



Spolufinancováno
Evropskou unií

JAK FUNGUJE CDZ PLZEŇ?

DETAILNĚJŠÍ INFORMACE O POSKYTOVANÝCH SLUŽBÁCH
CENTRA DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ PLZEŇ

Dokument doplňuje ORGANIZAČNÍ ŘÁD

Texty vychází a ctí dokumenty Ledovce, z.s. a služby Sociální rehabilitace, které tímto pouze doplňuje.

Platnost od 1. 4. 2019, revize 22. 1. 2024



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

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





1 Cíle a poskytování služeb

Následující text definuje a blíže specifikuje činnost zařízení CDZ Plzeň.

1.1 Stručný popis „služby“ CDZ Plzeň

Účelem CDZ Plzeň je poskytovat komplexní multidisciplinární komunitní péči lidem s duševním onemocněním v Plzeňském kraji, specificky v regionu Plzeň město, ambulantní ale převážně terénní formou.

Vize: Zotavený člověk, který rozumí své nemoci a vede smysluplný život podle svých představ.

1.2 Cíle poskytovaných služeb v CDZ Plzeň

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).

Dílčí cíle:

- 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.





**Spolufinancováno
Evropskou unií**

1.3 Cílová skupina CDZ Plzeň

Primární cílová skupina vychází z definice cílové skupiny CDZ zveřejněné ve Standardu služeb CDZ pro osoby se závažným chronickým duševním onemocněním (SMI) – vydaný MZ ČR ve Věstníku č. 8/2021:

- 1) Osoby se závažným duševním onemocněním (SMI):
 - a) Diagnostické okruhy F2, F3, ev. F42 a F60.0, F60.1, F60.3, F60.5, F60.6, F61, F62)
 - b) Trvání onemocnění (déle než 2 roky)
 - c) Míra funkčního narušení (GAF) je rovna nebo nižší hodnotě 60

Takto vymezená cílová skupina v sobě zahrnuje rovněž i osoby v ochranném léčení uloženém soudem vykonávané formou specializované ambulantní péče v oboru psychiatrie.

- 2) Osoby s potřebou včasné intervence, tj. osoby s rizikem rozvoje SMI. U těchto osob je cílem včasné zachycení, diagnostika a započatí léčby.

CDZ Plzeň je určeno pro **dospělé osoby, ev. osoby od 16 let věku.**

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 Plzeň město.



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

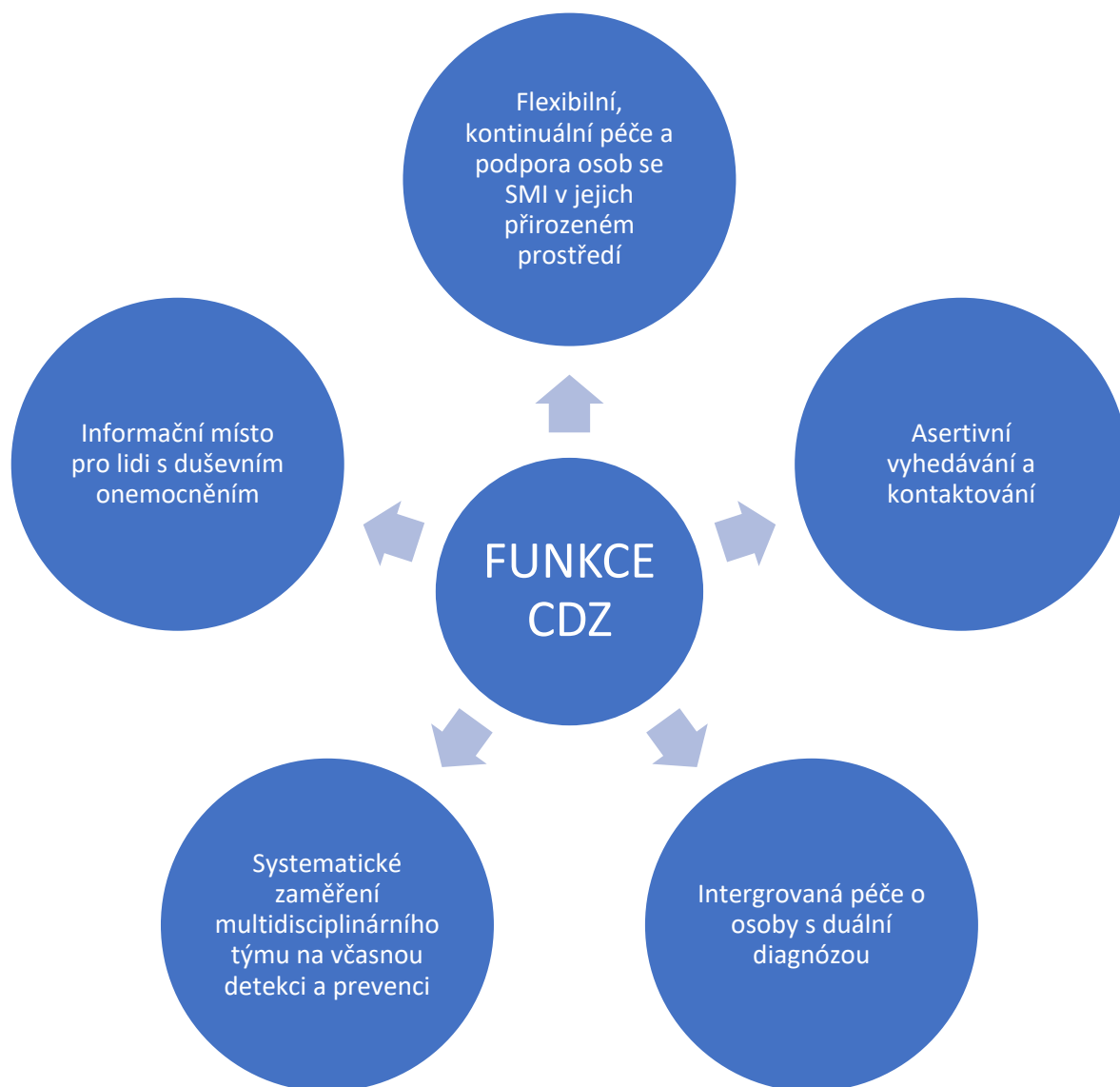
www.ledovec.cz, e-mail: cdz@ledovec.cz





1.4 Funkce CDZ

Podle Standardu služeb CDZ pro osoby se závažným chronickým duševním onemocněním (SMI) – vydaný MZ ČR ve Věstníku č. 8/2021 jsou funkce CDZ následující:



1.5 Základní principy, hodnoty a filozofie CDZ

CDZ Plzeň 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





Spolufinancováno Evropskou unií

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](#).

V metodické příručce „[Základní principy péče poskytované v CDZ](#)“ vydané MZČR v rámci reformy psychiatrické péče 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



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

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





Spolufinancováno Evropskou unií

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.](#)

1.6 Principy multidisciplinární týmové práce

Multidisciplinární tým CDZ Plzeň pracuje s důrazem na týmovou spolupráci, sdílení případové práce a dokumentace jednotlivých klientů. Týmová práce je jedním ze základních principů práce v CDZ. 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, 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.



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

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





Spolufinancováno Evropskou unií

2 Základní popis zajištění a realizace služeb CDZ

Všechny odborné služby CDZ Plzeň 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 společně sdílí práci s klienty, vzájemně spolupracují, sdílí informace (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), a celkově za koordinaci spolupráce s klientem. Kromě toho je zpracováván Protikrizový plán (příp. tzv. Plán pohody).

Klientům poskytujeme 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

Služby jsou klientům poskytovány během otevírací doby CDZ (či po vzájemné dohodě s klientem jindy), nejčastěji v termínu dojednaném s uživatelem. Aktuální otevírací doba je dostupná na webu a letáku služby. *Ke dni revize dokumentu to byl každý pracovní den od 8:30 do 18 hodin.*

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 stanovena (resp. omezena).



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

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





Spolufinancováno Evropskou unií

2.1 Základní popis poskytovaných jednotlivých služeb

Služby terénního týmu

Všichni pracovníci CDZ 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. 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. Zde si pracovníci domlouvají schůzky s klienty, kteří preferují ambulantní formu podpory či jsou v období, kdy je pro ně tato forma efektivnější. V rámci služeb denní péče jsou nabízeny (pravidelně či nepravidelně) denní programy, klienti mají možnost jich využít, některé 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 disponuje osobními služebními vozy, kterými může za klientem v krizi dojet. *Tým CDZ nenahrazuje IZS.*

Služby psychiatrické

Služby a péče psychiatra a psychiatrických sester. Pracovníkům týmu CDZ poskytují i odborné konzultace.

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 jsou poskytovány pracovníky 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 podporuje tzv. svépomocné aktivity lidí s duševním onemocněním. Některé svépomocné aktivity jim zprostředkovává, některé může iniciovat či je při nich doprovázet. Významnou roli



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

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





Spolufinancováno Evropskou unií

v tomto hraje mj. peer konzultant. Klienti mohou využívat svépomocné aktivity v rámci Ledovce a dále jim mohou být 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, připravení prostředí apod. Aktivita je naplňována skrze individuální osobní jednání, společné workshopy či meetingy pracovníků CDZ a zainteresovaných subjektů.

Příklad oslovených zástupců k jednání:

- Policie ČR,
- Obecní / Městská policie,
- IZS,
- Krajský úřad Plzeňského kraje (sociální a zdravotní odbor),
- Magistrát města Plzně a městské obvody,
- Úřad práce,
- Psychiatrická nemocnice Fakultní nemocnice Plzeň,
- Psychiatrická nemocnice v Dobřanech, ev. další psychiatrické nemocnice
- soukromé psychiatrické ambulance,
- další poskytovatelé zdravotních služeb (např. 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,
- ostatní služby Ledovce pro osoby s duševním onemocněním (chráněné bydlení, telefonická krizová pomoc, odborné soc. poradenství, sociální rehabilitace),
- sociální firmy a zaměstnavatelé osob z cílové skupiny (tj. osob s vážným duševním onemocněním) v regionu a také významní zaměstnavatelé v okolí.

2.2.1 Další způsoby informování o službě CDZ

CDZ 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
- na facebookovém profilu Ledovec, z.s.
- na nástěnkách či informačních místech umístěných v jiných službách Ledovce, zejména však v CDZ
- při realizaci jiných odborných služeb Ledovce (např. aktivity 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
- při osobním kontaktování zájemce o službu v prostorách zařízení nebo mimo něj
- prostřednictvím různých katalogů sociálních služeb a webových portálů



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

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





Spolufinancováno Evropskou unií

- 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 jsou povinni informovat zájemce o službu vhodným způsobem s ohledem na:

- věk zájemce
- aktuální stav a potřeby zájemce (tedy situace, které neumožňují klientovi informace řádně vstřebat např. akutní krize, intoxikace apod.)
- prostředky komunikace, které zájemce 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 působnosti CDZ do služby dostanou během **ukončování hospitalizace ve zdravotnickém zařízení**, kdy s nimi pracovníci týmu CDZ 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 či úřadů.
- **Asertivní kontaktování**: na základě podnětu třetích osob (obvykle rodinní příslušníci, opatrovníci, zástupci různých úřadů) aktivně vyhledáme a kontaktujeme osoby, které jsou ohrožení SMI a pomoc aktivně nevyhledávají nebo odmítají a snažíme se je motivovat ke spolupráci.

3 Proces příjmu do péče CDZ

Přijímání klienta do péče CDZ 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 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) 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).



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

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





Spolufinancováno Evropskou unií

- 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.
- Se zájemcem se v této fázi setkává více členů týmu – sociální pracovník, zdravotní sestra, psychiatr týmu, případně další člen (dle specifické situace osoby).
- O přijetí klienta do péče CDZ se v ideálním případě rozhoduje týmovým rozhodnutím na společné poradě všech členů týmu s tím, že do zdravotní části zavádí klienta psychiatr – kód „zavedení do péče“; klientem sociální části se člověk stává uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby (dle § 91 ZSS).

3.1 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 nejbližším 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, 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).

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, resp. psychiatr, zavede klienta do (zdravotnické) péče – kód „zavedení do péče“.

V případě asertivního kontaktování se většinou (zpočátku) 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 zpravidla evidována jako zájemce o péči v CDZ.

CDZ s klientem vždy domlouvá spolupráci na dobu určitou, kterou s ním předem vyjedná a dohodne. V případě potřeby bude docházet 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, klienta naopak CDZ



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

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





Spolufinancováno Evropskou unií

podporuje ve využívání běžně dostupných zdrojů.

V CDZ 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.

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

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

3.2 Ukončování poskytování péče v CDZ

V CDZ 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.

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 neznamená, že ji nemůže klient v budoucnu znovu využívat. O tom je každý klient informován.

4 Návaznost sociálních, zdravotních a jiných služeb

Pracovníci CDZ 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. Pracovníci CDZ mají přehled o návazné síti v regionu působnosti, tzn. institucí a zařízení různého typu věnujících se oblastem např. od volného času, bydlení, zaměstnávání, vzdělávání až po specializovaná



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

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





Spolufinancováno Evropskou unií

odborná pracoviště sociálních či zdravotních služeb či dalších profesionálů, jednotlivců či odborných subjektů.

Pracovníkům je uloženo:

- **mít základní znalost o všech potřebných službách a jejich poskytovatelích, umět je vyhledat**, na území regionu působnosti (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. zdravotnická zařízení) v regionu působnosti, navazovat s nimi spolupráci, spolupracovat s nimi;
- **shromažďovat a aktualizovat informace pro spolupráci.**

5 Kapacita CDZ Plzeň

Tým CDZ pracuje v systému case-managementu. Všichni členové týmu, zpravidla kromě psychiatra, psychologa, peer-konzultanta a IPS specialisty (ev. dalších specialistů) zastávají roli klíčových pracovníků klientů (case managerů). Jeden plně zaškolený klíčový pracovník (case manager) při plném úvazku a v plném provozu CDZ pracuje s cca 15ti klienty. Vedoucí týmu pak max. s polovinou tohoto počtu.

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 i absenci delších čekacích dob (např. v řádu týdnů či dokonce měsíců).

V pilotním CDZ jsme počítali s částečně nižší kapacitou, jelikož tým CDZ byl zatížen povinnostmi souvisejícími také s realizací pilotního, nového prvku v systému psychiatrické péče, při které docházelo k ověřování a zkoušení nových postupů, náročnějšímu (novému) vykazování péče, včetně nároků na evaluaci, vzdělávání atd. Tým CDZ rovněž pracuje se zájemci o službu CDZ a s osobami v tzv. asertivním režimu, které nejsou pro využívání služeb CDZ prozatím motivovány, ze zkušenosti víme, že může docházet k tzv. zmařeným konzultacím (tj. klient se nedostaví na schůzku, týmu se jej nepodaří v terénu kontaktovat apod.), přesto tato práce vyžaduje plné nasazení a časovou kapacitu pracovníků.

6 Místní a časová dostupnost služeb

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

Místo a doba poskytování služeb vychází z potřeb cílové skupiny. 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.



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

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





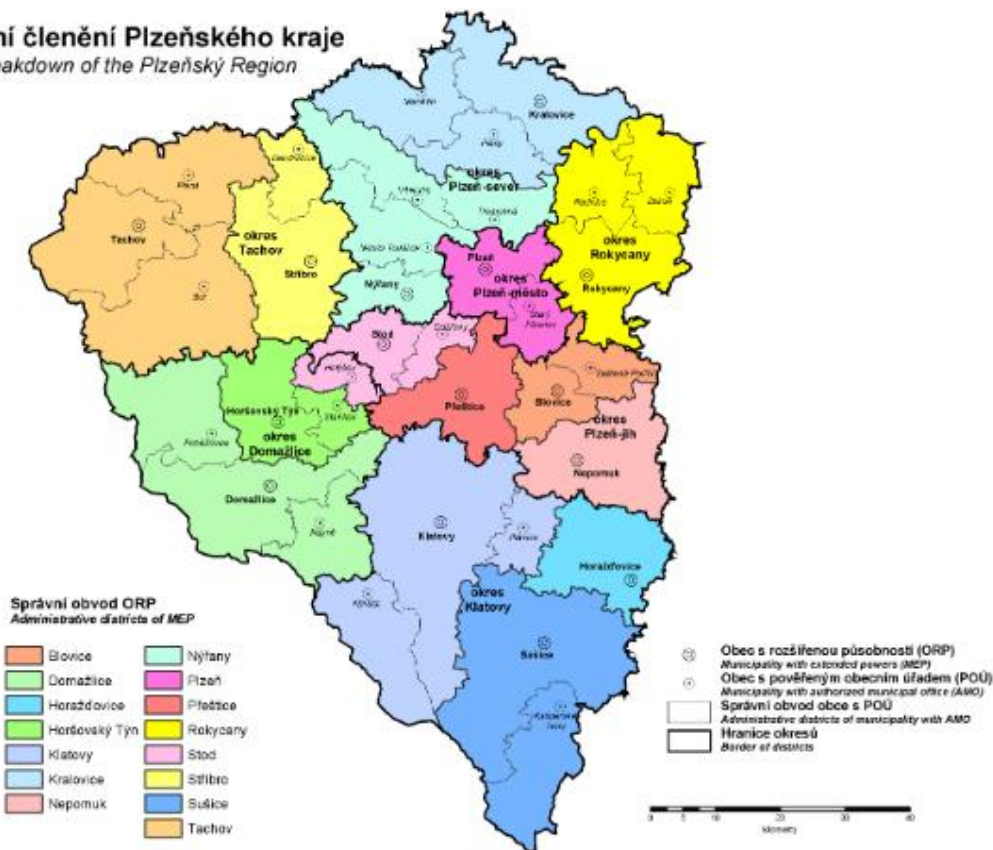
Spolufinancováno Evropskou unií

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 dochází pracovníci do blízkých lůžkových zdravotnických zařízení – Psychiatrická klinika Fakultní nemocnice Lochotín, Psychiatrická nemocnice v Dobřanech. Tým disponuje osobními služebními vozidly.

Pracovní doba pracovníků je nastavena pružně, v závislosti na potřebách klientů služby, s tím, že běžná pracovní doba je 8 hodin. Aktuální otevírací doba je dostupná na webu a letáku služby. *V době vydání dokumentu 8:30 – 18:00 hodin.*

Administrativní členění Plzeňského kraje
Administrative breakdown of the Plzeňský Region



Centrum duševního zdraví Plzeň

Lidická 428/8, 301 00 Plzeň

Tel.: 377 429 616, 737 163 204

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

