

## Popis realizace poskytování sociální služby

Název poskytovatele	Ledovec, z.s.
Název služby	Centrum duševního zdraví Plzeň (CDZ Plzeň)
Druh služby	centrum duševního zdraví (§70a)
Identifikátor služby	8116749
Působnost služby	<p>a) Ambulantní forma - CDZ Plzeň - Lidická 8, Plzeň</p> <p>b) Terénní forma: <b>Plzeň - Plzeňské obvody 1 – 10</b></p> <p>Pozn.: V přilehlých obcích - Nezvěstice, Chválenice, Štáhlavy, Lhůta, Mokrouše, Kyšice, Letkov, Dýšina, Chrást, Starý Plzenec, Losiná, Nezabavětice, Štěnovický Borek CDZ poskytuje péči výjimečně – tj. v těchto oblastech aktivně klienty nevyhledáváme (primárně jedná se zájemci z této oblasti sociální služba Sociální rehabilitace).</p> <p>Pozn.: Konkrétní místo poskytování služby v terénu si pracovník domlouvá s klientem. Může se jednat například o domácnost klienta, úřady, lékaře, školu, během hospitalizace – tj. obvykle FN Plzeň, PND Dobruška, aj.</p>

### a) Okruh osob, kterým je sociální služba určena

<p>Služba je určena lidem od 16 let výše s vážným duševním onemocněním, případně lidem v riziku rozvoje vážného duševního onemocnění, zejména z okruhu psychotických onemocnění a poruch nálad, jimž jejich sociální situace a zdravotní stav závažným způsobem komplikuje život.</p> <p>Služba je určena lidem pobývajícím na území města Plzeň.</p>
---

### b) Nepříznivá sociální situace, kterou sociální služba řeší

<p>Služba je zaměřena na spolupráci s lidmi, jimž jejich duševní onemocnění neumožňuje žít kvalitní a smysluplný život, mají <u>potřeby</u> podpory současně v sociální i zdravotní oblasti. To je klientům CDZ <b>zdravotní stav a sociální situace závažným způsobem komplikují život.</b></p> <p>Objevují se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obtíže při zvládnutí všedních denních činností spojených s běžným každodenním fungováním (např. nákupy, vaření, zajištění péče o sebe, o druhé, cestování, komunikace a další) a ve více oblastech života (např. v oblasti práce, bydlení, vztahů, volného času, vzdělávání, zdraví a další);</li> <li>• obtíže zastávat role, ve kterých by chtěl/a klient/ka být anebo které jsou považovány za běžné;</li> <li>• proměnlivé a často nepředvídatelné situace a okolnosti, časté změny v různých oblastech života (např. měnící se bydlení, práce, vztahy, zdravotní stav, časté hospitalizace, nejasná přání či osobní cíle ...);</li> <li>• běžně dostupné zdroje a služby (formální i neformální) nepomáhají (selhávají, nejsou dostatečné) pro zvládnutí situace;</li> <li>• potřeba zapojení více odborníků/aktérů (formálních i neformálních) pro řešení situace a nutnost jejich koordinované podpory;</li> <li>• situace zpravidla vyžaduje proaktivní přístup ze strany týmu, včetně asertivního nabízení podpory a zapojení a koordinace podpory i mimo službu.</li> </ul>
---

### c) Způsob zajišťování úkonů jednotlivých základních činností sociální služby, který odpovídá okruhu osob, kterému je služba určena

<p>Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v centrech duševního zdraví se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:</p> <p><b>a. nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. nácvik a podpora nacházení silných stránek osoby s cílem podpory v jejím zotavení a uschopnění vedoucí k sociálnímu začleňování,</li> <li>2. nácvik a podpora plánování běžných i mimořádných činností dne,</li> <li>3. nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů,</li> <li>4. nácvik péče o domácnost, zejména péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování,</li> <li>5. nácvik péče o vlastní osobu, děti nebo další členy domácnosti,</li> <li>6. nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru,</li> <li>7. nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu,</li> </ol>
---

8. nácvik dovedností k identifikaci vlastních rizikových situací a nastavení péče o vlastní osobu v oblasti duševního zdraví a pohody jako prevence sociálního vyčleňování, a to i za podpory zprostředkování vlastní zkušenosti se zotavením,

**b. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

1. podpora usnadnění vstupu a udržení si studia, zaměstnání, bydlení, zdravotní a jiné specializované péče, zájmových aktivit a zapojení do svépomocných skupin,
2. nácvik chování v různých společenských situacích,
3. nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi,

**c. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

1. zprostředkování nebo podání informací o dopadu duševního onemocnění do života osoby, její rodiny i okruhu blízkých osob,
2. upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
3. včasná detekce a intervence u osob s duševním onemocněním nebo v riziku jeho rozvoje, včetně provádění asertivního vyhledávání a kontaktování těchto osob,
4. podpora při mapování potřeb s cílem snížení rizikového chování u osob s nařízeným ochranným léčením,

**d. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. podávání informací o možnostech získávání finanční i odborné podpory,
2. informační servis a zprostředkovávání služeb,
3. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, při přímém zapojení do aktivit na obhajobu vlastních práv nebo práv skupiny osob, se kterou se osoba ztotožňuje,

**e. sociálně terapeutické činnosti:**

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

Způsob a rozsah poskytované podpory (tj. způsob zajištění úkonů jednotlivých základních činností služby) vychází z průběžného procesu domlouvání cílů spolupráce s každým klientem, je průběžně přehodnocován a aktualizován. Z odborných metod a přístupů využíváme zejména metodologii case managementu, CARE přístup a FACT model. Do způsobu poskytování služby se promítají zásady: **Individuální přístup** – podporu a její míru, včetně četnosti kontaktu, přizpůsobujeme konkrétním potřebám, přáním, schopnostem a situaci klienta; **Respektování klienta** – s klientem se setkáváme jako s rovnocenným partnerem, máme o klienta zájem jako o člověka, usilujeme o naplňování jeho práv a svobod, včetně práva na respektování a ochranu soukromí, integrity a důstojnosti; **Důraz na klientovy schopnosti a silné stránky** – snažíme se posílit klientovu samostatnost v běžných podmínkách a využít a podpořit při tom jeho vlastní možnosti, nacházet a posilovat jeho silné stránky; **Využití běžných zdrojů společnosti** – s klientem pracujeme v podmínkách běžné společnosti a v rámci jeho přirozené vztahové sítě, aktivně a se souhlasem klienta je zapojujeme do spolupráce; **Týmový multidisciplinární přístup** – při spolupráci s klientem vystupujeme a pracujeme jako jeden tým složený z pracovníků různých odborností, společně sdílíme spolupráci s klientem, do spolupráce s klientem zapojujeme více pracovníků týmu různých profesí; **Recovery přístup** – podporujeme klienta, aby žil i přes svá omezení způsobená nemocí spokojený, nadějeplný a přínosný život; **Asertivní přístup** – aktivně kontaktujeme a nabízíme spolupráci člověku, který se necítí dobře a který si (přes projevy své nemoci) neříká o pomoc.

**d) Koordinace poskytování sociální a zdravotní péče při poskytování sociálně-zdravotních služeb (týká se pouze sociálních služeb dle § 36 ZSS)**

**1. Způsob sdílení nezbytných informací mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách se zdravotnickými pracovníky v rámci poskytovaných sociálních a zdravotních služeb**

Nezbytné sdílení a rozsah informací mezi pracovníky centra je koordinováno tak, aby mohlo dojít k naplnění základní podstaty CDZ jakožto sociálně-zdravotní služby, tj. efektivní koordinace poskytování sociální a zdravotní péče u každého konkrétního klienta CDZ s ohledem na jeho aktuální situaci a potřeby.

Je zajištěno bezpečné prostředí pro předávání informací, včetně jejich zajištění před ztrátou, zkomolením či nežádoucím šířením (politika hesel, IT bezpečnost, diskrétní prostředí aj.). Způsoby předávání informací jsou zejména ústní předávání včetně konzultací individuálních plánů klientů během k tomu určených porad a dále sdílení prostřednictvím informačního systému (o poskytování služby jsou vedeny individualizované písemné záznamy v souladu s požadavky zákona o sociálních službách a zákona o zdravotních službách).

Klienti jsou informováni o nakládání s osobní údaji v souladu s požadavky GDPR, včetně jejich zveřejnění na webových stránkách. Pracovníci jsou náležitě poučeni.

**2. Koordinace pracovních postupů sociální a zdravotní péče při péči o osobu, které je sociálně-zdravotní služba poskytována, a role jednotlivých pracovních pozic v těchto pracovních postupech**

Centrum duševního zdraví je **sociálně-zdravotní službou**. Sociální služby zajišťují sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, další odborní pracovníci. Někteří mají roli klíčových pracovníků (case managerů), peer

konzultantů (pracovní s vlastní zkušeností se zotavením), IPS specialistů (v oblasti práce) aj. Poskytování zdravotních služeb v rámci CDZ se řídí zákonem o zdravotních službách (viz §44b). Zdravotní služby jsou zajišťovány (min.) psychiatry, psychology, psychiatrickými (ev. všeobecnými) sestrami. Zdravotní část CDZ Plzeň má uzavřeny smlouvy s většinou zdravotních pojišťoven.

Pracovníci CDZ Plzeň tvoří jeden multidisciplinární tým, který je veden jedním odpovědným pracovníkem. Pro efektivnější výkon práce a komunikaci je tým vnitřně rozdělený na dva tzv. subtýmy, ve kterých jsou rovnoměrně zastoupení sociální i zdravotní pracovníci (tj. subtým je definován pracovníky a klienty, ale pracuje dle stejných metodických postupů a je vzájemně zastupitelný). Všichni pracovníci v týmu pracují v terénu i ambulantně, přičemž těžiště práce týmu je právě v terénní práci – přirozeném prostředí klienta.

Multidisciplinární týmová práce a case management jsou jedny ze základních principů práce v CDZ. Každý klient CDZ má jednoho klíčového pracovníka (case managera), který koordinuje jemu poskytovanou podporu, a jednoho stínového pracovníka. Tito dva pracovníci zastupují sociální a zdravotní část CDZ. Klíčový pracovník odpovídá za sestavení individuálního plánu s klientem (s důrazem na 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 případně případových poradách, do kterých je ideálně přizvaný i klient), a celkově za koordinaci spolupráce s klientem. Kromě toho je zpracováván Protikrizový plán (příp. tzv. Plán pohody). CDZ Plzeň 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 klienta koordinuje klíčový pracovník (case manager) a v případě obtížné situace u klienta dochází ke sdílení podpory všemi členy týmu. Principem týmové práce je sdílení informací, sdílené rozhodování a sdílená odpovědnost jednotlivých členů týmu. Pokud tým nedojde ke shodě, rozhoduje vedoucí týmu, ve specifických případech týkajících se léčby, potom lékař týmu. 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 přizýván a motivován) na průběhu poskytování služby. Týmové spolupráci přispívá i systém porad, kterých se účastní všichni členové týmu. Všichni členové týmu jsou spolu v denním kontaktu.

**e) Materiální a technické podmínky odpovídající druhu a formě poskytované sociální služby, její kapacitě, okruhu osob, pro které je určena, a časovému rozsahu**

CDZ Plzeň se nachází v běžné zástavbě (vilová čtvrť) na adrese Lidická 428/8 v Plzni.

V místě je přítomen alespoň jeden, nejlépe dva, pracovník, který je k dispozici (neohlášeným) příchozím, vyřizuje telefony a další související agendu, v případě potřeby zajišťuje krizovou intervenci, welcoming nebo prvokontakt. Prostory jsou vybaveny zázemím pro pracovníky (kanceláře) i konzultačními místnostmi, včetně ordinací, pro individuální konzultace s klienty. Některé z místností jsou dostatečně velké i pro skupinové aktivity. Prostory nejsou bezbariérové (několik vchodů při vstupu do budovy), ale je zde možnost instalace plošiny. K domu náleží zahrada (možnost konzultací).

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

Pravidelně dochází pracovníci do blízkých lůžkových zdravotnických zařízení – Psychiatrická klinika Fakultní nemocnice Lochotín, Psychiatrická nemocnice v Dobřanech.

Každý pracovník je vybaven služebním mobilním telefonem a notebookem. Tým má k dispozici několik služebních automobilů. K dispozici je rovněž počítač pro využití klienty.

**f) Další skutečnosti významné pro poskytování sociální služby**

Centra duševního zdraví (CDZ) jsou sociálně-zdravotní službou poskytující současně sociální služby (dle zákona o sociálních službách, ZSS) a zdravotní služby (dle zákona o zdravotních službách, ZZS). CDZ Plzeň je poskytováno na základě smlouvy o spolupráci mezi organizacemi Ledovec, z.s. (sociální část) a Psychiatrie-ambulace, s.r.o. (zdravotní část).

**Časové omezení služby**

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 stanovena.

Pravidla pro podávání a vyřizování **stížností** na poskytování služby jsou mj. zveřejněna na webových stránkách organizace (v sekci služby).

Platný od: 1. 4. 2026

Zpracoval(a): Jana Nouzecká, Drahomíra Franzová