



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ  
ČESKÉ REPUBLIKY

# JAK FUNGUJE CDZ KLATOVY?

DETAILNĚJŠÍ INFORMACE O POSKYTOVANÝCH SLUŽBÁCH CENTRA DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ  
KLATOVY

Dokument doplňuje veřejně dostupný dokument ORGANIZAČNÍ ŘÁD

Platnost od: 1.1.2021

*Dokument je dostupný na webu CDZ Klatovy.*



**Centrum duševního zdraví Klatovy**

Pod Nemocnicí 789, 339 00 Klatovy

Tel.: 603 111 542

www.cdz-klatovy.cz, e-mail: cdzklatovy@ledovec.cz





## Obsah dokumentu

<b>1 Cíle a poskytování služeb .....</b>	<b>3</b>
1.1 Stručný popis služby CDZ Klatovy .....	3
1.2 Cíle poskytovaných služeb v CDZ Klatovy .....	3
1.3 Cílová skupina CDZ Klatovy .....	4
1.4 Základní principy, filosofie a hodnoty CDZ .....	5
1.5 Principy multidisciplinární týmové práce .....	6
<b>2. Základní popis zajištění a realizace služeb CDZ .....</b>	<b>7</b>
2.1 Základní popis poskytovaných jednotlivých služeb .....	8
2.2 Komunikační opatření a informování o službě .....	9
2.2.1 Další způsoby informování o službě CDZ Klatovy .....	10
2.3 Nejčastější konkrétní způsoby kontaktování klientů .....	10
<b>3 Pravidla pro poskytování služeb a práva uživatelů .....</b>	<b>11</b>
<b>4 Proces příjmu do péče CDZ .....</b>	<b>11</b>
4.1 Přijetí do péče CDZ a proces uzavření spolupráce .....	12
4.2 Ukončování poskytování péče v CDZ .....	13
<b>5 Návaznost sociálních, zdravotních a jiných služeb .....</b>	<b>14</b>
<b>6 Kapacita CDZ Klatovy .....</b>	<b>14</b>
<b>7 Místní a časová dostupnost služeb .....</b>	<b>15</b>
7.1 Adresy zařízení/služeb .....	15
<b>8 Popis regionu, spádových oblastí a podmínky pro terén .....</b>	<b>16</b>
8.1 Mapa spádové oblasti CDZ Klatovy .....	18
<b>Přílohy 1 a 2 – Pravidla a Stížnosti .....</b>	<b>18</b>





# 1 Cíle a poskytování služeb

Následující text definuje a blíže specifikuje činnost zařízení CDZ Klatovy. Všichni pracovníci jsou si vědomi, že služby CDZ musejí poskytovat v souladu s tímto veřejně deklarovaným dokumentem.

Textové formulace jsou používány i při prezentaci zařízení CDZ Klatovy, v informačních brožurách, letácích, na webových stránkách a dalších prezentačních materiálech zařízení.

## 1.1 Stručný popis služby CDZ Klatovy

Účelem CDZ Klatovy je poskytovat komplexní multidisciplinární komunitní péči lidem s duševním onemocněním v Plzeňském kraji (v regionech Klatovy, Domažlice a Horšovský Týn) ambulantní, ale převážně terénní formou.

### Vize

Zotavený člověk, který rozumí své nemoci a vede smysluplný život.

*Poznámka: Veškeré texty k CDZ Klatovy vychází a ctí závazné dokumenty Ledovce z.s. a služby Sociální rehabilitace, např. jejich „Veřejné závazky“, které tímto pouze doplňuje.*

## 1.2 Cíle poskytovaných služeb v CDZ Klatovy

**Hlavním cílem služeb CDZ je,** prostřednictvím spolupráce sociálních a zdravotnických služeb, zvýšit úspěšnost začleňování lidí s duševním onemocněním do společnosti a běžného života. Klást důraz na recovery/zotavení, jakož zásadní filosofii, která se promítá do všech používaných metod a přístupů k práci v CDZ.

### *Definice Recovery/zotavení:*

*Zotavení je hluboce osobní, jedinečný proces změny vlastních postojů, pocitů, hodnot, cílů, dovedností a rolí. Je to způsob, jak žít spokojený, nadějeplný a přínosný život přes všechna omezení způsobená nemocí. Zotavení buduje nový význam a smysl života tím, že člověk katastrofální důsledky způsobené duševním onemocněním překoná.“ (Anthony, 1993).*

### Díličí cíle služby

- Podpořit samostatnost a schopnosti klienta řešit svou situaci (posílit kompetence klienta).
- Napomáhat k začlenění dlouhodobě hospitalizovaných lidí do běžné komunity.
- Mapovat a aktivizovat klientovo zdroje a jeho silné stránky.
- Předcházet hospitalizacím či napomáhat jejich zkracování.
- Spolupracovat s pro klienta potřebnými a dostupnými službami, které jsou důležité pro jeho cestu k zotavení (např. zaměstnávání, volný čas, bydlení, vzdělávání nebo další specializované zdravotnické či sociální služby apod.).
- Podporovat bezpečí klienta, zejména při řešení náročných životních (krizových) situací. Vždy aplikovat individuální, respektující a citlivý přístup.
- Podporovat svépomocné aktivity.
- Aktivně vyhledávat lidi, kteří by mohli potřebovat podporu a odbornou pomoc (aplikovat tzv. asertivní přístup).
- Vytvářet komunikační opatření s dalšími nejen odbornými subjekty a podporovat aktivity, které jsou v souladu s cíli Reformy psychiatrické péče.





- Zprostředkovávat informace o problematice duševního zdraví a podporovat či vyvíjet osvětové aktivity.

**Veškeré cíle jsou naplňovány s ohledem na ochranu práv, naplňování potřeb a oprávněných zájmů klienta.**

### 1.3 Cílová skupina CDZ Klatovy

#### Primární cílová skupina

- **Převážně dospělé osoby<sup>1</sup> se závažným duševním onemocněním (Several mental illness – dále jen SMI) určeným diagnostickými okruhy F2, F3, ev. F42 a F6, kdy onemocnění trvá déle než 2 roky a míra funkčního narušení odpovídá či je nižší skóre 70 GAF.**
- **Osoby s potřebou včasné intervence, tj. osoby s rizikem rozvoje SMI. U těchto osob je cílem včasné zachycení, diagnostika a započítí léčby.**

#### Sekundární cílová skupina

- **Rodiny uživatelů a jejich blízcí.**

#### Terciární cílová skupina

- **Odborná a laická veřejnost.**

**Služby CDZ budou poskytovány všem cílovým skupinám pobývajícím v regionu Klatovy, Domažlice a Horšovský Týn.**

#### Okruhy běžných potřeb a cílů osob primární cílové skupiny:

- partnerské a osobní vztahy,
- zázemí přátel a rodiny,
- samostatné bydlení,
- smysluplné trávení volného času,
- práce a zaměstnání,
- vzdělávání,
- získat a udržet zdravé sebevědomí,
- finanční zajištění a hospodaření,
- soběstačnost a osamostatnění z péče (rodiny, služeb),
- řídit svůj život,
- zvládat svou nemoc a její krize,
- mít na koho se obrátit o podporu,
- možnost sdílet své potíže / zkušenosti,
- rozumět své nemoci, mít „pod kontrolou“ své zdraví (self management)
- edukace o nemoci, osvětová činnost.

<sup>1</sup> V rámci projektu (pilotního provozu CDZ Klatovy) se sledují pouze dospělé osoby ve věkovém rozmezí 18 až 65 let.





## 1.4 Základní principy, filosofie a hodnoty CDZ

CDZ Klatovy vychází jednak z hodnotových východisek Ledovce, z.s., ale také z odborných východisek osvědčených v praxi jak u nás, tak v zahraničí, tedy obecných a základních principů CDZ. Práce v CDZ je tedy inspirována například FACT modelem (zejm. sdílení práce, týmový přístup, organizace porad, reakce na krizi klienta, uplatňování prvků asertivity apod.), dále je inspirována prvky CARE přístupu (např. důraz na silné stránky) a uplatňuje metodu welcomingu (např. pravidlo „no wrong door“). Nejdůležitějším aspektem CDZ je důraz na princip recovery/zotavení, jakožto zásadní filosofii promítající se do všech používaných metod a přístupů. Tyto všechny principy jsou uplatňována jak směrem ke klientům, tak v co nejvyšší smysluplné míře i směrem dovnitř, do pracovního týmu.

Veřejný závazek Ledovce a další informace jsou dostupné na [webových stránkách](#). Stejně tak metodická příručka „[Základní principy péče poskytované v CDZ](#)“ vydaná MZČR v rámci reformy psychiatrické péče, ve které se například uvádí:

*„Práce multidisciplinárního - komunitního týmu by měla být primárně zaměřena na **holistický bio-psycho-sociální model**. Musí být orientována na celostní podporu klienta/pacienta v jeho cestě k uzdravě. **Úzdravou** není myšlena jen absence symptomů nemoci, ale udržení či znovunaplnění rodinných, sociálních, společenských i pracovních rolí klienta/pacienta. ....**Zotavení** je hluboce osobní, jedinečný proces změny vlastních postojů, pocitů, hodnot, cílů, dovedností a rolí. Je to způsob, jak žít spokojený, nadějeplný a přínosný život přes všechna omezení způsobená nemocí. Zotavení buduje nový význam a smysl života tím, že člověk katastrofální důsledky způsobené duševním onemocněním překoná.“* (Základní principy péče poskytované v CDZ).

Hlavními principy přístupu orientovaného na zotavení jsou: práce s nadějí; rozvoj silných stránek; celostní – holistický přístup; zplnomocňování; respekt a individualizovaný přístup.

CDZ se hlásí při poskytování služeb/péče klientům k těmto principům a zásadám:

- **Individuální přístup** – podpora a její míra je přizpůsobována konkrétním potřebám, přáním a schopnostem klienta.
- **Respektující přístup** – během služby s klientem pracujeme jako s rovnocenným partnerem s ohledem na jeho individuální potřeby a konkrétní situaci
- **Důraz na klientovy schopnosti** – snažíme se posílit klientovu samostatnost v běžných podmínkách a využít a podpořit při tom jeho vlastní možnosti a již získané schopnosti; zplnomocnění/zplnomocňování (empowerment)
- **Využití běžných zdrojů společnosti** – s klientem pracujeme v podmínkách běžné společnosti a v rámci jeho přirozené vztahové sítě. Spolupráce s rodinou. Vyhledávání a aktivizace přirozených zdrojů.
- **Vztah pracovníka a uživatele** – při vzájemné spolupráci je základním „terapeutickým“ prvkem navázání vztahu vzájemné důvěry mezi klientem a pracovníkem (týmem).
- **Recovery přístup** – podpora toho, aby uživatel žil i přes svá omezení způsobená nemocí spokojený, nadějeplný a přínosný život (Anthony, 1993).
- **Asertivní přístup** - aktivně kontaktujeme a nabízíme spolupráci člověku, který se necítí dobře a která si přes projevy své nemoci neříká o pomoc.
- **Dobrovolnost** – je pro nás důležitá vůle daného člověka, jeho přání a cíle, na kterých chce s námi spolupracovat, veškerá spolupráce je dobrovolná, neposkytujeme žádné služby proti jeho vůli.





- **Bez čekací doby** – tým by měl na potřeby uživatelů CDZ reagovat v co nejrychlejší možné době vzhledem k pracovní době a logistickým možnostem služby (např. doprava pracovníků, využívání prostor CDZ apod.). Tedy navázat a utvářet „systémový“ kontakt s klientem maximálně do 3 dnů od prvního krátkého kontaktu s ním, který proběhl telefonem, emailem, osobně. CDZ by mělo mít vždy volnou kapacitu a tedy absenci delších čekacích dob (např. v řádu týdnů či dokonce měsíců).
- **Bezplatnost a nízkoprahovost** – služba je maximálně nízkoprahová, tedy je poskytována zdarma, bez jakékoli finanční úhrady nebo očekávání jiné protislužby. Poskytování služby není ani vázáno na klientovo socioekonomický status a v co nejvyšší míře také ani na jiné skutečnosti, které komplikují běžný život ve společnosti (např. klient bez dokladů, bez domova, závislý na návykových látkách, se záznamem v rejstříku trestů, s dluhy apod.).

Tým CDZ pracuje v souladu se zákonem o sociálních službách a se zákonem o zdravotních službách.

- Za sociální služby je to zejména [odstavec 1 a 2 v § 70 Sociální rehabilitace](#) (Zákon č. 108/2006 Sb.) a odstavec a - d z § 35 Vyhlášky č. 505/2006 Sb.
- U zdravotních služeb jde o zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

## 1.5 Principy multidisciplinární týmové práce

Multidisciplinární tým CDZ Klatovy pracuje s důrazem na týmovou spolupráci, sdílení případové práce a dokumentace jednotlivých klientů. Týmová práce je jedním ze základních principů práce v CDZ Klatovy. **Zdravotničtí a sociální pracovníci** pracují dle jednotných postupů v rámci jednoho týmu. Tým je veden jedním odpovědným pracovníkem.

Každý klient CDZ má jednoho **case managera (klíčového pracovníka)**, který koordinuje jemu poskytovanou podporu, a v ideálním případě (dle kapacitních možností) jednoho stínového pracovníka. Tito dva pracovníci zastupují sociální a zdravotní část CDZ.

CDZ za tímto účelem využívá prvky tzv. FACT modelu (holandský model organizace komunitní péče o osoby s vážným duševním onemocněním FACT = Flexible Assertive Community Treatment, který se jeví pro situaci v ČR pro práci s danou cílovou skupinou jako nejvhodnější), kdy individuální péči a podporu pro uživatele koordinuje klíčový pracovník (case-manager) a v případě krize klienta dochází ke sdílení práce s tímto klientem všemi členy týmu. **Roli klíčového pracovníka zastává sociální pracovník a zdravotní sestra.**

Principem týmové práce je **sdílení informací** (dokumentace), **sdílené rozhodování a sdílená odpovědnost** jednotlivých členů týmu. Pokud tým nedojde ke shodě, rozhoduje vedoucí týmu, ten je oprávněn se v tomto případě obrátit na své nadřízené (odborné vedení) CDZ či využít supervizi. Týmově se rozhoduje o přijetí klienta do péče CDZ, všech podstatných změnách (aktualizacích) v poskytování péče a dále při rozhodování o ukončení péče v CDZ. Klient aktivně participuje (je týmem k participaci přizván a motivován) na průběhu poskytování služby.

Týmové spolupráci přispívá i systém porad. Porad se účastní všichni členové týmu, s ohledem na jejich výši úvazku jsou pro ně povinné. Všichni členové týmu jsou spolu v denním kontaktu i díky uspořádání kanceláří (sdílený prostor).





## 2. Základní popis zajištění a realizace služeb CDZ

Všechny odborné služby CDZ Klatovy jsou poskytovány **jedním multidisciplinárním týmem**, který je složený ze zaměstnanců dvou organizací (Ledovec, z.s = sociální služby a\_Psychiatrie-ambulance s.r.o. = zdravotní část) a příslušných profesí. **Za zdravotní část je to** profese psychiatra, klinického psychologa, všeobecné sestry a „psychiatrické“ sestry. **Za sociální část jsou to profese** sociálního pracovníka a pracovníků v sociálních službách.

Všichni pracovníci v týmu pracují v terénu i ambulantně, přičemž **těžiště práce týmu je právě v terénní práci** – přirozeném prostředí klienta, včetně důrazu na aktivizaci či vyhledávání přirozených zdrojů klienta.

Všichni členové týmu CDZ Klatovy společně sdílí práci s klienty, vzájemně spolupracují, sdílí dokumentaci (v souladu s GDPR) a uplatňují principy týmové práce jako je např. týmové rozhodování a týmová odpovědnost. **Klíčový pracovník** zodpovídá za sestavení **individuálního plánu** s klientem (s důrazem na recovery/zotavení), který konzultuje s týmem, případně se členy týmu, kteří jsou do spolupráce s klientem přímo zapojeni, společně s ním jej naplňují a hodnotí (jak společně s klientem, tak při týmových poradách, případně případových poradách, do kterých je ideálně přizvaný i klient). Kromě toho je zpracováván Protikrizový plán (příp. tzv. Plán pohody).

**Naším klientům poskytujeme tyto služby:**

- a) Služby terénního týmu
- b) Služby denní péče
- c) Krizové služby
- d) Služby psychiatrické
- e) Služby klinického psychologa
- f) Služby psychoterapeutické
- g) Podpora svépomocných aktivit

Kdy a jak službu poskytujeme

**Služby jsou klientům poskytovány bezplatně během otevírací doby CDZ** (či po vzájemné dohodě s klientem jinak), nejčastěji v termínu dojednaném s uživatelem. Aktuální otevírací doba je dostupná na webu a letáku služby.

**V akutních případech může klient přijít i mimo termín domluvené schůzky** (pozn. telefonicky či emailem je možné sjednat jiný termín). V těchto případech není však zaručeno, že bude moci jednat se svým klíčovým pracovníkem (s ohledem na jeho jiné pracovní vytížení). **Pomoc se snažíme vždy poskytovat okamžitě (alespoň podpůrně reagovat), i bez nutnosti objednání** (dle aktuálního vytížení pracovníků, rozsahu klientovo potřeb, způsobu kontaktu, apod.), ale ne vždy je to možné, proto je lepší schůzky plánovat.

S klientem se domlouváme na spolupráci vždy na určitou předem dohodnutou dobu, s ohledem na jeho situaci a potřeby (obvykle max. na jeden rok), avšak s možností prodloužení (i zkrácení) spolupráce. Služby CDZ lze využít opakovaně. Četnost kontaktu s klientem v jednom týdnu není omezena.





**Obvyklá délka schůzky je 60 minut**, může být i kratší s ohledem na klientovy možnosti, potřeby a aktuální stav. Maximální doporučená délka jednoho kontaktu je cca 120 minut a to v případě krizové situace nebo při práci v terénu (zde je vždy doba přizpůsobena cíli spolupráce a aktuální a konkrétní situaci, prostředí apod.).

## 2.1 Základní popis poskytovaných jednotlivých služeb

### Služby terénního týmu

Všichni pracovníci CDZ Klatovy klienty navštěvují v jejich domácnostech či jinde, dle potřeb a domluvy, a také v lůžkových zařízeních. Dle potřeb klientů pracují také s jejich rodinou či blízkými, spolupracují s úřady, soudy, lékaři (včetně AP), školami, zaměstnavateli ap. Práce v terénu se účastní všichni pracovníci týmu CDZ Klatovy. V terénu pracují individuálně nebo ve dvojicích či skupinách dle specializace, pružně se přizpůsobují konkrétní situaci a klientovým potřebám. Tým disponuje osobními služebními vozidly.

### Služby denní péče

Služby jsou poskytovány ambulantně v prostorách CDZ Klatovy (Pod Nemocnicí 789, Klatovy), kde se pro tyto účely nachází konzultační místnosti a místnosti pro skupinové aktivity. Zde si pracovníci domlouvají schůzky s klienty, kteří preferují ambulantní formu podpory či jsou v období, kdy je pro ně tato forma efektivnější. Některé aktivity (denní programy) jsou otevřené pravidelně a klienti mají možnost jich využít, jiné jsou individuálně připravené na míru či časově omezené pro uzavřené skupiny klientů či konkrétního klienta. Denní programy mají strukturovanou i nestrukturovanou podobu. Služby denní péče poskytují všichni členové týmu dle potřeb klienta, své specializace a časových možností.

### Krizové služby

Tým CDZ podporuje klienty v předcházení (prevenci) krize a ve zvládnutí rozvíjející se krize. Klienti, u nichž je potřeba zvýšené péče, jsou pravidelně na schůzkách týmu konzultováni a jsou v péči celého týmu. Podpůrně je pro tyto účely využíván FACT board. Tým CDZ společně s klientem zpracovává Protikrizový plán. U klientů, kteří z důvodu krize odmítají kontakt s týmem a další péči, využívají pracovníci prvky asertivního přístupu. Součástí podpory ve zvládnutí krize je i podpora blízkým osobám klienta tak, aby bylo náročné období překlenuto s co nejmenšími negativními dopady na klientův běžný život. Tým CDZ Klatovy disponuje osobními služebními vozy, kterými může za klientem v krizi dojet.

### Služby psychiatrické

Služby a péče psychiatra a psychiatrických sester. Pracovníkům týmu CDZ poskytují i odborné konzultace. Psychiatrem v CDZ Klatovy je MUDr. Viola Chvalová.

### Služby klinického psychologa

Psycholog poskytuje psychodiagnostické a psychoterapeutické služby, účastní se terénní práce, klientům i pracovníkům poskytuje odborné konzultace, účastní se metodických i případových porad, týmových supervizí. Důležitou doménou psychologa je rovněž spolupráce s rodinnými příslušníky klienta.

### Služby psychoterapeutické

Psychoterapeutické služby budou v CDZ Klatovy poskytovat pracovníci s úplnou psychoterapeutickou kvalifikací. Přesto i někteří z ostatních členů týmu CDZ mají absolvované různé psychoterapeutické výcviky a mohou některé terapeutické prvky podpůrně využívat ve své práci.







### Podpora svépomocných aktivit

CDZ Klatovy podporuje tzv. svépomocné aktivity lidí s duševním onemocněním. Některé svépomocné aktivity jim zprostředkovává, některé může iniciovat či je při nich doprovázet. Významnou roli v tomto bude hrát mj. peer konzultant týmu. Klienti CDZ Klatovy mohou využívat svépomocné aktivity v rámci Ledovce a dále jim budou zprostředkovávány aktivity z "místních" zdrojů (např. zájmová sdružení a spolky nebo aktivity svépomocných organizací).

## 2.2 Komunikační opatření a informování o službě

Hlavním cílem aktivity je zvýšit úspěšnost začleňování lidí s duševním onemocněním do společnosti a běžného života. Tedy informovat zainteresované skupiny/organizace o možnostech a přínosech CDZ jako nového prvku v péči o osoby s vážným duševním onemocněním – vyjasnění kompetencí a možností či dohoda o optimálním nastavení spolupráce apod. Aktivita je naplňována skrze individuální osobní jednání, společné workshopy či meetingy pracovníků CDZ Klatovy a zainteresovaných subjektů.

Příklad oslovených zástupců k jednání:

- Policie ČR,
- Obecní / Městská policie,
- IZS,
- Krajský úřad Plzeňského kraje (sociální a zdravotní odbor),
- Městský úřad Klatovy (sociální a zdravotní odbor, OSPOD),
- Obecní úřady v regionu působnosti (zejm. pracovníci s agendou sociálních služeb a péče),
- Úřad práce – pobočky v regionu
- Psychiatrické oddělení Klatovské nemocnice,
- Psychiatrická nemocnice v Dobřanech, ev. další psychiatrické nemocnice (např. Lnáře)
- soukromé psychiatrické ambulance,
- další poskytovatelé zdravotních služeb (zejm. obvodní lékaři),
- poskytovatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny s dětmi a služeb na podporu sociálního začleňování ve spádové oblasti a další v okolí využívané klienty CDZ Klatovy,
- ostatní služby Ledovce pro osoby s duševním onemocněním (chráněné bydlení, telefonická krizová intervence, odborné soc. poradenství, denní stacionář, sociální rehabilitace),
- sociální firmy a zaměstnavatelé osob z cílové skupiny (tj. osob s vážným duševním onemocněním) v regionu a také významní zaměstnavatelé v okolí.

**Komunikační opatření realizujeme** v úzké spolupráci s dalšími projekty Reformy psychiatrické péče v ČR a jejich zástupci v plzeňském regionu:

1. Destigmatizace - prostřednictvím spolupráce s krajskými specialisty Destigmatizace
2. Deinstitutionalizace – spolupráce s krajským koordinátorem Plzeňského kraje pro reformu
3. Multidisciplinarita – metodici projektu

Pracovníci CDZ se účastní schůzek, které svolává krajský koordinátor a zde informují o dění v CDZ, plánují, síťují atd. Oslovení vybraných cílových skupin komunikačního opatření bude prováděno cíleně, a to formou námi organizovaných skupinových či individuálních setkání (diskuse na míru) anebo prezentacemi služby CDZ na již ustavených skupinových setkáních, např. vzdělávacích akcích lékařů, psychiatrů, záchranných sborů, setkáních starostů obcí místních akčních skupin, komunitním plánování apod.

Z jednání skupin i individuálních schůzek budou vytvořeny prezenční listiny a ev. i záznamy.





### 2.2.1 Další způsoby informování o službě CDZ Klatovy

CDZ Klatovy informuje odbornou i laickou veřejnost a cílovou skupinu o možnostech a podmínkách poskytovaných služeb následujícími způsoby a na následujících místech:

- na webových stránkách – [www.ledovec.cz](http://www.ledovec.cz) – konkrétně na webu služby [www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz)
- na facebookovém profilu Ledovec, z.s.
- na nástěnkách či informačních místech umístěných v jiných službách Ledovce, zejména však v CDZ Klatovy
- při realizaci jiných odborných služeb Ledovce (např. aktivity primární prevence ve školách či na krizové lince apod.)
- prostřednictvím propagačních materiálů, které jsou průběžně umísťovány ve veřejných prostorách (např. na úřadech, v čekárnách lékařských zařízení apod.)
- nárazově na probíhajících prezentačních akcích Ledovce nebo cílených akcí pro CDZ Klatovy např. **aktivitu komunikačního opatření** apod.
- **při osobním kontaktování** zájemce o službu v prostorách zařízení nebo mimo něj (např. kavárna, domov klienta, nemocnice nebo jiné zdravotnické zařízení apod.)
- prostřednictvím různých katalogů sociálních služeb a webových portálů (např. [Sociální služby Plzeňský kraj](#)).
- **prostřednictvím spolupráce s dalšími sociálními, zdravotními** či jinými návaznými službami a institucemi (předávání základních informací o službě/ letáku služby)

*Detailnější informace odborné či laické veřejnosti či klientům podá také jakýkoli pracovník CDZ nebo Ledovce (telefonicky, emailem či osobně).*

**Pracovníci CDZ Klatovy jsou povinni informovat zájemce o službu vhodným způsobem s ohledem na:**

- věk zájemce o službu
- aktuální stav a potřeby zájemce o službu (tedy situace, které neumožňují klientovi informace řádně vstřebat např. akutní krize, intoxikace apod.)
- prostředky komunikace, které zájemce o službu běžně používá (např. u lidí se smyslovými vadami, poruchou komunikace apod.)
- na místo (situační kontext), kde je služba poskytnuta (terén vs ambulance, domácnost vs zdravotnické zařízení)

### 2.3 Nejčastější konkrétní způsoby kontaktování klientů

- Klienti/pacienti spadající do oblasti pokryté CDZ Klatovy se do služby dostanou během **ukončování hospitalizace na PO Klatovské nemocnice** (dále také **PN Dobřany** či okrajově PN Lnáře), kdy s nimi pracovníci týmu CDZ Klatovy navážou spolupráci ještě v průběhu hospitalizace.
- Přicházejí sami na základě **doporučení známých či si sami službu vyhledali**, z propagačních médií a materiálů (např. ordinace lékařů a čekárny, média, destigmatizační kampaně apod.).
- Přicházejí na **doporučení svých psychologů a psychoterapeutů, ambulantního, příp. praktického lékaře** nebo jiných odborných služeb (např. Člověk v tísni, Diecézní charita) či úřadů a sociálních odborů města Klatovy.
- **Asertivní kontaktování:** na základě podnětu třetích osob (obvykle rodinní příslušníci, opatrovníci, zástupci různých úřadů) aktivně vyhledáme a kontaktujeme osoby, které jsou ohroženy SMI a pomoc aktivně nevyhledávají nebo odmítají a snažíme se je motivovat ke spolupráci.





## 3 Pravidla pro poskytování služeb a práva uživatelů

Pro využívání služeb CDZ Klatovy platí následující práva a pravidla:

### a) práva klientů/uživatelů:

- na profesionalitu a odbornost poskytnutých služeb
- vybrat si cíl spolupráce v rámci poskytovaných služeb
- ukončit spolupráci kdykoliv bez udání důvodu
- možnost nahlédnout do své spisové dokumentace
- podat stížnost či vyjádřit svou spokojenost s poskytovanými službami (pravidla pro podávání stížností jsou dostupná na webu CDZ Klatovy a jsou přílohou tohoto dokumentu)

### b) pravidla:

- dodržovat sjednané termíny konzultací (v případě, že se klient nemůže na sjednaný termín dostavit, tuto skutečnost co nejdříve oznámí, je-li to možné)
- dodržovat provozní dobu
- spolupracovat na dojednaném cíli, ev. se domlouvat na změně cíle spolupráce
- dodržovat běžná společenská pravidla a konvence (například být střízlivý, slušný apod.)
- kompletní vnitřní pravidla jsou součástí uzavírané smlouvy a jsou dostupná na webu CDZ Klatovy a jsou přílohou tohoto dokumentu

*Podrobnosti o cílech klientů jsou obsaženy v zápisech z konzultací / schůzek, do kterého mohou klienti nahlížet.*

## 4 Proces příjmu do péče CDZ

Přijímání klienta do péče je opřeno jednak o zkušenosti pracovního týmu (a dalších služeb Ledovce) a z požadavků vyplývajících ze zákona o sociálních službách a ze zákona o zdravotních službách.

Proces příjmu osoby do péče CDZ Klatovy má **několik fází** (kroků), které trvají s ohledem na konkrétní situaci osoby a její individuální potřeby, různě dlouhou dobu (**od jedné schůzky po několik schůzek - obvykle 3) až po několik měsíců** (např. při asertivním kontaktování), dle aktuální situace klienta, způsobu jeho kontaktování, motivace, zakázky:

- Informování o službě CDZ, podmínkách a pravidlech jejího poskytování.
- Mapování potřeb a situace klienta, včetně jeho silných stránek a přirozených zdrojů podpory, zjišťování očekávání klienta a formulování/pojmenování jeho zakázky (cílů spolupráce), plánu zotavení (ev. plánu spolupráce) (při mapování využíváme specializací v rámci multidisciplinárního týmu).
- Domlouvání se na spolupráci, její konkrétní podobě a i optimálním trvání (je-li to možné).





Ve fázi domlouvání o spolupráci používáme tzv. **Mapovací formulář** (inspirovaný metodou CARE) obsahující otázky pokrývající jednotlivé oblasti klientova života (zdraví, vztahy, bydlení, práce, volný čas) včetně jeho přání a cílů, silných stránek a zdrojů v těchto oblastech (*po uzavření smlouvy dále využíváme nástroje GAF, Honos, Aqol apod.*).

**Se zájemcem se v této fázi setkává více členů týmu** – sociální pracovník, zdravotní sestra a psychiatr týmu, případně další člen (dle specifické situace osoby).

**O přijetí klienta do péče CDZ** se následně rozhoduje týmovým rozhodnutím na společné poradě všech členů týmu. Pracovníci, kteří spolupracovali s osobou do té doby (nejvíce ji znají), představují klienta a jeho „příběh“ (potřeby a silné stránky) a předjednaný cíl spolupráce. **V případě, že tým nedojde ke shodě, je oprávněn rozhodnout vedoucí týmu.** Pokud ani ten nerozhodne, postupuje rozhodnutí svým nadřízeným, případně se řeší na supervizi.

#### 4.1 Přijetí do péče CDZ a proces uzavření spolupráce

- Osoba splňuje podmínky cílové skupiny CDZ
- Osoba žije/má vztah k regionu působnosti CDZ.

*„Jako nejlepší se ukazuje praxe probrat informace o potenciálním novém klientovi/pacientovi na nejbližší setkání týmu. **Určí se jeden pracovník, který bude mít za úkol kontaktovat klienta/pacienta, případně jeho rodinu, a získat dostatek podkladů pro rozhodnutí, jestli klient/pacient splňuje kritéria cílové skupiny, či nikoliv. Při kontaktu s klientem/pacientem, jeho rodinou a případně dalšími zdroji informací je důležité neživit nerealistická očekávání, dát zřetelně najevo, že zatím jde o sbírání a vyhodnocování informací a ne o vlastní práci týmu s klientem/pacientem. Proces rozhodování by neměl trvat příliš dlouho. Dostatek informací je povětšinou možno získat během jednoho či dvou týdnů.**“* ([Základní principy CDZ cit. MZCR.](#))

Pokud se tým společně s klientem domluví na **přijetí do péče CDZ Klatovy**, navrhuje i období spolupráce (s ohledem na individuální situaci klienta) a **klíčového pracovníka** klienta („dva“ klíčové pracovníky resp. jednoho zastupujícího/stínového tak, aby byla pokryta sociální a zdravotní část služby). Klienta následně klíčový pracovník kontaktuje a domluví se s ním na spolupráci.

**Sociální část CDZ uzavře s osobou „Smlouvu o poskytování sociální služby sociální rehabilitace v rámci CDZ“** (dle § 91 zákona o sociálních službách č. 108/2006, písemnou či ústní formou), **zdravotnická část CDZ zavede klienta do péče, založí zdravotnickou dokumentaci.**

V případě **asertivního kontaktování** se většinou **uzavření „Smlouvy o poskytování služby“ nepodaří** (předpokládá dobrovolné a informované uzavření na straně osoby/klienta jakožto jedné ze smluvních stran, dle zákona o sociálních službách). **Tato osoba bude evidována jako zájemce o péči v CDZ.**

**CDZ Klatovy bude s klientem vždy domlouvat spolupráci na dobu určitou**, kterou s ním předem vyjedná a dohodne. V případě potřeby bude docházet k prodloužení spolupráce, ale spolupráce nebude automaticky poskytována na dobu neurčitou, aby klient nezůstával v péči CDZ, pokud ji nebude potřebovat a nedocházelo k závislosti klienta na odborné službě, klienta naopak CDZ Klatovy bude podporovat ve využívání běžně dostupných zdrojů.





V CDZ Klatovy bude celý výše popsaný proces probíhat paralelně pro sociální i pro zdravotní část CDZ tak, aby byl zachován hlavní účel CDZ – tj. poskytování komplexní sociálně-zdravotní služby jedním multidisciplinárním týmem.

Výsledkem procesu tedy může být uzavření dohody o spolupráci nebo naopak její neuzavření.

**Pokud dojde k odmítnutí zájemce**, tým CDZ postupuje v souladu s platnou legislativou (důvody pro odmítnutí) a s ohledem na danou osobu. Důvody odmítnutí vždy vysvětlí, v případě potřeby poskytne základní poradenství a odkáže či doporučí jiné vhodnější služby.

**Nejčastějším důvodem pro odmítnutí poskytování služby je**, že osoba nepatří do cílové skupiny CDZ nebo podmínky poskytovaných služeb zájemci nevyhovují nebo zájemce vyžaduje službu, kterou zařízení neposkytuje.

*CDZ Klatovy by nemělo odmítat zájemce z důvodu kapacity. Je to v rozporu s cíli a principy péče v CDZ.*

## 4.2 Ukončování poskytování péče v CDZ

CDZ Klatovy je vždy spolupráce domlouvána na dobu určitou, která se předem vyjedná a dohodne s klientem. V případě potřeby dochází k prodloužení spolupráce, ale spolupráce není automaticky poskytována na dobu neurčitou, aby klient nezůstával v péči CDZ, pokud ji nebude potřebovat a nedocházelo k závislosti klienta na odborné službě.

Z dobré praxe jednoznačně vychází, že dobře dojednaná spolupráce, včetně určení období, na počátku, je předpokladem úspěšného ukončení poskytování péče v CDZ.

Důvodem pro ukončení je:

- Osoba přestane splňovat kritéria cílové skupiny – obvykle dojde ke zlepšení, tedy **k zotavení klienta**.
- Osoba nebude potřebovat poskytování intenzivní komplexní péče v CDZ, bude dostačující poskytování přirozených zdrojů pomoci či pouze ambulantní zdravotní služby či pouze poskytování sociální služby (bez zdravotní komponenty).
- Naplnění sjednané zakázky (cílů spolupráce) klienta.
- Klient ukončí spolupráci (nebude ji např. považovat za užitečnou).
- Ve velmi výjimečných případech pro porušení pravidel (dle smlouvy o poskytování sociální služby).

Ukončení poskytování péče v CDZ je navrženo a prodiskutováno na **týmových poradách**. O ukončování služby přemýšlíme jako o procesu, nikoli jednorázové akci, na které je třeba se společně s klientem připravit a plánovat jeho kroky, včetně napojení na zdroje podpory mimo CDZ.

Ukončení péče CDZ neznamena, že ji nemůže klient v budoucnu znovu využívat. O tom je každý klient informován.





## 5 Návaznost sociálních, zdravotních a jiných služeb

Pracovníci CDZ Klatovy nabídnou či zprostředkují osobám kontaktujícím zařízení potřebné kontakty na další odborné služby (tzn. nejen klientům), které CDZ neposkytuje nebo je neposkytuje přímo, ale například ve spolupráci s dalšími službami dílčím způsobem. Pro tyto účely má CDZ **vypracované adresáře návazné sítě**, tzn. institucí a zařízení různého typu věnujících se oblastem např. od volného času, bydlení, zaměstnávání, vzdělávání až po specializovaná odborná pracoviště sociálních či zdravotních služeb či dalších profesionálů, jednotlivců či odborných subjektů. Dle potřeby jsou klientům tyto údaje poskytovány nebo je přímo zprostředkována spolupráce či jiný potřebný kontakt s návaznou službou.

Pracovníkům je uloženo:

- **mít základní znalost o všech potřebných službách a jejich poskytovatelích** na území regionu (potažmo Plzeňského kraje, ale i celé ČR) a předávat pravdivě informace klientům;
- **udržovat pravidelný kontakt s poskytovateli** těchto služeb (zejména s klíčovými subjekty pro spolupráci jako jsou např. nemocnice Klatovy či PN Dobřany) prostřednictvím odborných schůzek, komisí, multitýmových setkání, případových konferencí, PR akcí apod. = tzv. **KOMUNIKAČNÍCH OPATŘENÍ**
- **shromažďovat a aktualizovat informace (adresáře) pro spolupráci;**

## 6 Kapacita CDZ Klatovy

Tým CDZ pracuje v systému **case-managementu**. Všichni členové týmu, zpravidla kromě psychiatra, psychologa, peer-konzultanta a IPS specialisty zastávají roli klíčových pracovníků klientů (case managerů). **Jeden plně zaškolený klíčový pracovník** (case manager) při plném úvazku a v plném provozu CDZ **může pracovat až s 15ti klienty**, včetně zájemců, osob v asertivním kontaktu. **Vedoucí týmu pak max. s polovinou tohoto počtu, tj. cca 7-8 klientů.**

Průměrná roční kapacita CDZ Klatovy **během projektu\*** (tedy pilotního provozu) a vzhledem k typu regionu je cca 85 klientů.

**Okamžitá kapacita CDZ** je v praxi dosti proměnlivá. Například záleží na frekvenci a délce kontaktů s klientem, na aktuálním zdravotním stavu klientů, dojezdové vzdálenosti za klienty, na výši úvazku pracovníků v týmu atd. Ctíme zásadu, že v našem typu služby bychom neměli odmítat zájemce z důvodu plné kapacity. CDZ by mělo mít vždy volnou kapacitu a i absenci delších čekacích dob (např. v řádu týdnů či dokonce měsíců).

**Předpokládaná fluktuace klientů** (ukončení smlouvy / přijímání nových klientů) je cca 70 - 100 ročně.

### \*Komentář ke kapacitě vzhledem k pilotnímu provozu CDZ (od 1.1.2021 až 30.6.2022)

Vzhledem k tomu, že významná část týmu se bude pro CDZ Klatovy sestavovat nově (tj. jednotliví členové budou teprve hledat cesty vzájemné spolupráce a způsoby nejlepšího poskytování služeb, zaškolovat se a učit se), v prostředí, kde se bude vytvářet nově i většina klientely, navíc v prostředí většinově venkovském (tj. předpoklad počáteční nedůvěry, sebe/stigmatizace, velký důraz bude třeba klást na





síťování, značný čas strávený na cestě – zkušenost týmu SR pro Plzeň-venkov i stávajícího Komunitního týmu Klatovy) předpokládáme, že bude plné kapacity CDZ i jednotlivých pracovníků možné dosáhnout až v závěrečných fázích pilotního projektu.

Stanovení kapacity klíčových pracovníků a vedoucího pracovníka týmu a odhad obměny klientů vychází ze zkušenosti s fungováním CDZ Klatovy (a před tím CDZ Plzeň). **V pilotním CDZ počítáme s částečně nižší kapacitou**, než maximální uvedenou výše, jelikož tým CDZ bude zatížen povinnostmi souvisejícími také s realizací pilotního, nového prvku v systému psychiatrické péče, při které bude docházet k ověřování a zkoušení nových postupů, náročnějšímu vykazování péče, včetně nároků na evaluaci atd. Tým CDZ Klatovy bude rovněž pracovat se zájemci o službu CDZ a dále s osobami v tzv. asertivním režimu, které nejsou pro využívání služeb CDZ prozatím motivovány. Ze zkušenosti víme, že tato část práce vyžaduje plné nasazení a časovou kapacitu pracovníků a proto jsou tyto osoby také započítány do kapacity pracovníka.

## 7 Místní a časová dostupnost služeb

CDZ Klatovy se nachází v prostorách bývalé polikliniky v Klatovech, kde jsou v současnosti provozovny různých dalších služeb (např. NNO, laboratoř, zubaři apod.) a je **kolaudován jako zdravotnické zařízení**. Objekt se nachází v sousedství nové Klatovské nemocnice, **je dobře dostupný z centra i obou nádraží (MHD)**, objekt je vybaven nájездem (při vstupu do budovy) a **dostatečně prostorným výtahem**. Vstupní dveře a další dveře v jednotlivých patrech jsou opatřeny informační cedulí s názvem zařízení, otevírací dobou, kontakty atd.

Místo a doba poskytování služeb vychází z potřeb cílové skupiny. **Služba AMBULANCE je v otevírací době vždy personálně zajištěna. Vždy je přítomen alespoň jeden pracovník**, který bude k dispozici příchozím (neohlášeným), bude vyřizovat telefony a další související agendu, v případě potřeby zajišťovat krizovou intervenci, welcoming nebo prvokontakt.

Práce v **TERÉNU** se účastní všichni pracovníci týmu CDZ Klatovy. **V terénu pracují individuálně nebo ve dvojicích či skupinách dle specializace**, pružně se přizpůsobují konkrétní situaci a klientovým potřebám.

Místa, kde se odehrává poskytování služeb terénní formou, jsou většinou **domácnosti klientů** (či jiná místa, dle potřeb a domluvy pracovníka s klientem), zejména také **lůžková zařízení**. Dle potřeb klientů pracují také pracovníci s jejich rodinou či blízkými, spolupracují s úřady, soudy, lékaři (včetně AP), školami, zaměstnavateli ap., **tedy v místě daného subjektu**.

Pravidelně, **1x týdně, dochází pracovníci také na psychiatrické oddělení nemocnice v Klatovech**, dle potřeby dojíždějí za klienty i do Psychiatrické nemocnice v Dobřanech, příp. jinam. Tým disponuje osobními služebními vozidly.

### 7.1 Adresy zařízení/služeb



#### Centrum duševního zdraví Klatovy

Pod Nemocnicí 789, 339 00 Klatovy

Tel.: 603 111 542

www.cdz-klatovy.cz, e-mail: cdzklatovy@ledovec.cz





Místo poskytování	Adresa ambulance	Zařízení	Kontakt
Klatovy	Pod Nemocnicí 789 339 01 Klatovy	AMBULANCE CDZ Klatovy Centrum duševního zdraví	<a href="mailto:cdzklatovy@ledovec.cz">cdzklatovy@ledovec.cz</a> +420 603 111 542

Místo poskytování	Adresa pro terénní formu	Zařízení	Kontakt
Plzeňský kraj (Klatovy, Domažlice, Horšovský Týn)	Pod Nemocnicí 789 339 01 Klatovy	TERÉN CDZ Klatovy Centrum duševního zdraví	<a href="mailto:cdzklatovy@ledovec.cz">cdzklatovy@ledovec.cz</a> +420 603 111 542

[www.ledovec.cz](http://www.ledovec.cz) a [www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz)

**Provozní doba** CDZ Klatovy je v době pilotního provozu **40 hodin týdně** (po dobu projektu 18 měsíců od 1.1.2021), v běžné **pracovní dny**. Po ukončení pilotního provozu předpokládáme provozní dobu v souladu s platným Standardem CDZ.

**Pracovní doba** pracovníků je nastavena pružně, v závislosti na potřebách klientů služby, s tím, že běžná pracovní doba je 8 hodin ( může se změnit dle potřeb klientů CDZ Klatovy). Aktuální otevírací doba je dostupná na webu a letáku služby.

## 8 Popis regionu, spádových oblastí a podmínky pro terén

CDZ Klatovy obsluhuje **jihozápadní příhraniční oblast Plzeňského kraje**. Je to oblast převážně venkovského charakteru s několika většími sídelními celky (největší: Klatovy - okresní město s 22 tis. obyvatel, Domažlice - okresní město s 11 tis. obyvatel, dále Horšovský Týn – ORP, Nýrsko a Kdyně s cca 5 tis. obyvateli, ostatní obce většinou do velikosti 1500 obyvatel a méně), které tvoří jednotlivým obcím i mezi sebou přirozený dopravní spád dále navázaný na krajské město Plzeň. Průmysl: zejm. zemědělský, turistický, zpracovatelský, orientovaný také na přeshraniční spolupráci. Značná část obyvatelstva získává obživu v Německu.

**Relativně dostupná síť meziměstské veřejné autobusové i vlakové dopravy** – do každé obce (až na několik výjimek) min. 2x za (pracovní) den, směřovaná většinou do sídla ORP, v některých případech do Plzně. V praktických záležitostech obyvatelstvo většinou závislé na vlastních zdrojích osobní (automobilové) dopravy.

**Spádová oblast CDZ Klatovy** je tvořena správními obvody ORP Klatovy, ORP Domažlice a ORP Horšovský Týn, nalézá se na částech dvou okresů (Klatovy a Domažlice). Celková rozloha oblasti je 195 802 ha. Počet obyvatel: 105 800. (Údaje ČSÚ k r. 2018)







**Správní obvod Klatovy**, který leží v jižní části Plzeňského kraje, patří mezi příhraniční správní obvody. Správní obvod zahrnuje 44 obcí, z nichž 8 (Janovice nad Úhlavou, Klatovy, Měčín, Nýrsko, Plánice, Strážov, Švihov a Železná Ruda) má statut města. Výměra správního obvodu činí 90 614 ha, tj. 11,8 % z rozlohy kraje. **Rozlohou je druhým největším správním obvodem Plzeňského kraje.** Území je tvořeno převážně zemědělskou půdou (50,5 %) a lesními pozemky (39,4 %). K 31. 12. 2018 žilo na území správního obvodu 50 564 obyvatel, tj. 8,6 % z celkového počtu obyvatel Plzeňského kraje. Hustota obyvatelstva představuje 55,8 obyvatel na 1 km<sup>2</sup>.

K 31. 12. 2018 dosáhl na tomto území podíl nezaměstnaných osob 1,43 %, oproti roku 2017 tak klesl o 0,25 procentního bodu. Úřady práce registrovaly 577 uchazečů o práci, z toho 18,4 % tvořili uchazeči se zdravotním postižením.

**Správní obvod Domažlice** leží v jihozápadní části Plzeňského kraje a svou polohou patří mezi pohraniční správní obvody. Správní obvod zahrnuje 58 obcí, z nichž 5 (Bělá nad Radbuzou, Domažlice, Hostouň, Kdyně a Poběžovice) má statut města. S rozlohou 76 316 ha je čtvrtým největším správním obvodem v Plzeňském kraji. Z celkové výměry tvoří zemědělská půda 49,5 % a lesní pozemky 41,8 %. K 31. 12. 2018 žilo na území správního obvodu Domažlice 40 662 obyvatel, tj. 7,0 % z celkového počtu obyvatel kraje. Hustota obyvatelstva představuje 53,3 obyvatel na 1 km<sup>2</sup>.

K 31. 12. 2018 dosáhl na území správního obvodu podíl nezaměstnaných osob 2,06 % a oproti roku 2017 klesl o 0,07 procentního bodu. Úřady práce zde registrovaly 596 uchazečů o práci, z toho 20,0 % tvořili uchazeči se zdravotním postižením.

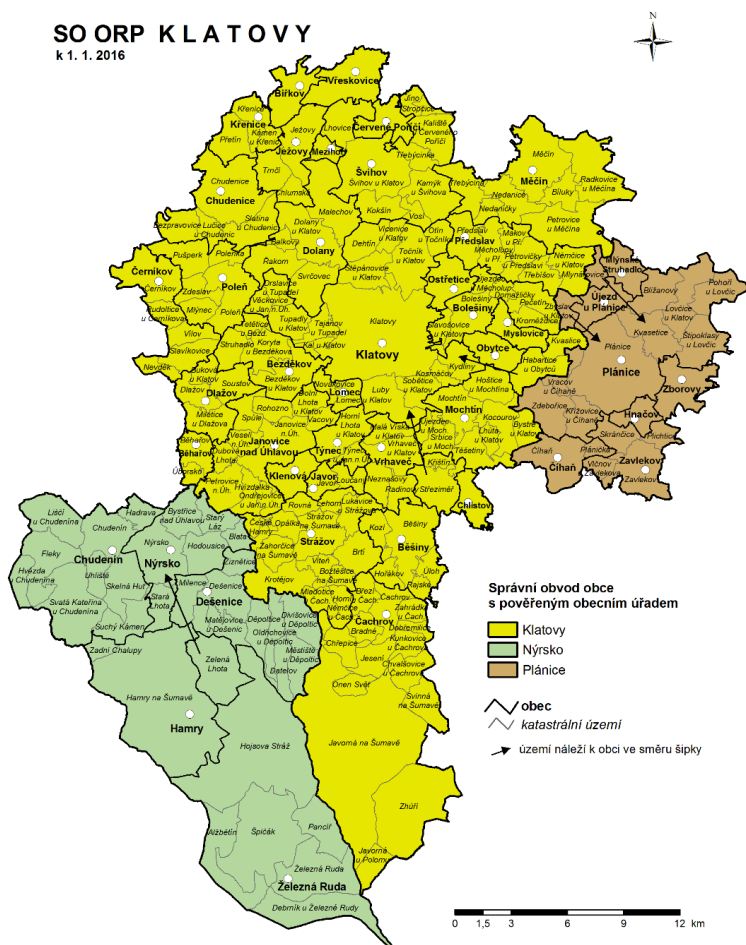
**Správní obvod Horšovský Týn**, který leží v jihozápadní části Plzeňského kraje, hraničí s pěti správními obvody kraje (Domažlice, Přeštice, Stod, Stříbro a Tachov). Správní obvod spravuje 18 obcí, z nichž dvě (Horšovský Týn a Staňkov) mají statut města. Výměra správního obvodu představuje 28 872 ha, což činí 3,8 % z rozlohy kraje. Území je tvořeno převážně zemědělskou půdou (63,9 %) a lesními pozemky (26,5 %). K 31. 12. 2017 žilo na území správního obvodu 14 574 obyvatel, tj. 2,5 % z celkového počtu obyvatel Plzeňského kraje. S hustotou 50,5 obyvatel na 1 km<sup>2</sup> se řadí k méně zalidněným správním obvodům.

K 31. 12. 2017 dosáhl podíl nezaměstnaných osob 2,74 %, oproti roku 2016 klesl o 1,93 procentního bodu. Úřady práce registrovaly 283 uchazečů o práci, z toho 20,1 % tvořili uchazeči se zdravotním postižením.





## 8.1 Mapa spádové oblasti CDZ Klatovy



## Přílohy 1 a 2 – Pravidla a Stížnosti



**Centrum duševního zdraví Klatovy**

Pod Nemocnicí 789, 339 00 Klatovy

Tel.: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





## Příloha č. 1

### Vnitřní pravidla pro poskytování služby sociální rehabilitace

#### Rámec vzájemné spolupráce

Služba sociální rehabilitace je poskytována v rámci Centra duševního zdraví (dále CDZ). **CDZ je sociálně-zdravotní** službou poskytovanou společně Ledovcem, z.s. (sociální část) a Psychiatrií-ambulancí, s.r.o. (zdravotní část). Všichni pracovníci CDZ **pracují jako jeden tým a společně sdílí informace o uživatelích**. Sociální službu sociální rehabilitace v rámci CDZ duševního zdraví poskytují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Dále v CDZ pracují zdravotničtí pracovníci (psychiatr, klinický psycholog, zdravotní sestry (některé z nich se specializací v oblasti psychiatrie).

#### Způsob poskytování sociální služby – základní informace

- Uživatel má svého **klíčového pracovníka**, který koordinuje poskytování služby, vedení dokumentace ap.
- Během spolupráce uživatel s klíčovým pracovníkem **individuálně plánují a hodnotí** průběh poskytované služby.
- Uživatel si stanovuje, na čem chce pracovat, tzn. cíle spolupráce. Cíle musejí být v souladu s cíli a posláním služby.
- Při poskytování služby a jejím plánování jsou respektovány možnosti, schopnosti, potřeby a situace uživatele.
- O průběhu poskytování služby jsou vedeny pracovníky **písemné záznamy**.
- Klíčový pracovník spolupracuje se všemi pracovníky služby – týmem, jednotliví členové týmu jsou vzájemně zastupitelní.

#### Práva uživatele

- Ucházet se o poskytování soc. služby v rozsahu základních činností, pravidelně se setkávat s klíč. pracovníkem a dalšími pracovníky týmu, domlouvat se na spolupráci, stanovit a případně měnit cíle spolupráce, nově dojednat průběh spolupráce, měnit četnost schůzek a zapojené pracovníky, zapojit do spolupráce blízké či další odborníky. **Žádat změnu klíčového pracovníka** a případně i dalších pracovníků týmu.
- Ukončit poskytování sociální služby a znovu vyjednat o poskytování sociální služby.
- Žádat o prodloužení smlouvy. Smlouvu lze prodloužit na dobu určitou, max. vždy na 1 rok, pokud z hodnocení dosavadní spolupráce vyplývá, že nedošlo k naplnění cílů, objevily se nové cíle, uživatel má o spolupráci zájem a kapacita poskytovatele to umožňuje.
- **Podávat stížnosti**, podněty, připomínky na průběh nebo způsob spolupráce (viz Příloha č. 2). Nahlížet do své osobní dokumentace (Ihůta na přípravu dokumentace je 30 dní).

#### Povinnosti uživatele

- Účastnit se domluvených schůzek s pracovníkem, svou nepřítomnost (pokud je to možné) předem omluvit, spolupracovat při stanovení cílů a průběhu spolupráce, při plnění sjednaných kroků, při aktualizaci a hodnocení spolupráce.
- Závažným způsobem neomezovat nebo neohrožovat jiné uživatele nebo pracovníky služby. Respektovat ostatní uživatele a pracovníky, chovat se k nim dle obecných zásad slušného chování.

#### Práva poskytovatele

- Nespolupracovat na cílech nebo krocích, které jsou v rozporu s obecně platnými morálními zásadami; ukončit konkrétní schůzku v případě, že by jejím pokračováním mohlo dojít k ohrožení pracovníků nebo jiných uživatelů (např. je-li jednání uživatele negativně ovlivněno návykovými látkami). Ukončit poskytování služby – v souladu s výpovědními důvody uvedenými ve smlouvě.
- Kontaktovat Vás, když (bez omluvy) nepřijdete na sjednanou schůzku;





- Určit kteří pracovníci budou s uživatelem spolupracovat. Zhodnotit, zda je Vaše žádost o změnu pracovníků odůvodněná a zda jí lze vyhovět;

#### **Povinnosti poskytovatele**

- Poskytovat kvalitní službu dle interních předpisů a v souladu s legislativou.
- Určit klíčového pracovníka a další pracovníky týmu, kteří s uživatelem budou spolupracovat. Při spolupráci vycházet z představ, možností a cílů uživatele; spolupráci zaměřovat na zlepšení situace uživatele. Sjednávat s ním cíle spolupráce a plánovat v souvislosti s nimi rozsah a průběh poskytování služby.
- Přicházet na sjednané schůzky s uživatelem včas; svou nepřítomnost předem omluvit a sjednat náhradní termín.
- Projednávat stížnosti uživatele a v případě jejich oprávněnosti zjednat nápravu (viz příloha č. 2).
- Respektovat uživatele a jeho práva a oprávněné zájmy. Dodržovat mlčenlivost (viz také GDPR).
- V případě výpovědi z důvodu snižování kapacity se poskytovatel zavazuje se pokusit najít uživateli navazující službu nebo jiné možnosti, které mu pomohou řešit jeho situaci.





## Příloha č. 2

### Pravidla pro podávání stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby sociální rehabilitace

#### I. Obecná ustanovení

- Každý uživatel služeb (ale i jeho blízký) si může stěžovat (každou stížnost lze také kdykoliv odvolat).
- Budeme se zabývat každou stížností, písemnou, ústní a i anonymní.
- Žádnou stížnost nepoužijeme proti stěžovateli. Každá stížnost je pro nás důležitá, protože pro nás znamená zpětnou vazbu, důvod k zamyšlení a možnost některé věci měnit a dále se rozvíjet.

#### II. Způsoby podání stížnosti

**Písemnou stížnost** je možno poslat **poštou** či **doručit osobně** na adresu **Centrum pro duševní zdraví Klatovy**, Pod Nemocnicí 789, 339 00 Klatovy **nebo na adresu Ledovec, z.s.**, Ledce 1, 330 14 (oficiální sídlo Ledovce). Je možno ji také poslat e-mailem na [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz) nebo [info@ledovec.cz](mailto:info@ledovec.cz). Předat stížnost je možné také kterémukoliv pracovníkovi Centra duševního zdraví nebo jiných zařízení či služeb organizace Ledovec (nebo ji umístit do schránky na chodbě). Kontakty (telefon, email) na pracovníky Ledovce naleznete zde [www.ledovec.cz/kontakty](http://www.ledovec.cz/kontakty).

**Ústní stížnost** může uživatel nebo jeho blízký sdělit kterémukoliv pracovníkovi Ledovce. Stížnost lze také podat prostřednictvím nezávislého zástupce, kterého si uživatel sám zvolí, může to být příbuzný, tlumočník, advokát apod.

#### III. Způsoby řešení stížnosti a doba vyřízení stížnosti

Všechny stížnosti přejímá, vyřizuje a eviduje metodický a odborný manažer (Mgr. Mgr. Drahomíra Franzová), který může jejím vyřízením pověřit jiného pracovníka. V případě, že se jedná o stížnost proti metodickému a odbornému manažerovi, eviduje a vyřizuje stížnost ředitel. V případě, že je stížnost směřována proti řediteli či proti všem pracovníkům, stížnost vyřizuje Správní rada. Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, maximálně do 30 dní od doby podání.

Řešení stížností bude vypracováno v písemné formě a předáno uživateli nebo jeho zástupci. V případě, že jde o stížnost anonymní, bude řešení v písemné podobě zveřejněno na nástěnce v prostorách, kde je služba poskytována (vyjma stížností, ve kterých si anonymní stěžovatel výslovně nepřeje tímto způsobem řešení zveřejnit nebo to není jinak vhodné). Všechny stížnosti (i anonymní) a jejich řešení **jsou poskytovatelem evidovány.**

#### IV. Pokud uživatel není spokojen s řešením stížnosti (písemné i ústní), je možné se:

**odvolat** k osobě, která stížnost vyřizovala **nebo směřovat stížnost** k nadřízenému pracovníkovi či orgánu Ledovce, z.s.

- ↓ Správní radě Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
- ↓ Dozorčí radě Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
- ↓ Valné hromadě Ledovec, z.s., Ledce 1

Je možno se také obrátit na nezávislé organizace mimo Ledovec, z.s. např.:

- Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, 306 13 Plzeň (tel: 377 195 111, e-mail [posta@plzensky-kraj.cz](mailto:posta@plzensky-kraj.cz))
- Český helsinský výbor: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, e-mail [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)
- Veřejného ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- MPSV ČR, Oddělení inspekce sociálních služeb, Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava, tel.: 950 196 587

