečněna v prostorách KCA,
- b) čas osobního setkání domlouvá peer konzultant s klientem vždy tak, aby se uskutečnilo v době, kdy je na pobočce KCA přítomen také psycholog nebo sociální pracovník z jiných služeb, a to pro případ vzniku krizových situací, které není peer konzultant kompetentní řešit sám (peer konzultant je povinen si před domluvením konkrétního času s klientem zjistit, zda v KCA bude psycholog nebo sociální pracovník),

- c) osobní setkání s klientem trvá vždy maximálně 2 hodiny, klient je na tuto skutečnost upozorněn peer konzultantem na začátku každého osobního setkání,
- d) peer konzultant je zodpovědný za hlídání času při osobním setkání,
- e) osobní setkání je plánováno tak, aby do tří dnů mohla proběhnout intervize s psychologem (na intervizi lze řešit vícero setkání),
- f) v případě, že se klient z nějakého důvodu nechce sejít s peer konzultantem v pobočce KCA (například se obává institucí, nebo že by jej někdo známý mohl v Anabell spatřit), je možné uskutečnit setkání mimo prostory KCA, avšak je nutné dodržovat tato pravidla:
 - setkání probíhají vždy na veřejných místech (kavárna, knihovna, studovna apod.),
 - setkání může být naplánováno pouze v čase od 8.00 do 18.00 hodin,
 - setkání s peer konzultantem se mohou zúčastnit i psycholog a sociální pracovník,
 - peer konzultant vždy o osobní schůzce s klientem mimo prostory Anabell uvědomí nejméně 1 den předem vedoucí své pobočky, sdělí přesné datum, čas a místo, kde bude schůzka probíhat; po ukončení schůzky zašle vedoucí pobočky SMS zprávu o tom, že schůzka proběhla v pořádku,
 - do domácnosti klienta smí peer konzultant docházet jen ve výjimečných situacích (klienta zná osobně a ví, že jeho zdravotní stav mu nedovoluje, aby se někam dostavil) a pouze v doprovodu psychologa nebo sociálního pracovníka své pobočky.

Ad 3. Průběžná setkávání klienta s psychologem

Tato individuální setkávání klienta a psychologa jsou realizována dle domluvy s klientem ve formě:

- ambulantní (*na pobočce KCA Brno nebo Ostrava*),
- terénní,
- distanční (*e-mailová komunikace, skype komunikace, chat komunikace apod.*).

Psycholog se ve své práci řídí stejnými pravidly, jako jsou uvedeny v přechodí části u peer konzultanta, v rozhovorech s klientem využívá své odborné zkušenosti z práce s lidmi s poruchami příjmu potravy.

Ad 4. Hodnotící setkání mezi klientem, psychologem a peer konzultantem

Záměrem tzv. hodnotícího setkání, které probíhá v rozsahu 3 hodin, je revize posunu a změn v životě klienta:

- „Kam jste se v rozhovorech dostali?“
- „Na čem dalším byste chtěl s peer konzultantem pracovat?“
- „Jaké další užitečné dovednosti byste potřeboval pro svůj další život bez poruchy příjmu potravy získat?“
- „Jak hodnotíte naplnění cíle?“ (pomocí škálování či % ohodnocení).

Systemově se mini-MD tým zaměřuje na změny v životě klienta ohledně fyzického i psychického zdraví, studia a výkonu práce, ve vztazích s vrstevníky a v rodině, ve využívání dalších veřejně dostupných služeb (*nákupy – potraviny, oblečení; trávení volného času jinak než jen patologickým přemýšlením o složení jídla a jeho zajištění nebo život ohrožujícím maximalisticky pojatým sportováním apod.*), v komunikaci na úřadech aj.

Ad 5. Závěrečná intervence

Jakmile peer konzultant (na základě intervize s psychologem) vyhodnotí, že se v komunikaci s klientem schyluje k ukončení spolupráce, je zrealizována závěrečná intervence (*o rozsahu 3 hodiny*).

Klient může spolupráci ukončit kdykoli.

Během závěrečné intervence se všichni zúčastnění, tj. opět celý mini-MD tým, zaměřují na to:

- k jakému závěru klient díky komunikaci s peer konzultantem došel,
- jakou další změnu ve svém životě bude iniciovat,
- k jakému posunu v začlenění se do společnosti a směrem k řešení jeho životních, sociálních a osobních problémů spjatých s poruchou příjmu potravy došlo,
- zda došlo k naplnění cíle klienta.

Součástí závěrečné intervence bude opět společně s klientem vyplnění výstupního Dotazníku SEIQol k vyhodnocení uskutečněné změny v životě klienta při poskytování projektových služeb mezi úvodním a závěrečným setkáním.

10. PRŮBĚH PRÁCE V RÁMCI REALIZACE SVĚPOMOCNÉ SKUPINY VEDENÉ PEER KONZULTANTEM

V rámci projektu je zapojeným osobám z cílové skupiny nabízena jako další peer program i účast na **Svépomocné skupině**. Skupina je buď otevřená (možnost pro nové klienty) nebo uzavřená (pro stálé klienty). Skupina je realizována jednou až čtyřikrát měsíčně, případně jednou za dva měsíce podle zájmu cílové skupiny, a doplňuje paralelně probíhající individuální setkávání klienta s peer konzultantem/psychologem.

Svépomocnou skupinu vede peer konzultant sám, pod supervizí psychologa z mini-MD týmu. Svépomocnou skupinu může vést také psycholog sám (např. relaxační skupina). Skupina trvá 3 hodiny, probíhá většinou v odpoledních až večerních hodinách a je tematicky zaměřena, například:

- „Jak o poruše příjmu potravy hovořit s blízkými lidmi?“
- „Jak jsem se odhodlával vyhledat odbornou pomoc?“
- „Co chci v životě dokázat v práci, co chci dělat, čemu se chci věnovat, co mi bude dávat smysl?“ apod.

Podle potřeb klientů je organizována i víkendová sebezpoznávací skupina (pátek odpoledne – sobota odpoledne v rozsahu celkem 10 hodin) nebo sobotní sebezpoznávací skupina (v rozsahu 8 hodin), kde se více do hloubky probírají témata vhodná pro klienty.

Skupiny vychází z potřeb klientů. Nabízí se formou pozvánky e-mailem a také jsou propagovány na facebookových stránkách, Instagramu a webu Anabell.

Skupiny se může účastnit i nutriční terapeut, se kterým je možné řešit jídelníček a obtíže se stravováním. Při přítomnosti psychologa je možné pracovat formou sebezkušenostní skupiny s ohledem na fakt, že setkání je pouze na 1-2 dny a není možné jít příliš do hloubky terapeutických procesů. Skupiny se účastní také peer konzultant, který může povídat o svém příběhu, na nějž navazuje volná diskuze, kdy peer konzultant poskytuje inspiraci do života.

Skupina se otvírá při zájmu minimálně 4 a maximálně 12 účastníků.

Skupiny v KCA Ostrava

V KCA Ostrava fungují otevřené svépomocné skupiny vedené peer konzultantem, občasně probíhají i za přítomnosti psychologa. Skupina je realizována jednou měsíčně a doplňuje paralelně probíhající individuální setkávání klienta s peer konzultantem. Skupina trvá 3 hodiny a je různorodě zaměřena. Některé svépomocné skupiny mají předem připravené téma, ale jiné řeší aktuální témata, která klienti na skupinu přinesou. Skupiny tak reflektují aktuální potřeby klientů, ale zároveň mají mít funkci „preventivní“ k předcházení relapsu. Dále probíhají, a to dle zájmu klientů, uzavřené svépomocné skupiny, které jsou také vedené peer konzultantem. Uzavřené skupiny probíhají jednou až dvakrát za

měsíc a pravidelně doplňují individuální setkávání klienta s peer konzultantem. Uzavřené skupiny probíhají vždy ve stejném složení (stejná skupina klientů) a jsou vždy tematické.

Metody/techniky:

1. Kouzelná hůlka

- Cílem této aktivity je dodat členům skupiny pomocí využití fantazie a představivosti sílu a umožnit jim symbolicky zažít změnu a představit si růst.
- Pomocí tohoto nástroje mají členové skupiny možnost si v duchu vyvolat obraz nových zážitků a formulovat tak své sny a přání.
- Cílem této aktivity není někoho změnit, ale dát příležitost členům skupiny pocítit či zažít možnou změnu v bezpečném a řízeném prostředí, jež účastníkům poskytuje podporu.⁸

2. Jak se zbavit stresu

- Cílem této aktivity je naučit členy skupiny aplikovat na sobě různá relaxační cvičení vedoucí ke snížení napětí, úzkosti a stresu.
- Aktivita pomáhá členům skupiny získat kontrolu nad stresy, které vedou u jedinců k citovému či fyziologickému nepohodlí v jejich životě.
- Jedná se o využití různých dechových technik.
- Skupina se může naučit, jak rozpoznat svalové napětí a jak použít v boji proti napětí relaxační techniky.⁹

3. Přizvání jiného (externího) odborníka

- Cílem takové aktivity je klientům představit jiného odborníka (např. nutričního poradce, psychologa, psychoterapeuta) a snažit se tak eliminovat „syndrom bílého pláště“.
- Zároveň externisté využijí své kompetence na samotné skupině (tzn. nutriční terapeut může prakticky připravit zdravý a vyvážený jídelníček, psycholog může využít některé z relaxačních technik a práci s tělem apod.).

4. Přizvání jiného klienta, který je ve fázi recovery za přítomnosti peer konzultanta

- Jiný klient s vlastní zkušeností, kterou má čerstvě zpracovanou, může ostatním členům skupiny předat tipy, jak situaci zvládnout, jak u něj léčba probíhala a jak nahlíží na svou situaci.
- Zároveň takový klient může disponovat zkušeností s hospitalizací, která je pro mnoho klientů cenná.
- Takový klient je na skupině společně s peer konzultantem, případně psychologem, kteří samotnou skupinu vedou.

⁸ Shirley, R., & Simonová. (2011). in Aktivity pro skupinovou psychoterapii. Praha: Portál.

⁹ Elwood, a kol. (2011). Aktivity pro skupinovou psychoterapii. Praha: Portál.

Skupiny v KCA Brno

Skupina je realizována jednou až čtyřikrát měsíčně podle zájmu a paralelně doplňuje probíhající individuální setkávání klienta s peer konzultantem/psychologem. Svépomocnou skupinu vede peer konzultant sám, a to pod supervizí psychologa. Skupina trvá 3 hodiny, probíhá většinou v odpoledních až večerních hodinách v KCA Brno a je vždy tematicky zaměřena (například: „Jak o poruše příjmu potravy hovořit s blízkými lidmi?“, „Jak jsem se odhodlávala vyhledat odbornou pomoc?“, „Co chci v životě dokázat v práci, co chci dělat, čemu se chci věnovat, co mi bude dávat smysl?“ apod.). Svépomocné skupiny se uskuteční při dostatečném počtu klientů (minimálně 4 klienti).

- V prvním setkání na úvod představí peer konzultant sebe a vyzve ostatní členy skupiny, aby se krátce představili. Mohou něco málo říct o sobě a o tom, co je přivedlo do skupiny. V seznamovací fázi je možné využít rozličných seznamovacích her nebo aktivit.
- Dále je vhodné, aby skupina na prvním setkání společně vytvořila pravidla (nejlépe sepsat na flipchart), kterými se budou dál řídit. Tato pravidla budou přítomná na všech setkáních skupiny. Pravidla slouží k tomu, aby ve skupině bylo bezpečno. Peer konzultant může první část navrhnout sám a pak nechá na skupině, aby přinesla další, která budou pro ně důležitá.
- Příklady pravidel, která může peer konzultant navrhnout:
 - **Otevřenost a upřímnost – vždy mluvit pravdu, nelhat.**
 - **Zodpovědnost ve vyjednání.**
 - **Dodržování důvěrnosti – nevynášet ze skupiny.**
 - **Právo říct STOP – pojistka, která dává pocit bezpečí vůči skupinovému tlaku.**
- Peer konzultant vyzve členy skupiny, jestli mají něco, čemu by se chtěli aktuálně věnovat a uzpůsobí tomu průběh skupiny. Pokud klienti nebudou mít své téma, peer konzultant představí téma, které si předtím připravil. Téma může být obecné (např. „Jak o poruše příjmu potravy hovořit s blízkými lidmi?“ a podobně) anebo vázané k určitým obdobím v roce, které mohou v klientech vzbudit pocity úzkosti a obav (blížící se Vánoce, Velikonoce, svatba).
- Témata mohou být kromě diskuze také vhodně doplňována sebezkušenostními aktivitami. Aktivity volíme podle toho, v jaké fázi se skupina nachází, tzn. s ohledem na vybudovanou důvěru ve skupině a bezpečnost otevřít se a pracovat s citlivými tématy (sebeobraz, hodnoty, životní cíle atd.). Použití sebezkušenostních aktivit je také důležité volit s ohledem na schopnost peer konzultanta reflektovat jejich průběh. Reflexe na závěr je nosným prvkem celé aktivity, kdy dochází ke zpracování, pochopení a „aha“ zážitkům. Některé mohou v klientech také vyvolat silné emoce a peer konzultant je musí umět citlivě ošetřit. Každá aktivita musí mít také jasně stanovený cíl.
- Obecně platí, že peer konzultant je především moderátorem skupiny, tzn. aktivně podněcuje členy skupiny do zapojení, nebo podporuje ty členy, kteří málo mluví, aby se zapojili. Nenutí, ale podporuje. Musí dbát o to, aby ve skupině bylo bezpečno pro všechny členy; aby jim bylo umožněno projevat emoce, svěřovat se s problémy, přijímat a tolerovat druhé, poskytovat zpětnou vazbu.

Metody/techniky:**Moje tělo****Cíl:**

- rozvoj sebevnímání
- vnímání vlastního tělového schématu

Časový odhad: 30 min**Pomůcky:** flipchart, fixy**Postup:**

Účastníci si na papír/flipchart nejdříve namalují vlastní obrys těla tak, jak ho sami vnímají. Rozdělí se do dvojic. Ve dvojici si každý lehne na svůj obrys těla a druhý jej obkreslí podle skutečnosti. Následně ve dvojici reflektují rozdíly.

Reflexe

Zaměříme se na rozdíly mezi vnímanými a skutečnými proporcemi těla. Jestli a co nás překvapilo? Jestli se účastníci skupiny namalovali přibližně stejně takoví, jací jsou ve skutečnosti? Co ovlivňuje naše vnímání nás samotných, jak se stavíme ke vlastnímu tělu?

11. ZÁSADY PRÁCE V KRIZOVÝCH A VÝJIMEČNÝCH SITUACÍCH

Ohrožení života klienta v případě osobní komunikace

Osobně se peer konzultant schází s klientem většinou v prostorách své pobočky KCA. Vždy si osobní schůzky s klienty plánuje tak, **aby ve stejném čase byl na pobočce přítomen psycholog projektu nebo i sociální pracovník dané pobočky**. Pokud dojde ke krizové situaci, peer konzultant vyhodnotí, zda je schopen danou situaci s klientem vyřešit sám a pokud ne, přizve ke konzultaci psychologa nebo sociálního pracovníka. Klienta o tom informuje. Sociální pracovník či psycholog krizovou situaci přebírá a poskytuje klientovi krizovou intervenci.

Ohrožení života klienta v případě elektronické komunikace

To, že je klient ohrožen na životě, může peer konzultant poznat např. z těchto indicií: klient popisuje, že již několik dní nejedl či nepil, že se cítí na omdlení, nemá sílu vstát z postele apod. Rizikové jsou také zmínky klienta o tom, že pomýšlí na sebevraždu, klient se zdá rozrušený. Peer konzultant na podobnou zprávu od klienta **reaguje neprodleně po přečtení**. Po přečtení krizové zprávy peer konzultant **kontaktuje vedoucí své pobočky**. Vedoucí pobočky společně vyhodnotí, jak bude v této situaci dále postupováno. Peer konzultant ve své reakci informuje klienta, že není odborníkem na podobné situace a informuje ho o dostupných krizových linkách či centrech. Dále se snaží klienta motivovat k tomu, aby zavolał někomu ze svých blízkých (matka, manžel, sestra...), případně rovnou záchrannou službu. Peer konzultant zjišťuje, co by klientovi pomohlo, kdo by mu mohl pomoci např. záchrannou službu zavolat, kdo by ho mohl do nemocnice doprovodit. Peer konzultant klienta upozorní na vážnost situace, vyjádří svoji obavu, informuje o možnostech/komplikacích, které mohou nastat.

Probíhá-li komunikace s klientem **mimo běžnou pracovní dobu**, peer konzultant může kdykoliv kontaktovat **metodika projektu**. V případě, kdy má metodik dovolenou či je z jiného plánovaného důvodu nedostupný, peer konzultant je vždy předem informován, na koho se má v podobných případech obracet.

Popisuje-li klient, že započal pokus o sebevraždu, peer konzultant nabízí klientovi zavolání rychlé záchranné služby a snaží se od klienta zjistit jeho adresu. Peer konzultant současně postup konzultuje s metodikem projektu případně s vedoucí své pobočky na telefonu.

Po dokončení krizového kontaktu s klientem si peer konzultant domlouvá **intervizi s psychologem**. Peer konzultant dostává zpětnou vazbu, společně s psychologem a metodikem projektu reflektují proběhlou situaci, diskutují další postup, případně hodnotí, jak byla situace řešena, co by se dalo případně udělat jinak, lépe apod. Intervize slouží především peer konzultantovi a mají mu poskytnout dostatečnou podporu při setkávání se s klienty. Umožňují mu orientovat se v dané problematice a poskytují možnost konzultovat stěžejní body sezení. Společně s psychologem mohou hledat optimální cesty k řešení situace klienta. Umožňují mu zorientovat se v otázkách, která po sezeních vyvstávají a řešit případné pochyby, dilemata a úskalí. Intervizní setkání peer konzultanta a psychologa je pevnou součástí práce a probíhá pravidelně, minimálně 1x za týden. Nejvýhodnější a osvědčený model je dělat intervizní setkání v délce 30, 60 nebo 90 minut po každém sezení. Délka sezení je dle potřeb peer konzultanta.

Ohrožení života klienta v případě osobní komunikace mimo pobočku Anabell

V případě, že se peer konzultant schází s klientem mimo pobočku Anabell a dojde k některé z výše zmíněných situací, postupuje následujícím způsobem. Pokud se jedná o schůzku u klienta doma, je na schůzce přítomen také psycholog nebo sociální pracovník, kteří jsou kompetentní krizovou situaci řešit. Pokud se jedná o schůzku mimo domácnost klienta a bez psychologa a sociálního pracovníka, peer konzultant s klientem o situaci hovoří, nabízí mu pomoc, informuje ho o dostupných krizových linkách či centrech. Peer konzultant dle situace rozhodne, jaký postup by byl pro klienta v danou chvíli nápomocný.

Možným řešením může být například:

- pokud to aktuální stav klienta a situace umožní, odvede peer konzultant klienta do Poradny Anabell (v případě, že nejsou od pobočky daleko a že je v danou chvíli v Poradně přítomen sociální pracovník dané pobočky, který nemá jinou konzultaci; peer konzultant má proto před každou schůzkou s klientem mimo pobočku předem zjištěno, kdo je na pobočce),
- přivolání záchranné služby v případě, že klient viditelně kolabuje v důsledku nedostatečného příjmu potravy, nebo
- kontaktováním a odesláním na krizové centrum nebo CDZ (Centra duševního zdraví) přes Práh jižní Morava v KCA Brno v případě, že hovoří o tom, že plánuje pokus o sebevraždu ihned po ukončení schůzky,
- peer konzultant předá klientovi na telefonu poradce z Linky Anabell (*KCA Brno*), který mu poskytne telefonickou krizovou pomoc (*v případě, že je zrovna Linka Anabell k dispozici*).

Ihned po ošetření krizové situace a skončení sezení s klientem, peer konzultant informuje vedoucího své pobočky o tom, že taková situace nastala a jak ji peer konzultant řešil. Poté je peer konzultant v kontaktu s metodikem projektu, se kterým hovoří o nastalé situaci a o tom, jak ji peer konzultant zvládl (podobně jako je tomu u elektronické komunikace s klientem). Krizová situace tváří v tvář je intenzivnější než přes e-mail, proto má peer konzultant možnost vyžádat si v takovém případě mimo pravidelné supervize také výjimečnou supervizi.

Vzhledem k tomu, že se peer konzultant může setkat s klientem i mimo svou pobočku KCA, mohou nastat i další **tzv. výjimečné situace**.

- Peer konzultant se setkává s klientem na veřejném místě a všimne si, že jejich **rozhovoru někdo naslouchá**, či by mohl být slyšet (například v kavárně u vedlejšího stolu, který je blízko). V takové situaci peer konzultant upozorní klienta na tuto skutečnost a nabídne, že se mohou přesunout jinam pro větší soukromí, případně vyzve klienta, aby hovořili tišším hlasem. Peer konzultant je zodpovědný za to, aby se klient mohl cítit bezpečně.
- V případě schůzky u klienta doma mohou nastat situace, kdy například **jiný člen domácnosti zasahuje do rozhovoru** a má potřebu sdělovat některé skutečnosti týkající se klienta. Peer konzultant klientovi sdělí, že má čas vyhrazen pro rozhovor s ním a že další člen domácnosti se rozhovoru účastnit nemusí, pokud si to klient sám nepřeje. Pokud klient sdělí, že chce s peer konzultantem hovořit sám, peer konzultant poprosí druhého člena domácnosti, aby do rozhovoru nevstupoval, ideálně, aby mohl být peer konzultant s klientem o samotě. Dle situace

může zasáhnout také psycholog nebo sociální pracovník, který peer konzultanta doprovází, může například dalšímu členu domácnosti navrhnout, aby šli spolu do vedlejší místnosti nebo někam stranou a hovořili spolu o tom, co jej trápí. Psycholog nebo sociální pracovník také vysvětlí, proč není možné, aby další člověk vstupoval do rozhovoru peer konzultanta a klienta (peer konzultant je zde pro klienta a má pro něj vyhrazen čas). Psycholog nebo sociální pracovník může nabídnout objednání do Poradny (jde o Odborné sociální poradenství jako neprojektovou službu).

- Může nastat také situace, kdy je peer konzultant spolu se sociálním pracovníkem nebo psychologem **svědkem domácího násilí**, či mají podezření na domácí násilí v rodině klienta na základě návštěvy u něj doma. Pracovník tuto situaci řeší standardním postupem (viz metodika Poradny příslušného KCA).
- V případě, že se jedná o situace, podléhající oznámení nebo překažení trestného činu nebo oznámení podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, řídí se pracovníci platnou verzí dokumentu POSTUP PŘI OZNAMOVACÍ A OHLAŠOVACÍ POVINNOSTI PŘI PRÁCI S KLENTY (Centrum Anabell, 2021). Je důležité vědět, že může vzniknout **oznamovací povinnost** i v komunikaci přes internet, nikoliv jen při návštěvě domácnosti klienta. Situace, ve kterých vzniká oznamovací nebo tzv. překažovací povinnost, jsou popsány v trestním zákoníku v paragrafech 367 a 368. Pracovníci jsou povinni se s těmito paragrafy seznámit a pod vedením svého nadřízeného se jimi řídit. Pokud se pracovník od klienta dozví (ať už elektronicky či osobně), že klient sám, nebo někdo v jeho okolí spáchal/chystá se spáchat trestný čin, na který se uváděné oznamovací/překažovací povinnosti vztahují, **kontaktuje** vedoucího pobočky a dohodne se na následném postupu. Pokud vedoucí pobočky vyhodnotí, že se skutečnost bude oznamovat, pracovníci postupují dále dle jeho pokynů.

Postup práce s klientem s dalším duševním onemocněním

V praxi se stává, že někteří klienti s poruchou příjmu potravy se potýkají i s dalším duševním onemocněním (psychóza, porucha osobnosti, obsedantně kompulzivní porucha apod.). Práce s klientem s další psychiatrickou diagnózou může být náročná a má svá specifika. Pokud peer konzultant vnímá spolupráci s takovým klientem jako náročnou a neví, jak v takovém případě postupovat, vždy kontaktuje metodika projektu a domluví se s ním na dalším postupu práce s klientem.

Může se také stát, že se klient sám peer konzultantovi se svou druhou diagnózou nesevěří, avšak peer konzultant pozoruje nestandardní projevy v klientově komunikaci nebo chování (např. klient popisuje, že má halucinace, je dezorientovaný, sděluje informace, které peer konzultant vyhodnotí jako nereálné, komunikace je náročná). V takovém případě se peer konzultant rovněž obrací na metodika projektu a domlouvá se s ním na dalším postupu.

Tento postup platí i pro práci s jinak náročným klientem.

12. DOKUMENTACE

1. Dohoda

Dohoda o poskytování služeb v rámci realizace projektu je uzavírána s každým klientem, který využije projektových služeb mini-MD týmu. Dohodu s klientem vyplňuje při osobním setkání psycholog. Je možné ji klientovi předem zaslat e-mailem (to však až v době, kdy je mezi nimi již vytvořen dostatečný důvěryplný vztah). Písemná verze je založena v šanonu karty klienta v uzamykatelné skříni příslušného KCA.

2. Dotazník SEIQoL

Psycholog s klientem na prvním setkání vyplní dotazník SEIQoL. Vyplněný dotazník psycholog označí jménem klienta, nascanuje jej a v e-verzi zaeviduje v systému e-Quip v kartě klienta. Dotazník v písemné podobě založí do šanonu karty klienta v uzamykatelné skříni příslušného KCA.

Předání dotazníku klientovi psycholog doplní vysvětlením, proč vyplnění dotazníku požadujeme, například takto:

„Je pro nás důležité, abychom věděli, jak je naše práce efektivní a zda klientům pomáhá. To se však někdy obtížně hodnotí, proto k tomu máme dotazník. Prosím vás o jeho vyplnění, není dlouhý, je to jen jedna stránka. V dotazníku jsou otázky, které hodnotí vaši životní spokojenost. Informace mohou být zajímavé i pro vás samotného, protože po nějakém čase budeme vaši životní spokojenost hodnotit znovu a sám uvidíte, zda nastaly nějaké změny. Někdy se stává, že změny ve svém životě nevidíme a máme pocit, že se nikam neposouváme, proto tento dotazník může pomoci. Víím, že se vám může zdát, že je dokumentace hodně, nicméně pomůžete nám tím ke zlepšení kvality naší služby.“

3. Monitorovací list

S klientem je při prvním setkání také vyplněn a podepsán Monitorovací list, který se po naplnění více než 40hodinové podpory znovu s klientem podepisuje.

4. Evidence jiných dokumentů od klientů

Pokud klient pracovníkovi mini-multidisciplinárního týmu posílá jako přílohu e-mailu nějaký dokument, který souvisí s příběhem klienta nebo je jinak důležitý pro komunikaci s ním, vloží pracovník, kterému byl e-mail doručen, tento dokument do e-Quip a vždy ho pojmenuje, aby bylo jasné, o jaký dokument se jedná.

Příklad: Pokud klient posílá popis svého příběhu jako přílohu ve wordu, bude dokument pojmenován například jako „Příběh klienta“.

Pracovníci mini-multidisciplinárního týmu nejsou oprávněni od klienta přebírat ani do e-Quip nahrávat jakékoliv dokumenty, které obsahují osobní a citlivé údaje, u kterých klient nedal souhlas, abychom takové údaje uchovávali (například lékařské zprávy, smlouvy, vysvědčení apod).

Pokud pracovník zasílá přílohu, ve které je zkopírovaná komunikace klienta s třetí osobou (kamarádka, partner apod.), a klient žádá pracovníka o jeho názor, pracovník upozorní klienta, že takovou komunikaci není oprávněn číst, protože k tomu nemá souhlas dané třetí osoby. Tento dokument není pracovník oprávněn ani evidovat.

Příklad vysvětlení klientovi:

„Je mi líto, avšak komunikaci s vaší kamarádkou, kterou mi posíláte, nejsem oprávněn číst, jelikož k tomu nemám souhlas od vaší kamarádky. Soubor jsem proto ani neotevíral. Pokud chcete, můžete mi svými slovy popsat, co se mezi vámi a vaší kamarádkou odehrálo.“

5. Evidence osobních a skype setkání s klienty

Záznamy z osobních a skype setkání s klientem jsou evidovány v e-verzi v databázovém systému e-Quip. K záznamu slouží vytvořená šablona (viz Metodika e-Quip). Pracovníci evidují zápis z osobního setkání do e-Quipu v den, kdy kontakt proběhne, nebo nejpozději do 3 dnů.

6. Evidence elektronické komunikace

Elektronická komunikace (texty e-mailů a rozhovorů na Facebooku, Instagramu, chatu a jiných platformách) peer konzultanta a psychologa s klientem je evidována v elektronické podobě v systému e-Quip. V tištěné podobě se komunikace s klienty neeviduje/nearchivuje.

Do systému e-Quip má každý pracovník své unikátní přihlašovací údaje a je povinen zapisovat kontakty a komunikaci s klientem do e-Quip v den, kdy kontakty proběhnou, nebo nejpozději do 3 dnů.

Podrobný návod, jak se v systému e-Quip zakládá nový případ klienta a jak se zapisují jednotlivé výkony/kontakty, je blíže popsán v Metodice e-Quip. Pokud pracovník s klientem komunikuje přes e-mail, kopíruje do e-Quipu kromě celého textu e-mailu klienta i svého také celou hlavičku, ze které je patrné, že se jedná o e-mailový kontakt (kopíruje i datum a čas přijetí nebo odeslání e-mailu).

Příklad:

----- Původní zpráva -----

Odesílatel: jmeno.prijmeni <jmeno.prijmeni@anabell.cz>

Příjemce: jmeno.prijmeni <jmeno.prijmeni@seznam.cz>

Datum: 15/10/2019 07:49

Předmět: Re: Přejídání a trochu laskavosti k sobě navíc

Dále následuje samotný text e-mailu.....

Pokud pracovník vede s klientem e-mailovou komunikaci, jejímž obsahem je pouze domlouvání času a místa schůzky, je to tzv. kontakt a nejedná se o podporu klienta.

13. POSTUP PRO ODMÍTNUTÍ KLIENTA

Peer konzultant může odmítnout klienta v těchto případech:

- Zájemce se obrací s tematikou, která se **netýká problematiky poruch příjmu potravy**. V tomto případě může peer konzultant doporučit služby jiné organizace, která se konkrétním problémem zabývá. Pokud peer konzultant takovou organizaci nezná, poradí se s metodikem projektu.
- Osoba z jiných důvodů **nespadá do cílové skupiny projektu** (např. osoba mladší 15 let, osoba nemá bydlištěm v JMK a MSK, osoba blízká). V tomto případě peer konzultant odkáže na jiné (neprojektové) služby Centra Anabell.
- Klient uvádí, že z nějakého důvodu již **se stávajícím peer konzultantem spolupracovat nechce**. V tomto případě peer konzultant informuje o této skutečnosti metodika projektu. Ten vyhodnotí, zda je požadavek klienta oprávněný a zda mu bude umožněno, aby peer konzultanta změnil. Relevantním důvodem pro změnu peer konzultanta je například to, že klientovi je peer konzultant nesympatický nebo mu nevyhovuje jeho způsob práce. Tyto i další individuální důvody budou vždy řešeny posouzením psychologa a metodika projektu.

Peer konzultant je však **vždy** povinen odpovědět na dotaz klienta v této věci a vysvětlit důvod odmítnutí.

14. STATISTIKA A VYKAZOVÁNÍ

Měsíční statistiku za jednotlivé klíčové aktivity projektu si z e-Quip generuje vedoucí pobočky. Peer konzultant a psycholog jsou však povinni mít přehled o tom, kolik osobních/skype schůzek nebo kontaktů za daný měsíc uskutečnili a jsou odpovědní za to, aby všechny proběhlé schůzky a kontakty byly v daném měsíci v systému e-Quip řádně zapsány (dále viz Interní předpis č. 3/2020, Pokyny pro evidenci a sledování monitorovacích indikátorů v rámci projektu Peer-program a mini-multidisciplinární tým v Anabell).

15. PLATBA V PROJEKTU

Služba je pro klienty **bez úhrady**.

16. ARCHIVACE

Archivace fyzicky vyplněných dokumentů i e-mailů se řídí pravidly organizace (viz vnitřní směrnice) a Příručkami pro příjemce Operačního programu Zaměstnanost.

Na průběžném zpracování Metodiky se podílely:

Mgr. Kristina Čadeni, DiS., metodička projektu

Mgr. Magdaléna Havelková, psycholožka

Bc. Monika Jezberová, peer konzultantka

Mgr. Lucia Jurová, psycholožka

Bc. Kateřina Kosinová, peer konzultantka

Mgr. et Mgr. Aneta Marcalíková, psycholožka

Mgr. Vladimíra Osadníková, peer konzultantka a vedoucí KCA Ostrava

Bc. Kateřina Ševčíková, vedoucí KCA Brno

PhDr. Iva Švábíková, Ph.D., peer konzultantka

Mgr. Eva Slezáková, zástupkyně ředitelky

PhDr. Ing. Jana Sladká Ševčíková, ředitelka

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Dohoda o poskytování služeb v rámci realizace činností Centra Anabell, z. ú.

Příloha č. 2 - Monitorovací list podpořené osoby (verze 6)

Příloha č. 3 - Oznamovací povinnost – citace paragrafu 367 a 368 zákona č. 40/2009 sb. (trestní zákoník)

Příloha č. 4 - Čestné prohlášení pobyt JMK

Příloha č. 5 - Čestné prohlášení pobyt MSK

Příloha č. 6 - SEIQoL Manuál (včetně Formuláře pro zápis výsledků zjišťování kvality života a Formuláře pro záznam míry spokojenosti s jednotlivými oblastmi a jejich důležitostí)

Příloha č. 1

Dohoda o poskytování služeb v rámci realizace činností Centra Anabell, z. ú.

Klient/ka:

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Místo trvalého pobytu:

(dále jen Klient)

a

Centrum Anabell, z. ú., IČ: 266 06 518, se sídlem Masarykova 506/37, 602 00 Brno, zastoupený pracovníkem (psychologem) pověřeným statutárním zástupcem Centra Anabell, z. ú.:

Jméno a příjmení:

Pověření statutárního zástupce ze dne:

uzavírají tuto **Dohodu o poskytování služeb**

I.

Centrum Anabell, z. ú. je realizátorem projektu z OP Zaměstnanost s názvem **Peer-program a mini-multidisciplinární tým v Anabell** (dále jen jako „Projekt“), v jehož rámci je klientům nabízeno setkávání klienta s peer-konzultantem, a to v průběžných individuálních setkáváních s peer-konzultantem nebo s peer-konzultantem i psychologem společně, nebo v rámci svépomocné skupiny. Setkávání pouze s peer-konzultantem, a to i jako svépomocná skupina, je označováno jako „peer-program/y“, setkávání klienta s peer-konzultantem za současné účasti psychologa je označováno jako „mini-multidisciplinární tým“. Aktivity projektu jsou určeny pouze pro osoby starší 15 let, žijící na území Jihomoravského/Moravskoslezského kraje.

Klient podpisem této dohody čestně prohlašuje, že místem jeho trvalého pobytu je místo nacházející se v Jihomoravském kraji nebo Moravskoslezském kraji, Není-li místem trvalého pobytu klienta místo nacházející se v Jihomoravském kraji nebo Moravskoslezském kraji, klient podpisem této dohody čestně prohlašuje, že se na území Jihomoravského kraje nebo Moravskoslezského kraje nachází místo jeho bydliště, a to na adrese

Klient prohlašuje, že si je vědom toho, že samotné peer-konzultantství (bez účasti psychologa) není adekvátní náhradou lékařské, psychologické/psychoterapeutické nebo jinak v tomto smyslu odborné péče.

II.

Klient má právo:

- Využívat bezplatně všechny clientské programy projektu – tj. supervidovanou a řízenou spoluprací s peer-konzultantem, spoluprací s peer-konzultantem a psychologem společně i svépomocnou skupinu (peer-program/y i mini-multidisciplinární tým);
- odmítnout poskytnout ze svého pohledu příliš osobní a citlivé informace;
- vyjádřit svůj názor na práci peer-konzultanta a/nebo psychologa vedení organizace;
- zrušit již předem dohodnutou schůzku s peer-konzultantem a/nebo psychologem nebo účast na svépomocné skupině;
- odstoupit od dohody a ukončit spoluprací (v takovém případě má klient povinnost informovat o svém rozhodnutí peer-konzultanta a/nebo psychologa).

III.

Centrum Anabell, z. ú. a klient se dohodli na následujícím:

Jméno psychologa, který bude spolupracovat s klientem:

Jméno peer-konzultanta, který bude spolupracovat s klientem:

.....

Místo/a setkávání:

Rozsah/četnost a forma setkávání a jejich délka:

- a) individuální
- b) svépomocné skupinové

Prvotní cíl, na němž si přeje klient pracovat:

.....

.....

Úvodní setkání:

Úvodní setkání je realizováno jako společné setkání peer-konzultanta, psychologa a klienta. Součástí úvodního setkání bude společně s klientem vyplnění **vstupního Dotazníku SEIQoL** k měření očekávané změny v životě klienta při poskytování služeb projektu; dále pak bude vyplněn **Monitorovací list podpořené osoby** (podmínka realizace projektu ze strany donátora projektu) k naplnění možnosti čerpat služby projektu ze strany klienta bezplatně.

Termín:

Hodnotící setkání:

Minimálně každé páté setkání bude realizováno jako společné setkání peer-konzultanta, psychologa a klienta.

Termín/y:

Závěrečné setkání:

Peer-konzultant s psychologem společně s klientem během spolupráce vyhodnotí, kdy a za jakých podmínek bude ukončena podpora klienta. V návaznosti na tuto domluvu se klient zúčastní společného závěrečného setkání.

Termín:

Při hodnotícím i závěrečném setkání se všichni zúčastnění vždy zaměří na to, k jakému závěru klient díky peer-programu/ům a službám mini-multidisciplinárního týmu dospěl, o jakou další změnu ve svém životě bude usilovat, k jakému posunu v začlenění se do společnosti a směrem k řešení jeho životních, sociálních a osobních problémů spjatých s poruchou příjmu potravy došlo apod. Toto hodnocení bude obsahem **výstupního Dotazníku SEIQoL**, zpracovaného společně všemi zúčastněnými.

Z každého setkání s klientem bude psychologem/peer-konzultantem Centra Anabell, z. ú. zpracována písemná zpráva uložená v elektronické evidenci práce s klienty Centra Anabell, z. ú. e-Quip. Součástí elektronické evidence bude i scan Monitorovacího listu podpořené osoby a scany vstupního a výstupního **Dotazníku SEIQoL**.

IV.

Ochrana osobních údajů

Psycholog a peer-konzultant tímto informují klienta, že vystupují jako zaměstnanci společnosti Centrum Anabell, z. ú., IČ: 266 06 518, se sídlem Masarykova 506/37, 602 00 Brno (dále jen jako „Správce“). Správce tímto, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů, informuje klienta, jakožto subjekt údajů, o níže uvedených skutečnostech.

Správce vystupuje vůči klientovi v souvislosti s poskytováním služby dle této dohody rovněž v pozici správce jeho osobních údajů. Kontaktní údaje správce jsou: e-mail posta@anabell.cz, tel. 542 214 014, pověřencem pro ochranu osobních údajů je PhDr. Ing. Jana Sladká Ševčíková, e-mail: jana.sladka@anabell.cz, tel. 602 766 542.

Správce zpracovává osobní údaje o klientovi v podobě jeho jména a příjmení, data narození (věku), adresy bydliště, e-mailové adresy a telefonního čísla, informací o zdravotním stavu klienta (v souvislosti s předmětem činnosti správce, tj. zejména informace o poruše příjmu potravy klienta a další klientem sdělené informace o jeho zdravotním stavu) a další informace klientem sdělené (zejména např. informace o vzdělání a zaměstnání klienta, rodinném soužití, sexuální orientaci a další).

Poskytnuté osobní údaje správce zpracovává na základě právního základu plnění či uzavření smlouvy a na základě oprávněného zájmu, a to za účelem poskytování služby správce, řádné spolupráce s klientem, vedení databáze klientů, pro zasílání informačních sdělení a pro související komunikaci.

Správce bude zpracovávat poskytnuté osobní údaje v elektronické podobě automatizovaným způsobem a ve fyzické podobě manuálním způsobem. Správce je oprávněn zpřístupnit poskytnuté osobní údaje třetí osobě. Příjemce, jemuž budou osobní údaje předávány, je zpracovatel v podobě Ministerstva práce a sociálních věcí, jenž bude předané osobní údaje zpracovávat za účelem provádění kontroly poskytování služeb Správcem.

Poskytnuté osobní údaje budou zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu Smluvních stran a následně v rozsahu nutném pro plnění oprávněného zájmu Správce po dobu nezbytně nutnou.

Příloha č. 2 – Monitorovací list podpořené osoby (verze 6)

Identifikace projektu			
Registrační číslo projektu	CZ.03.2.60/0.0/0.0/18_088/0010652		
Název projektu	Peer-program a mini-multidisciplinární tým v Anabell		
Příjemce podpory (název)	Centrum Anabell, z. ú.		
Základní údaje o podpořené osobě			
Jméno a příjmení			
Datum narození			
Místo trvalého pobytu	Ulice		Číslo popisné
	Město		PSC
Email		Telefon	

1. Údaje zaznamenávané nejpozději před ukončením účasti osoby v projektu

Stav je zjišťován k datu zahájení účasti osoby v projektu.

<p>Podle pohlaví</p> <p><i>Podpořená osoba může patřit pouze do jedné z vymezených skupin.</i></p>	<input type="checkbox"/> muži <input type="checkbox"/> ženy
<p>Podle postavení na trhu práce</p> <p><i>Podpořená osoba může patřit pouze do jedné z vymezených skupin.</i></p> <p><i>V případě souběhu se uvádí převažující charakteristika.</i></p>	<input type="checkbox"/> zaměstnanci, <ul style="list-style-type: none"> včetně žen na mateřské dovolené, které byly před nástupem této dovolené zaměstnány <input type="checkbox"/> osoby samostatně výdělečně činné, <ul style="list-style-type: none"> včetně žen na mateřské dovolené, které byly před nástupem této dovolené osobami samostatně výdělečně činnými <input type="checkbox"/> osoby na rodičovské dovolené, které byly před nástupem této dovolené zaměstnány nebo samostatně výdělečně činné <input type="checkbox"/> dlouhodobě nezaměstnaní, ¹⁰ registrovaní na Úřadu práce ČR <input type="checkbox"/> nezaměstnaní– ostatní, registrovaní na Úřadu práce ČR <input type="checkbox"/> neaktivní osoby, ¹¹ které nejsou v procesu vzdělávání nebo odborné přípravy, <ul style="list-style-type: none"> včetně matek na mateřské dovolené a osob na rodičovské dovolené, které nebyly před nástupem této dovolené ani zaměstnány, ani nepatřily mezi osoby samostatně výdělečně činné včetně osob pobírajících invalidní důchod a osob pobírajících starobní důchod, které nepatří ani do kategorie

¹⁰Osoby mladší 25 let se považují za dlouhodobě nezaměstnané, pokud jejich nezaměstnanost trvá více než 6 měsíců nepřetržitě; ostatní osoby jsou dlouhodobě nezaměstnané, pokud jejich nezaměstnanost trvá nepřetržitě déle než 12 měsíců.

¹¹ Osoba je považována za neaktivní, když není zaměstnaná (včetně OSVČ), ani registrovaná na Úřadu práce ČR (jako uchazeč o zaměstnání).

	<p>zaměstnanci, ani do kategorie osob samostatně výdělečně činných a nejsou registrované na Úřadu práce ČR</p> <p><input type="checkbox"/> neaktivní osoby¹² - ostatní</p>
<p>Podle nejvyššího dosaženého vzdělání</p> <p><i>Podpořená osoba musí patřit do jedné z vymezených skupin.</i></p>	<p><input type="checkbox"/> bez vzdělání¹³ a jinde neuvedené¹⁴</p> <p><input type="checkbox"/> 1. stupeň základní školy nebo 2. stupeň základní školy či 1. - 4. ročník 8letých gymnázií či konzervatoře anebo 1. - 2. ročník 6letých gymnázií, tj. osoby s primárním (ISCED 1) nebo nižším sekundárním (ISCED 2)¹⁵ vzděláním</p> <p><input type="checkbox"/> středoškolské, maturita či vyučení anebo pomaturitní studium, tj. osoby s vyšším sekundárním (ISCED 3) nebo postsekundárním (ISCED 4)¹⁶ vzděláním</p> <p><input type="checkbox"/> vyšší odborné, bakalářské, magisterské, doktorské studium, tj. osoby s terciárním (ISCED 5 až 8)¹⁷ vzděláním</p>
<p>Podle typu znevýhodnění**</p> <p><i>Podpořená osoba může patřit do více vymezených skupin (příp. do žádné).</i></p>	<p><input type="checkbox"/> migrantů; osoby, které jsou původem cizinci; menšiny (včetně marginalizovaných společenství jako jsou Romové)¹⁸</p> <p><input type="checkbox"/> osoby se zdravotním postižením¹⁹</p> <p><input type="checkbox"/> osoby s jiným znevýhodněním²⁰</p>
<p>Podle přístupu k bydlení</p> <p><i>Podpořená osoba patří či nepatří do vymezené skupiny.</i></p>	<p><input type="checkbox"/> osoby bez přístřeší nebo osoby vyloučené z přístupu k bydlení²¹</p>

¹² Osoba je osoba považovaná za neaktivní, když není zaměstnaná (včetně OSVČ), ani registrovaná na Úřadu práce ČR (jako uchazeč o zaměstnání).

¹³ Osoby s nedokončeným 1. stupněm základní školy. Tyto osoby jsou v případě členění podle typu znevýhodnění považovány za „osoby s jiným znevýhodněním“.

¹⁴ ISCED 9 – vzdělání jinde neuvedené

¹⁵ „ISCED 1 – 2“ pokrývá nedokončené základní vzdělání až střední vzdělání bez maturity i výučního listu praktické jednoleté.

¹⁶ „ISCED 3 – 4“ pokrývá střední vzdělání bez maturity i výučního listu praktické dvouleté až pomaturitní a nástavbové studium.

¹⁷ „ISCED 5 – 8“ pokrývá vyšší odborné vzdělání až vysokoškolské doktorské vzdělání (včetně vzdělání uvedeným stupněm odpovídajícího).

¹⁸ Cizinci žijící na území ČR (s i bez povolení k trvalému pobytu); účastníci, kteří pocházejí z území mimo ČR, náleží do některých menšin či potřebují speciální pomoc na trhu práce kvůli jazyku či jiným kulturním problémům. V ČR jsou národnostní menšiny uvedeny výčtem v článku 3 statutu Rady vlády pro národnostní menšiny. (Jedná se o celkem 14 menšin: běloruskou, bulharskou, chorvatskou, maďarskou, německou, polskou, romskou, rusínskou, ruskou, řeckou, slovenskou, srbskou, ukrajinskou, vietnamskou).

¹⁹ Do kategorie osob se zdravotním postižením patří v souladu s § 67 zákona č. 435/2004 Sb. fyzické osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány a) invalidními ve třetím stupni, b) invalidními v prvním nebo druhém stupni, c) zdravotně znevýhodněnými. Do této kategorie patří také fyzické osoby, které byly uznány Úřadem práce ČR zdravotně znevýhodněnými, a rozhodnutí nepozbylo platnosti. V případě projektů týkajících se škol a školských zařízení se nad rámec výše uvedeného zdravotně postiženými účastníky rozumí také děti, žáci a studenti se zdravotním postižením dle § 16 zákona č. 561/2004 a vyhlášky č. 73/2005, kteří potřebují speciální pomoc při vzdělávání kvůli svému znevýhodnění.

²⁰ Jedná se o osoby s jiným znevýhodněním, které kvůli svému znevýhodnění čelí sociálnímu vyloučení (např. osoby po výkonu trestu, osoby ohrožené závislostí, osoby s nedokončeným 1. stupněm základní školy atd.).

²¹ Jedná se o osoby, jejichž bydlení je nejisté nebo neodpovídá standardům bydlení v daném prostředí (z důvodu chudoby, zadlužení, provizorního charakteru ubytování, blízkosti se propuštění z instituce, pobytu bez právního nároku, apod.), osoby v ubytovacím zařízení pro bezdomovce, osoby spící venku (bez střechy) – „na ulici“ / bez přístřeší, a tudíž potřebují speciální pomoc v procesu začlenění se na trhu práce.

<p>Podle sektoru ekonomiky, v němž je osoba ekonomicky aktivní</p> <p><i>Vyplňují pouze osoby zaměstnané a OSVČ.</i></p> <p><i>Podpořená osoba může patřit pouze do jedné z vymezených skupin.</i></p> <p><i>V případě působení v různých sektorech se vybírá ten, který převažuje.</i></p>	<input type="checkbox"/> osoby působící v neziskovém sektoru <input type="checkbox"/> osoby působící v podnikatelském sektoru <input type="checkbox"/> osoby působící ve veřejném sektoru
<p>Podle specifikace působení ve veřejném sektoru</p> <p><i>Vyplňují pouze osoby působící ve veřejném sektoru.</i></p> <p><i>Podpořená osoba patří či nepatří do vymezené skupiny.</i></p>	<input type="checkbox"/> zaměstnanci <ul style="list-style-type: none"> • ministerstva, • ústředního správního úřadu, • některého z ostatních správních úřadů nebo • územních samosprávných celků, <p>kteří nevykonávají výhradně pomocné, servisní nebo manuální práce (tzv. obslužné činnosti) nebo kteří neřídí pouze výkon takových prací</p>

** Citlivé údaje - účastník může odmítnout je poskytnout.

Vazba na vymezené území	
<p>Zaměstnanec vykonává svou pracovní činnost z více než 50 %</p> <p><i>Vyplňují pouze osoby zaměstnané.</i></p>	<input type="checkbox"/> v některém z krajů či krajích ČR s výjimkou hlavního města Prahy <input type="checkbox"/> v hlavním městě Praze <input type="checkbox"/> v Ústeckém či Karlovarském kraji
<p>Osoba samostatně výdělečně činná má sídlo podnikání</p> <p><i>Vyplňují pouze OSVČ.</i></p>	<input type="checkbox"/> v některém z krajů či krajích ČR s výjimkou hlavního města Prahy <input type="checkbox"/> v hlavním městě Praze <input type="checkbox"/> v Ústeckém či Karlovarském kraji
<p>Studium žáka/studenta probíhá z více než 50 %</p> <p><i>Vyplňují pouze žáci/ studenti.</i></p>	<input type="checkbox"/> v některém z krajů či krajích ČR s výjimkou hlavního města Prahy <input type="checkbox"/> v hlavním městě Praze <input type="checkbox"/> v Ústeckém či Karlovarském kraji

V dne	Podpis	
----------	--------	--

2. Údaje zaznamenávané po ukončení účasti osoby v projektu

Stav je zjišťován nejpozději do 4 týdnů od ukončení účasti osoby v projektu. Postihuje změnu v době od zahájení účasti osoby na projektu až do okamžiku zjišťování.

Datum ukončení účasti osoby v projektu	
----------------------------------------	--

<p>Podle situace po ukončení účasti v projektu</p> <p><i>Podpořená osoba může patřit do více vymezených skupin (příp. do žádné).</i></p>	<input type="checkbox"/> osoby nově zapojené do procesu vzdělávání/odborné přípravy <input type="checkbox"/> osoby, které po svém zapojení do projektu získaly kvalifikaci ²² <input type="checkbox"/> osoby, podpořené z projektu v rámci investiční priority 1.5 OPZ, ²³ které obdržely závaznou nabídku zaměstnání, dalšího vzdělávání, učňovské nebo odborné přípravy ²⁴
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

V dne	Podpis	
----------	--------	--

Totožnost a kontaktní údaje správce osobních údajů
Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2 Datová schránka:sc9aavg
Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů
Kontaktní údaje pověřence jsou uveřejněny na webových stránkách www.mpsv.cz .
Účel zpracování osobních údajů
V souladu s čl. 6 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Obecné nařízení o ochraně osobních údajů“), jsou údaje uvedené v tomto Monitorovacím listu podpořené osoby shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem prokázání řádného a efektivního nakládání s prostředky Evropského sociálního fondu, které byly na realizaci projektu poskytnuty z Operačního programu Zaměstnanost. Údaje z tohoto formuláře budou použity pro přípravu zpráv o realizaci projektu. Tento formulář může být kontrolován pracovníky implementační struktury uvedeného operačního programu nebo osobami pověřenými k provedení kontroly při zachování mlčenlivosti o všech kontrolovaných údajích.
Právní základ pro zpracování osobních údajů

²² Jedná se o osoby, které získaly potvrzení o kvalifikaci udělené na základě formálního prověření znalostí, které ukázalo, že osoba nabyla kvalifikaci dle předem nastavených standardů.

²³ Konkrétně jde o projekty v rámci specifického cíle „Zvýšit zaměstnanost podpořených mladých lidí, kteří nejsou v zaměstnání, ve vzdělávání nebo v profesní přípravě v regionu NUTS II Severozápad“.

²⁴ Závaznou nabídkou se rozumí dobrovolná a závazná nabídka ze strany zaměstnavatele nebo vzdělávací instituce, tedy nabídka smlouvy od zaměstnavatele nebo nabídka návratu do vzdělávání ze strany vzdělávací instituce.

<p>Ministerstvo práce a sociálních věcí je jakožto správce osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s realizací projektů podpořených z Operačního programu Zaměstnanost oprávněno zpracovávat v tomto formuláři uvedené osobní údaje podpořené osoby na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1304/2013 ze dne 17. prosince 2013 o Evropském sociálním fondu a o zrušení nařízení Rady (ES) č. 1081/2006 (zejména jeho příloh I a II).</p> <p>Realizátor projektu podpořeného z Operačního programu Zaměstnanost je oprávněn zpracovávat v tomto formuláři uvedené osobní údaje podpořené osoby na základě pověření vydaného správcem (tj. Ministerstvem práce a sociálních věcí) v souladu s čl. 28 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů.</p>
<p>Doba uchovávání osobních údajů</p>
<p>V tomto formuláři uvedené osobní údaje jsou/budou uchovávány pro účely jejich zpracování v souladu s čl. 5 odst. 1 písm. e) Obecného nařízení o ochraně osobních údajů, po dobu deseti let od ukončení realizace projektu.</p>
<p>Poučení o právech podle čl. 13 a 14 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů</p>
<p>Podpořená osoba má právo požadovat přístup ke svým osobním údajům (tedy informaci, jaké osobní údaje jsou zpracovávány), a vydání kopie zpracovávaných osobních údajů.</p> <p>Podpořená osoba má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají, nebo doplnil neúplné osobní údaje.</p> <p>V případě, že se podpořená osoba domnívá, že jsou její osobní údaje zpracovávány realizátorem projektu a/nebo správcem nepřesné, má právo na omezení zpracování do doby ověření přesnosti osobních údajů.</p> <p>Pokud se podpořená osoba domnívá, že zpracováním jejích osobních údajů bylo porušeno Obecné nařízení o ochraně osobních údajů, má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.</p> <p>Neposkytnutí osobních údajů může mít za následek nepodpoření v rámci projektu.</p>
<p>Využití informačních systémů MPSV a ČSSZ</p>
<p>Kromě v tomto formuláři uvedených osobních údajů mohou být v souvislosti s realizací projektu podpořeného z Operačního programu Zaměstnanost Ministerstvem práce a sociálních věcí nebo osobami oprávněnými k provedení kontroly zpracovávány i další osobní údaje týkající se podpořené osoby, které jsou obsaženy v systémech Ministerstva práce a sociálních věcí a České správy sociálního zabezpečení, pokud se jedná o údaje nezbytné pro zajištění výše uvedeného účelu. Těmito osobními údaji jsou např. údaje o tom, zda je podpořená osoba uchazečem o zaměstnání vedeným v evidenci Úřadu práce České republiky, zda je podpořená osoba zaměstnána a po jakou dobu, zda je podpořená osoba osobou samostatně výdělečně činnou.</p>

Příloha č. 3 - Oznamovací povinnost – citace §§ 367 a 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

§ 367 Nepřekážení trestného činu

- Kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiný připravuje nebo páchá trestný čin vraždy (§ 140), zabití (§ 141), těžkého ublížení na zdraví (§ 145), mučení a jiného nelidského a krutého zacházení (§ 149), nedovoleného přerušení těhotenství bez souhlasu těhotné ženy (§ 159), neoprávněného odebrání tkání a orgánů (§ 164), obchodování s lidmi (§ 168), zbavení osobní svobody (§ 170), zavlčení podle § 172 odst. 3 a 4, loupeže (§ 173), braní rukojmí (§ 174), vydírání podle § 175 odst. 3 a 4, neoprávněného nakládání s osobními údaji podle § 180 odst. 4, znásilnění (§ 185), pohlavního zneužití (§ 187), zneužití dítěte k výrobě pornografie (§ 193), týrání svěřené osoby (§ 198), krádeže podle § 205 odst. 5, zpronevěry podle § 206 odst. 5, podvodu podle § 209 odst. 5, pojistného podvodu podle § 210 odst. 6, úvěrového podvodu podle § 211 odst. 6, dotačního podvodu podle § 212 odst. 6, podílnictví podle § 214 odst. 3 a 4, legalizace výnosů z trestné činnosti podle § 216 odst. 4, padělání a pozměnění peněz (§ 233), neoprávněného opatření, padělání a pozměnění platebního prostředku (§ 234), neoprávněné výroby peněz (§ 237), zneužití informace v obchodním styku podle § 255 odst. 4, zneužití postavení v obchodním styku podle § 255a odst. 3, poškození finančních zájmů Evropské unie podle § 260 odst. 5, porušení předpisů o kontrole vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 262), porušení povinností při vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 263), provedení zahraničního obchodu s vojenským materiálem bez povolení nebo licence (§ 265), porušení povinnosti v souvislosti s vydáním povolení a licence pro zahraniční obchod s vojenským materiálem (§ 266), obecného ohrožení (§ 272), vývoje, výroby a držení zakázaných bojových prostředků (§ 280), nedovolené výroby a držení radioaktivní látky a vysoce nebezpečné látky (§ 281), nedovolené výroby a držení jaderného materiálu a zvláštního štěpného materiálu (§ 282), nedovolené výroby a jiného nakládání s omamnými a psychotropními látkami a s jedy (§ 283), získání kontroly nad vzdušným dopravním prostředkem, civilním plavidlem a pevnou plošinou (§ 290), zavlčení vzdušného dopravního prostředku do ciziny (§ 292), vlastizrady (§ 309), rozvracení republiky (§ 310), teroristického útoku (§ 311), teroru (§ 312), účasti na teroristické skupině (§ 312a), financování terorismu (§ 312d), podpory a propagace terorismu (§ 312e), vyhrožování teroristickým trestným činem (§ 312f), sabotáže (§ 314), vyzvědačství (§ 316), ohrožení utajované informace (§ 317), válečné zrady (§ 320), násilí proti orgánu veřejné moci podle § 323 odst. 3 a 4, násilí proti úřední osobě podle § 325 odst. 3 a 4, přijetí úplatku (§ 331), podplacení (§ 332), násilného překročení státní hranice podle § 339 odst. 2 a 3, organizování a umožnění nedovoleného překročení státní hranice podle § 340 odst. 4, vzpoury vězňů (§ 344), neuposlechnutí rozkazu podle § 375 odst. 2 a 3, zprotivení a donucení k porušení vojenské povinnosti podle § 377 odst. 2 a 3, porušování práv a chráněných zájmů vojáků stejné hodnosti podle § 382 odst. 3 a 4, porušování práv a chráněných zájmů vojáků podřízených nebo s nižší hodností podle § 383 odst. 3 a 4, zběhnutí (§ 386), ohrožování morálního stavu vojáků podle § 392 odst. 2, genocidia (§ 400), útoku proti lidskosti (§ 401), apartheidu a diskriminace skupiny lidí (§ 402), agrese (§ 405a), přípravy útočné války (§ 406), styků ohrožujících mír (§ 409), použití zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 411), válečné krutosti (§ 412), perzekuce obyvatelstva (§ 413), plenění v prostoru válečných operací (§ 414) nebo zneužití mezinárodně uznávaných a státních znaků podle § 415 odst. 3, a spáchání nebo dokončení takového trestného činu nepřekazí, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta; stanoví-li tento zákon na některý z těchto trestných činů trest mírnější, bude potrestán oním trestem mírnějším.
- Kdo spáchá čin uvedený v odstavci 1, není trestný, nemohl-li trestný čin překazit bez značných nesnází nebo aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání. Uvedení osoby blízké v nebezpečí trestního stíhání však nezbavuje pachatele trestní odpovědnosti, týká-li se nepřekážení trestného činu vlastizrady (§

309), rozvracení republiky (§ 310), teroristického útoku (§ 311), teroru (§ 312), účasti na teroristické skupině (§ 312a), financování terorismu (§ 312d), podpory a propagace terorismu (§ 312e), vyhrožování teroristickým trestným činem (§ 312f), sabotáže (§ 314), vyzvědačství (§ 316), genocidia (§ 400), útoku proti lidskosti (§ 401), apartheidu a diskriminace skupiny lidí (§ 402), agrese (§ 405a), přípravy útočné války (§ 406), použití zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 411), válečné krutosti (§ 412), perzekuce obyvatelstva (§ 413), plenění v prostoru válečných operací (§ 414) a zneužití mezinárodně uznávaných a státních znaků podle § 415 odst. 3.

- Překazit trestný čin lze i jeho včasným oznámením státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu; voják může místo toho učinit oznámení nadřízenému.

§ 368 Neoznámení trestného činu

- Kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiný spáchal trestný čin vraždy (§ 140), těžkého ublížení na zdraví (§ 145), mučení a jiného nelidského a krutého zacházení (§ 149), obchodování s lidmi (§ 168), zbavení osobní svobody (§ 170), braní rukojmí (§ 174), zneužití dítěte k výrobě pornografie (§ 193), týrání svěřené osoby (§ 198), padělání a pozměnění peněz (§ 233), neoprávněného opatření, padělání a pozměnění platebního prostředku (§ 234), neoprávněné výroby peněz (§ 237), porušení předpisů o kontrole vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 262), porušení povinností při vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 263), provedení zahraničního obchodu s vojenským materiálem bez povolení nebo licence (§ 265), porušení povinnosti v souvislosti s vydáním povolení a licence pro zahraniční obchod s vojenským materiálem (§ 266), obecného ohrožení (§ 272), vývoje, výroby a držení zakázaných bojových prostředků (§ 280), nedovolené výroby a držení radioaktivní látky a vysoce nebezpečné látky (§ 281), nedovolené výroby a držení jaderného materiálu a zvláštního štěpného materiálu (§ 282), získání kontroly nad vzdušným dopravním prostředkem, civilním plavidlem a pevnou plošinou (§ 290), zavlčení vzdušného dopravního prostředku do ciziny (§ 292), vlastizrady (§ 309), rozvracení republiky (§ 310), teroristického útoku (§ 311), teroru (§ 312), účasti na teroristické skupině (§ 312a), financování terorismu (§ 312d), podpory a propagace terorismu (§ 312e), sabotáže (§ 314), vyzvědačství (§ 316), ohrožení utajované informace (§ 317), válečné zrady (§ 320), přijetí úplatku (§ 331), podplacení (§ 332), genocidia (§ 400), útoku proti lidskosti (§ 401), apartheidu a diskriminace skupiny lidí (§ 402), agrese (§ 405a), přípravy útočné války (§ 406), použití zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 411), válečné krutosti (§ 412), perzekuce obyvatelstva (§ 413), plenění v prostoru válečných operací (§ 414) nebo zneužití mezinárodně uznávaných a státních znaků podle § 415 odst. 3, a takový trestný čin neoznámí bez odkladu státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu nebo místo toho, jde-li o vojáka, nadřízenému, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta; stanoví-li tento zákon na některý z těchto trestných činů trest mírnější, bude potrestán oním trestem mírnějším.
- Kdo spáchá čin uvedený v odstavci 1, není trestný, nemohl-li oznámení učinit, aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání.
- Oznamovací povinnost podle odstavce 1 nemá advokát nebo jeho zaměstnanec, který se dozví o spáchání trestného činu v souvislosti s výkonem advokacie nebo právní praxe. Oznamovací povinnost nemá také duchovní registrované církve a náboženské společnosti s oprávněním k výkonu zvláštních práv, dozví-li se o spáchání trestného činu v souvislosti s výkonem zpovědního tajemství nebo v souvislosti s výkonem práva obdobného zpovědnímu tajemství. Oznamovací povinnost trestného činu obchodování s lidmi podle § 168 odst. 2 a zbavení osobní svobody (§ 170) nemá též osoba poskytující pomoc obětem trestných činů.

Příloha č. 4 - Čestné prohlášení pobyt JMK

Čestné prohlášení

Jméno klienta/ky.....

Čestně prohlašuji, že v době, kdy jsem využíval/a fakultativní službu OSP Peer podporu poskytovanou v Kontaktním centru Anabell Brno realizovanou v rámci projektu *Peer – program a mini multidisciplinární tým v Anabell* bylo mé místo pobytu na území Jihomoravského kraje.

V..... dne.....

.....

podpis klienta/ky

Příloha č. 5 - Čestné prohlášení pobyt MSK

Čestné prohlášení

Jméno klienta/ky.....

Čestně prohlašuji, že v době, kdy jsem využíval/a fakultativní službu OSP Peer podporu poskytovanou v Kontaktním centru Anabell Ostrava realizovanou v rámci projektu *Peer – program a mini multidisciplinární tým v Anabell* bylo mé místo pobytu na území Moravskoslezského kraje.

V..... dne.....

.....

podpis klienta/ky

Příloha č. 6

MANUÁL PRO EVALUACI INDIVIDUÁLNÍ KVALITY ŽIVOTA (SEIQoL)

ÚVOD

SEIQoL má podobu polostrukturovaného rozhovoru. Tazatel nejprve zjišťuje pět oblastí, které respondent ve svém životě považuje za nejdůležitější, a následně je zjišťována míra spokojenosti respondenta s každou z uvedených oblastí. Rámcový postup dotazování:

1. Přečíst úvodní část a seznámit respondenta s dotazníkem
2. Zjistit a zaznamenat pět nejdůležitějších oblastí
3. Určit míru spokojenosti respondenta s jednotlivými životními oblastmi

K dotazování je zapotřebí formulář a tužka.

PODROBNÝ PROCES DOTAZOVÁNÍ

KROK 1 - ÚVOD

Přečtěte respondentovi následující text:

„Pro každého z nás znamená štěstí a životní spokojenost něco jiného podle toho, co v životě považujeme za důležité. Pokud tyto oblasti dobře fungují, jsme šťastní, pokud však nefungují, nebo pokud nám dokonce chybí, jsme nešťastní a máme starosti. Každý považuje za důležité něco jiného, co je důležité pro vás, nemusí být důležité pro vašeho manžela/manželku, děti, rodiče, kamarády (jmenujte alespoň dvě uvedené skupiny).

KROK 2 - ZJIŠTĚNÍ PĚTI NEJDŮLEŽITĚJŠÍCH OBLASTÍ ŽIVOTA

Požádejte respondenta:

„Co považujete ve svém životě za nejdůležitější? Co dává vašemu životu smysl? O co vám v životě jde? Co vás naplňuje?

Pokud respondent otázce nerozumí, zeptejte se:

„Která oblast vašeho života je pro vás nejdůležitější?

Zaznamenejte do první části formuláře každou oblast, kterou respondent uvedl. Zároveň se pokuste vyjasnit, co přesně respondent danou oblastí míní. Pokud např. uvede „golf“, může to znamenat volnočasovou aktivitu, může to však také znamenat aktivitu sociální nebo fyzickou činnost. Toto je důležité rozlišit pro následné zpracování dat. Je důležité pracovat s respondentovou interpretací významu jím uvedených oblastí.

Ujistěte se, že respondent jmenuje oblasti, NIKOLIV jednotlivce, např. „manželství“ a ne „manželka“. Jestliže respondent vyjmenovává oblasti, které svým významem připomínají „kvalitu života“ (spokojenost, životní kvalita apod.), nasměrujte je ke specifitějším oblastem a trvejte na jejich konkretizaci.

Neuvádějte konkrétní příklady životních cílů, abyste zamezili sugestivnímu ovlivňování. Pokud respondent přesto nechápe zadání, můžete uvést nějaký nesmyslný příklad, např. „Mým životním cílem je koupit si Ferrari.“

Pokud je nakonec nutné nějaké oblasti zmínit, pak uveďte některý z těchto příkladů: **rodina, vztahy, zdraví, finance, životní podmínky, práce, společenský život, volnočasové aktivity, náboženství/duchovní život**. Tento výčet vyplývá z výzkumu mezi obecnou populací a reprezentuje nejčastěji uváděné oblasti.

Otázku (úlohu) opakujte tak, abyste získali **všech pět** oblastí.

KROK 3 - URČENÍ MÍRY SPOKOJENOSTI S OBLASTMI ŽIVOTA

Řekněte respondentovi:

„Vyjmenoval/a jste pět nejdůležitějších oblastí ve vašem životě a nyní vás požádám, abyste každou oblast ohodnotil/a způsobem, který vám vysvětlím na příkladu.“

Ukažte respondentovi *Vzorový formulář pro záznam míry spokojenosti*. Tento formulář bude sloužit jako vzor, na kterém respondentovi ukažete, jak bude následně postupovat při vyplňování formuláře.

„Podívejte se na tento graf (ukážte). Jak můžete vidět, ve spodní části je prostor, kam zapíšu pět oblastí vašeho života, které jsme si právě řekli (ukážte), po levé straně je škála (ukážte), která nabízí možnosti od „nejnižší“, což je 0 % (vespod) až po „nejvyšší“, což je 100 % (úplně nahoře). Pro každou oblast si tedy můžete určit, do jaké míry jste s danou oblastí v současnosti spokojen/a. Pokud jste s touto oblastí spokojena, zakreslíte třeba takovýto sloupec (zakreslete sloupec vysoký cca k 80 %). Výšku sloupce pak určím podle škály (ukážte). Čím je vaše spokojenost v dané oblasti nižší, tím blíže bude výška sloupce ke spodní hranici a naopak. Značka uprostřed znamená, že vaše spokojenost je někde mezi – tedy ani vysoká, ani nízká (50 %). Proveďte to samé u zbývajících oblastí.“

KROK 4 - ZJIŠTĚNÍ HODNOT SOUČASNÉHO ŽIVOTA

Předložte *Formulář pro záznam míry spokojenosti s životními oblastmi a jejich důležitosti*. Pod tabulku запиšte pět oblastí, které respondent uvedl. Dejte respondentovi tužku/propisku a sdělte mu:

„Nyní prosím ohodnoťte všech pět oblastí, které tu vidíte napsané. Postupujte stejným způsobem, jaký jsem vám před chvílí ukázal/a. Čím vyšší spokojenost, tím vyšší sloupec.“

Nechte respondenta zakreslit sloupce.

KROK 5 - VYJÁDŘENÍ DŮLEŽITOSTI ŽIVOTNÍCH CÍLŮ

Řekněte respondentovi:

„Rád/a bych, abyste mi teď ukázal/a, jaký vztah mají podle vás mezi sebou jmenované oblasti. Pro tento účel rozdělíme 100 % mezi všech pět uvedených životních cílů podle jejich důležitosti. Lidé často přisuzují jednotlivým oblastem v životě různou důležitost. Nejdůležitější oblast zabere nejvíce procent, nejméně důležitá nejméně procent. Například v mém životě je X (jmenujte oblast, kterou respondent neuvedl) ze všech nejdůležitější, proto jí přidělím např. 50 %. Naopak X₂ je sice méně důležitá, ale je zároveň důležitější než ostatní, proto jí přidělím 25 %. X₃ je pro mě ještě méně důležitá, a tak jí přidělím 15 %. A konečně X₄ a X₅ jsou pro mě nejméně důležité a jsou současně zhruba stejně významné, proto jim oběma přidělím 5 %. Nyní Vás poprosím, abyste mi ukázal/a, v jakém vztahu jsou mezi sebou vaše oblasti.“

Položte před respondenta tabulku, do které zapíše jednotlivá procenta. Poté záznamy zkontrolujte, poděkujte za spolupráci a pokračujte dalšími fázemi rozhovoru.

----- začněte měřit čas

PŘÍPADNÉ PROBLÉMY SPOJENÉ S DOTAZOVÁNÍM

a) Respondent není schopen vyjmenovat pět oblastí

Doporučené řešení: Použijte nápovědu.

b) Respondent řadí oblasti podle jejich důležitosti, ne podle spokojenosti

Doporučené řešení: Připomeňte respondentovi, že úkolem je „ohodnotit jednotlivé oblasti podle toho, do jaké míry je s nimi spokojen.“

c) respondent rozděluje nesprávně 100 bodů

Doporučené řešení: Připomeňte respondentovi, že úkolem je naznačit relativní důležitost mezi uvedenými oblastmi.

VYHODNOCENÍ SEIQoL

ZÁPIS VÝSLEDKŮ

Na **Formuláři pro zápis výsledků** vyplňte požadované informace (čas, porozumění úkolům ad.).

ZÍSKÁVÁNÍ SEIQoL DAT

Popis oblastí a jejich definice

Během kroku 2 (zjištění pěti nejdůležitějších aspektů života) jsou význam každé oblasti a označení, které respondent použil pro každou oblast shrnuty na **Formuláři pro záznam míry spokojenosti s životními oblastmi a jejich důležitosti**.

Míra spokojenosti s oblastmi života

Míra spokojenosti s jednotlivými oblastmi života je zjišťována v rámci kroku 3, kdy respondent kreslí pět sloupců do **Formuláře pro záznam míry spokojenosti s životními oblastmi a jejich důležitosti**.

Míra spokojenosti je vypočítána podle měření výšky jednotlivých sloupců v milimetrech. Takto získáme pět výsledků, které jsou nezávislými souvislými měřeními s rozpětím 0-100.

Důležitost oblastí

Důležitost oblastí je vyjádřena v procentech v tabulce pro jejich záznam na **Formuláři pro záznam míry spokojenosti s životními oblastmi a jejich důležitosti**.

Koeficient SEIQoL

SEIQoL je primárně určen jako individuální míra. Koeficient SEIQoL se vypočte tak, že u každého životního cíle násobíme důležitost (uvedenou v procentech) mírou spokojenosti (uvedenou také v procentech). Výsledná hodnota se rovná součtu takto zjištěných součinů pro všech pět řádků v tabulce (hodnota může činit nejvíce 10 000). Výsledný součet se vydělí 100, aby se výsledek pohyboval v rozmezí od 0 (nejnižší možná hodnota) do 100 (nejvyšší možná hodnota). Výsledná hodnota se označuje jako index kvality života (IQoL).

Příklad:

Životní cíle		Spokojenost	Důležitost	
Zdraví	75 x 15 = 1125	75 %		15 %
Práce	85 x 15 = 3825	85 %		45 %
Partnerství	90 x 15 = 1350	90 %		15 %
Cestování	75 x 15 = 1125	75 %		15 %
Osobní rozvoj	60 x 10 = 600	60 %		10 %
Součet	8 025		Celkem	100 %

8 025 vydělíme 100, tedy QL = 80,25 %



FORMULÁŘ PRO ZÁPIS VÝSLEDKŮ ZJIŠŤOVÁNÍ KVALITY ŽIVOTA

Kód e-Quip: _____

Čas splnění úkolu: _____ min.

Datum: _____

Celkové hodnocení míry porozumění metodě:

Jak obtížné bylo pro respondenta specifikovat jednotlivé oblasti?

Oblast	Velmi obtížné	Spíše obtížné	Spíše snadné	Velmi snadné
1	4	3	2	1
2	4	3	2	1
3	4	3	2	1
4	4	3	2	1
5	4	3	2	1

Hodnocení atmosféry:

- velmi vstřícná	1	- bez zájmu	6
- vstřícná	2	- lhostejná.....	7
- dobrá	3	- odměřená.....	8
- zdráhavá	4	- napjatá	9
- opatrná	5	- nepříznivá.....	10

Respondent se Vám jevil jako osoba:

- velmi sebejistá, přesvědčená o svých názorech	1	- nejistá.....	3
- sebejistá	2	- velmi nejistá	4

Radil se respondent při specifikaci jednotlivých oblastí?

- ne, ani jednou	1	- ano, opakovaně.....	3
- ano, výjimečně	2	- ano, soustavně	4

Tabulka pro záznam výsledků rozhovoru

Oblast	Specifikace oblasti	Důležitost (uveďte se v %; součet řádků ve sloupci musí být 100 %)	Míra spokojenosti (uveďte se v %)
1			
2			
3			
4			
5			

Součet

Konečný výpočet (vyhodnocení) kvality života: IQoL = důležitost (v %) × míra spokojenosti (v %)

ZÁZNAM MÍRY SPOKOJENOSTI S JEDNOTLIVÝMI OBLASTMI A JEJICH DŮLEŽITOSTÍ

Graf 1: Záznam míry s spokojenosti s jednotlivými oblastmi



Tabulka 1: Záznam důležitosti jednotlivých oblastí

Oblast	Důležitost (v %)
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
	CELKEM 100 %