



ŠKÁLA IPS MODEL FIDELITY SCALE¹

01/07/2008

Hodnotitel:

Místo:

Datum:

Celkové skóre:

Pokyny k vyplnění: Ke každému kritériu/otázce zaškrtněte jednu možnost a запиšte si odpovídající počet bodů.

| Kritérium | Zdroj dat ² | Odpovědi / počet bodů |
|---|------------------------|--|
| PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ | | |
| 1. <u>Počet klientů na 1 pracovníka</u> : Každý IPS specialista ³ má přidělen určitý počet klientů. Maximální kapacita pro jeden pracovní úvazek by měla být do 20 klientů. ⁴ | MIS, DOC, INT | 1= Poměr 41 a více klientů na jednoho pracovníka 2= Poměr 31–40 klientů na jednoho pracovníka 3= Poměr 26–30 klientů na jednoho pracovníka 4= Poměr 21–25 klientů na jednoho pracovníka 5= Poměr 20 a méně klientů na jednoho pracovníka |
| 2. <u>Pracovníci IPS</u> : IPS specialisté poskytují pouze služby zaměstnávání. ⁵ | MIS, DOC, INT | 1= Pracovníci věnují službě zaměstnávání méně než 60 % času. 2= Pracovníci věnují službě zaměstnávání 60–74 % času. 3= Pracovníci věnují službě zaměstnávání 75–89 % času. 4= Pracovníci věnují službě zaměstnávání 90–95 % času. 5= Pracovníci věnují službě zaměstnávání více než 96 % času. |

¹ V originále „Supported Employment Fidelity Scale“ – v českém kontextu nepoužíváme „podporované zaměstnávání“, neboť má poněkud jiný význam, proto se držíme označení „IPS“.

² Vysvětlení zkratk uvedeno na konci dokumentu.

³ V orig. „employment specialist“, specialista na zaměstnávání.

⁴ Započítávají se klienti, se kterými se IPS specialista setká alespoň 1x za měsíc. Kapacita se počítá v poměru ke skutečné výši úvazku IPS specialisty (1,0 = 20, 0,5 = 10, apod.) Kapacita se vztahuje k aktuální situaci (okamžitá kapacita).

⁵ Pozice IPS specialisty má svou náplň práce zaměřenou na oblast zaměstnávání. IPS specialista netráví více jak 1-2 hodiny týdně (4-5% z plného úvazku) aktivitami, které se netýkají zaměstnávání.



| | | |
|--|-------------------------------|--|
| <p>3. <u>Jeden pracovník má na starost celý proces:</u> Každý IPS specialista provází klienta všemi fázemi procesu, od prvního kontaktu, přes zapojení do programu, hodnocení, umístění na pracovní pozici, koučování v pracovním procesu až po návaznou podporu – poté se již klientovi v oblasti zaměstnávání dostává jen méně intenzivní podpory od jiného pracovníka služeb péče o duševní zdraví.</p> | <p>MIS, DOC, INT, OBS</p> | <p>1= Pracovník klienta pouze odkáže na zprostředkovatele zaměstnání nebo na další programy. 2= Pracovník si klienta ponechá v péči, ale odkáže jej na další programy služeb zaměstnávání. 3= Pracovník provází klienta od jedné do čtyř fází služeb IPS (tj. první kontakt, zapojení, hodnocení, utváření představy o pracovním uplatnění, umístění na pracovní pozici, koučování v pracovním procesu a návazná podpora). 4= Pracovník provází klienta pěti fázemi služeb IPS, ne však celým procesem. 5= Pracovník zajišťuje všech šest fází procesu zaměstnávání (tj. vstup do programu, zapojení, hodnocení, utváření představy o pracovním uplatnění / umístění na pracovní pozici, koučování v pracovním procesu a návazná podpora).</p> |
| ORGANIZACE | | |
| <p>1. <u>Integrace IPS do služeb multidisciplinárního týmu:</u> IPS specialisté pracují max. pro 2 různé týmy služeb péče o duševní zdraví, jejichž klienti tvoří nejméně 90 % jejich pracovní náplně.⁶</p> | <p>MIS, DOC, INT, OBS</p> | <p>1= Pracovníci pracují v programu IPS, který funguje odděleně od služby péče o duševní zdraví. 2= Pracovníci IPS pracují pro tři a více týmů <u>NEBO</u> klienti jsou pouze v péči jednoho klíčového pracovníka (mental health practitioner), který není součástí žádného týmu, <u>NEBO</u> pracovníci IPS pracují pro jeden či dva týmy, jejichž klienti však tvoří jen méně než 50 % jejich pracovní náplně. 3= Pracovníci pracují pro jeden či dva týmy, jejichž klienti tvoří nejméně 50–74 % jejich pracovní náplně. 4= Pracovníci pracují pro jeden či dva týmy, jejichž klienti tvoří nejméně 75–89 % jejich pracovní náplně. 5= Pracovníci pracují pro jeden či dva týmy, jejichž klienti tvoří 90–100 % jejich pracovní náplně.</p> |

⁶ V případě sníženého úvazku se jeho výše počítá jako 100%.



| | | |
|---|---------------------------|---|
| <p>2. <u>Integrace IPS do služeb a spolupráce mezi členy týmu</u>: IPS specialisté se aktivně účastní pravidelných týdenních porad týmu (nejedná se o běžné provozní porady), kde pracovníci probírají jednotlivé klienty a jejich cíle v oblasti zaměstnání. Klienty zde sdílí celý tým a společně se podílí na rozhodování o dalších postupech. IPS specialisté sdílí kancelář s ostatními členy týmu (nebo ji mají v blízkosti). Dokumentace týkající se zaměstnávání klientů je vedena společně s dokumentací další péče o ně (v jedné kartě). IPS pracovníci pomáhají týmu promýšlet možnosti zaměstnání u klientů, kteří dosud nevstoupili do programu IPS.</p> | <p>MIS, DOC, INT, OBS</p> | <p>1= Splněna jen jedna nebo žádná z uvedených podmínek. 2= Splněny dvě z uvedených podmínek. 3= Splněny tři z uvedených podmínek. 4= Splněny čtyři z uvedených podmínek. 5= Splněno pět z uvedených podmínek.</p> <p><u>Splněno všech pět klíčových podmínek:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Pracovník se účastní pravidelných týdenních porad týmu.• Pracovník se aktivně podílí na poradách, kde tým společně sdílí klienty a rozhoduje o dalších postupech.• Dokumentace týkající se zaměstnávání (tj. hodnocení/profil, plán zaměstnání, záznamy o pokroku) je vedena jako součást komplexní klientovy dokumentace.• Pracovník má kancelář v blízkosti pracoviště celého týmu nebo ji s ostatními členy týmu sdílí.• Pracovník se spolu s ostatními členy týmu podílí na promýšlení možnosti zaměstnání u klientů, kteří dosud nevstoupili do programu IPS. |
| <p>3. <u>Spolupráce mezi IPS pracovníkem a úřadem práce</u>: IPS specialista úzce spolupracuje s úřadem práce na případech klientů, které mají společně v péči, a hledají možnosti nejvhodnějšího uplatnění/umístění.</p> | <p>DOC, INT, OBS, ISP</p> | <p>1= Pracovník je v kontaktu s pracovníky úřadu práce (osobním, telefonickém, e-mailovém) a radí se o společných klientech méně než jednou za čtvrt roku NEBO spolu nekomunikují vůbec. 2= Pracovník je v kontaktu s pracovníky úřadu práce (osobním, telefonickém, e-mailovém) a radí se o společných klientech nejméně jednou za čtvrt roku. 3= Pracovník je v kontaktu s pracovníky úřadu práce (osobním, telefonickém, e-mailovém) a radí se o společných klientech každý měsíc. 4= Pracovník a pracovníci úřadu práce se pravidelně osobně scházejí nejméně jednou za čtvrt roku <u>NEBO</u> jsou v kontaktu (osobním telefonickém, e-mailovém) a radí se o klientech každý týden.</p> |



| | | |
|---|--------------------|--|
| | | 5= Pracovník a pracovníci úřadu práce se pravidelně osobně scházejí nejméně jednou měsíčně a kromě toho jsou spolu v kontaktu (osobním, telefonickým, e-mailovém) každý týden. |
| 4. <u>Tým IPS</u> : Tvoří jej nejméně 2 IPS specialisté pracující na plný úvazek a vedoucí týmu. Každý týden se tým schází na poradách o klientech v souladu s modelem IPS, kde společně rozhodují o dalších postupech a sdílejí výstupy ze své práce. V případě potřeby se mohou vzájemně zastoupit. | MIS, INT, OBS | 1= Pracovníci nejsou součástí žádného týmu. 2= Pracovníci mají společného vedoucího, ale jako samostatný tým se nescházejí. Nefunguje zde zastupitelnost. 3= Pracovníci mají společného vedoucího a každý týden se o svých klientech radí. V případě potřeby se mohou vzájemně zastoupit <u>NEBO</u> ve venkovských oblastech, kde v každém týmu pracuje jeden IPS pracovník a osobní setkávání je složitější vzhledem k větším vzdálenostem, pořádají pracovníci porady s vedoucím 2–3krát měsíčně prostřednictvím telekonferencí. 4= Nejméně 2 pracovníci a vedoucí tvoří tým, který se schází pravidelně 2–3x měsíčně na poradách o klientech v souladu s modelem IPS, kde společně rozhodují o dalších postupech a sdílejí výstupy ze své práce. V případě potřeby se mohou vzájemně zastoupit. <u>NEBO</u> ve venkovských oblastech, kde v každém týmu pracuje jeden IPS pracovník a osobní setkávání je složitější vzhledem k větším vzdálenostem, pořádají pracovníci porady s vedoucím 2–3krát měsíčně osobně nebo prostřednictvím telekonferencí. Pomoci mohou i ostatní kolegové z širšího týmu, například tak, že mohou klienta dopravit do zaměstnání nebo vyzvednout u zaměstnavatele nejruznější formuláře apod. 5= Nejméně 2 pracovníci na plný úvazek a vedoucí tvoří tým, který se schází pravidelně každý týden na poradách o klientech v souladu s modelem IPS, kde společně rozhodují o dalších postupech a sdílejí výstupy ze své práce. V případě potřeby se mohou vzájemně zastoupit. |
| 5. <u>Role vedoucího týmu</u> : Tým IPS má svého vedoucího. Pracovníci si rozvíjejí a zlepšují dovednosti v rámci koučování, které vychází z hodnocení dosahovaných výsledků. Vedoucí | MIS, INT, DOC, OBS | 1= Splněna jen jedna nebo žádná z uvedených podmínek. 2= Splněny dvě z uvedených podmínek. 3= Splněny tři z uvedených podmínek. |



| | | |
|--|--------------------------|---|
| <p>týmu by měl plnit všech pět uvedených klíčových rolí.</p> | | <p>4= Splněny čtyři z uvedených podmínek. 5= Splněno pět z uvedených podmínek.</p> <p><u>Pět klíčových rolí vedoucího týmu:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Jeden vedoucí týmu pracující na plný úvazek řídí nejvýše 10 IPS pracovníků. Nemá žádnou další vedoucí funkci. (Vedoucí, kteří mají na starost méně než 10 pracovníků, mohou vykonávat jinou funkci v rozsahu, který poměrem odpovídá nižšímu počtu pracovníků, které vedou. Například vedoucí, který vede skupinu 4 pracovníků, se této práci může věnovat jen na poloviční úvazek.)• Vedoucí týmu vede každý týden poradu s pracovníky, kde zjišťuje, jaká je situace klientů, a vymýšlí nové strategie a nápady, jak jim v zaměstnání pomoci.• Vedoucí týmu komunikuje s vedoucími týmů ostatních služeb a zajišťuje jejich zapojení/spolupráci, řešení problémů a hledání nejvhodnějších řešení (proces předávání klientů do dalších služeb, následné péče apod.), aby byla odvedená práce co nejkvalitnější a pro klienta co nejpřínosnější. Jednou za čtvrt roku se schází s každým týmem služeb.• Vedoucí týmu doprovází nové pracovníky či pracovníky, kteří mají potíže, pomáhá jim při zlepšování dovedností, navštěvuje je na pracovišti a dává jim zpětnou vazbu cca jednou měsíčně, setkává se za tím účelem i se zaměstnavateli.• Nejméně jednou za čtvrt roku vedoucí týmu prochází s pracovníky výsledky klientů a navrhuje, co zlepšit. |
| <p>6. <u>Nulová vstupní kritéria:</u> Všichni klienti, kteří chtějí pracovat, mají mít přístup ke službám IPS bez ohledu na to, nakolik jsou na to připraveni, zda jsou drogově závislí, mají symptomy duševního onemocnění, dopouštěli se v minulosti násilného chování, mají kognitivní poruchy, odmítají léčbu, bez ohledu na to, jak se sami</p> | <p>DOC, INT, OBS</p> | <p>1= Je uplatňována oficiální metodika, podle které pracovníci IPS, case manageři nebo jiní pracovníci vylučují klienty proto, že nejsou dostatečně připraveni na zaměstnání (např. z důvodu zneužívání návykových látek, násilného chování v minulosti, nízké úrovně samostatného fungování apod.).</p> <p>2= Většině klientů není umožněn přístup ke službě IPS proto, že pracovníci vyhodnotí, že na něj nejsou připraveni (např. z důvodu zneužívání návykových</p> |



| | | |
|--|--------------------------|--|
| <p>prezentují. Služba IPS je zde pro každého. Po skončení jednoho zaměstnání pomohou pracovníci klientovi najít nové, bez ohledu na to, jaký byl důvod ukončení pracovního poměru, či kolik takových zaměstnání má už klient za sebou. Pokud má úřad práce nějaká vstupní kritéria, služba péče o duševní zdraví je nepoužije k tomu, aby někoho vyloučila. Klienti neprocházejí žádným vstupním testováním, ani formálním, ani neformálním.</p> | | <p>látek, násilného chování v minulosti, nízké úrovně samostatného fungování apod.).</p> <p>3= Některým klientům není umožněn přístup ke službě IPS proto, že pracovníci vyhodnotí, že na něj nejsou připraveni (např. z důvodu zneužívání návykových látek, násilného chování v minulosti, nízké úrovně samostatného fungování apod.).</p> <p>4= Žádné známky vyloučení, ani formálního, ani neformálního. Škála pracovníků organizace, kteří znají službu IPS a doporučují do ní klienty, není příliš široká. Po ukončení zaměstnání nabízejí pracovníci klientům pomoc s hledáním nového bez ohledu na to, jaký byl důvod ukončení pracovního poměru, či kolik zaměstnání má klient za sebou.</p> <p>5= Všichni klienti, kteří chtějí pracovat, mají přístup ke službám IPS. Pracovníci služby podporují klienty, aby si utvořili představu o práci, která by jim vyhovovala. Škála pracovníků organizace, kteří znají službu IPS a doporučují do ní klienty, je široká. Po ukončení zaměstnání nabízejí pracovníci klientům pomoc s hledáním nového bez ohledu na to, jaký byl důvod ukončení pracovního poměru, či kolik zaměstnání má klient za sebou.</p> |
| <p>7. <u>Zaměření na otevřený trh práce:</u> Organizace nabízí místa na otevřeném trhu mnoha způsoby. Při přijímání klienta do programu se pracovníci dotazují, zda má klient zájem pracovat. Organizace zveřejňuje nabídky práce a informace o IPS (letáky, nástěnky, plakáty). Zaměřuje se především na programy služeb pro dospělé s dlouhodobým vážným duševním onemocněním. Podporuje vzájemné sdílení zkušeností se zaměstnáním mezi klienty i pracovníky. Sleduje procento úspěšnosti zaměstnání na otevřeném trhu a tyto informace sdílí vedení organizace i pracovníci.</p> | <p>DOC, INT, OBS</p> | <p>1= Splněna jen jedna nebo žádná z uvedených podmínek.</p> <p>2= Splněny dvě z uvedených podmínek.</p> <p>3= Splněny tři z uvedených podmínek.</p> <p>4= Splněny čtyři z uvedených podmínek.</p> <p>5= Splněno pět z uvedených podmínek.</p> <p><u>Organizace nabízí místa na otevřeném trhu mnoha způsoby:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Při přijímání klienta do programu se pracovníci dotazují, zda má klient zájem pracovat.• Klient je tázán, zda má zájem pracovat, alespoň 1x ročně při revizi ročního (nebo půlročního) plánu léčby. |



| | | |
|---|--------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Organizace zveřejňuje nabídky práce a informace o programu IPS (letáky, nástěnky, plakáty) ve svých veřejně přístupných prostorách (vstupní haly, čekárny).• Organizace umožňuje vzájemné sdílení zkušeností se zaměstnáním mezi klienty i pracovníky (např. oslava s oceněním úspěchů, školení v rámci služby, peer skupiny, články ve věstníku organizace, vystoupení hosta na setkání skupiny klientů apod.), nejméně dvakrát ročně.• Organizace vyhodnocuje procento úspěšnosti zaměstnání na otevřeném trhu nejméně jednou za čtvrt roku a tyto informace sdílí vedení i pracovníci. |
| <p>8. <u>Vzdělávání a podpora vedení organizace v IPS:</u> Vedoucí pracovníci organizace podporují implementaci a udržitelnost IPS programu. Je splněno všech pět klíčových podmínek podpory.</p> | <p>DOC, INT, OBS</p> | <p>1= Splněna jedna z uvedených podmínek. 2= Splněny dvě z uvedených podmínek. 3= Splněny tři z uvedených podmínek. 4= Splněny čtyři z uvedených podmínek. 5= Splněno pět z uvedených podmínek.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vedoucí pracovníci organizace mají potřebné znalosti v oblasti na důkazech založených principů a postupů IPS.• Součástí procesu řízení kvality v organizaci je hodnocení programu IPS anebo jeho částí v souladu s IPS Fidelity Scale nejméně jednou za půl roku tak dlouho, dokud není dosaženo nejvyššího skóre na škále. Poté alespoň jedenkrát ročně. Proces řízení kvality na základě výsledků hodnocení podle IPS škály zlepšuje implementaci a udržitelnost programu IPS v organizaci.• Alespoň jeden člen vedení organizace se aktivně účastní schůzek „řídícího výboru“, které se konají nejméně jednou za půl roku u týmů, které již dosáhly nejvyššího skóre shody se škálou, a nejméně jednou za čtvrt roku u týmů, které jej dosud nedosáhly. Řídící výbor je definován jako pracovní skupina různých aktérů⁷, jejímž úkolem je revidovat stupeň shody se škálou, implementaci programu a systém poskytování služeb. Řídící výbor sestavuje |

⁷ Kromě pracovníků IPS mají být zapojeni také klienti, rodinní příslušníci, pracovníci úřadu práce.



| | | |
|---|-------------------------------|---|
| | | <p>pisemný akční plán zaměřený na budování či udržení služeb na nejvyšší úrovni shody se škálou IPS.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ředitel organizace během prvních šesti měsíců a dále nejméně jednou ročně informuje všechny zaměstnance o tom, jak služba IPS napomáhá plnění cílů celé organizace, a určuje jasné a konkrétní cíle v oblasti IPS a/nebo zaměstnávání na otevřeném trhu (na úvodním setkání IPS, setkání všech zaměstnanců, newsletter apod.). Tento úkol nelze delegovat na jiného pracovníka.• Vedoucí služby IPS informuje vedení organizace (včetně ředitele) alespoň dvakrát ročně o případných překážkách bránících v poskytování služeb v souladu s praxí založenou na důkazech a o možnostech, jak tyto překážky překonat (facilitátoři). Vedení organizace pomáhá vedoucímu týmu IPS hledat řešení těchto překážek a uvádět je do praxe. |
| SLUŽBY | | |
| <p>1. <u>Zprostředkování informací o dopadech zaměstnání</u>: Každému klientovi je ještě před nástupem do zaměstnání srozumitelně vysvětleno, co vše je s tím spojeno, jak případně požádat o přizpůsobení pracovní doby či jakou sjednat výši mzdy. Informace o dopadech zaměstnání zahrnuje veškeré dávky, které ovlivňuje, např. sociální a nemocenské pojištění, invalidní důchod, dávky hmotné nouze, příspěvky na bydlení, stravenky, příspěvky na děti, důchodové zabezpečení a další zdroje příjmu. Klientům jsou poskytovány informace a pomoc v souvislosti s ohlášením vzniku pracovního poměru u správy sociálního zabezpečení a jiných úřadů a s plněním dalších administrativních povinností.</p> | <p>DOC, INT, OBS, ISP</p> | <p>1= Poskytování informací o dopadech zaměstnání není pro většinu klientů organizace snadno dostupné.</p> <p>2= IPS pracovník dává klientovi kontakt na jinou službu, kde může tyto informace získat.</p> <p>3= IPS pracovník probírá s každým klientem konkrétní změny, které se ho s nástupem do zaměstnání dotknou.</p> <p>4= IPS pracovník nebo jiný pracovník (case manager) klientovi ještě před nástupem do zaměstnání poskytuje mu nebo mu pomáhá získat srozumitelné informace u odborníka vyškoleného na tuto problematiku.</p> <p>5= IPS pracovník nebo jiný pracovník (case manager) klientovi ještě před nástupem do zaměstnání poskytuje mu nebo mu pomáhá získat srozumitelné informace u odborníka vyškoleného na tuto problematiku. Kromě toho mu stejnou pomoc zajistí i následně, pokud se klient potřebuje rozhodnout o přizpůsobení pracovní doby či výši mzdy. Klientům jsou poskytovány také informace a pomoc v souvislosti s ohlášením vzniku pracovního poměru u</p> |



| | | |
|---|--------------------|--|
| | | správy sociálního zabezpečení a jiných úřadů a s plněním dalších administrativních povinností. |
| 2. <u>Co sdělit/nesdělit zaměstnavateli</u> : IPS pracovník poskytne klientovi přesné informace a pomůže mu zvážit všechny okolnosti, aby se dokázal sám nejlépe rozhodnout, co sdělí zaměstnavateli o svých obtížích. | DOC, INT, OBS | <p>1= Nesplněna žádná z uvedených podmínek.</p> <p>2= Splněna jedna z uvedených podmínek.</p> <p>3= Splněny dvě z uvedených podmínek.</p> <p>4= Splněny tři z uvedených podmínek.</p> <p>5= Splněny čtyři z uvedených podmínek.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vstup klienta do programu není podmíněn tím, že musí vždy zaměstnavatele informovat o svých obtížích.• IPS pracovníci klientům nabízejí, že s nimi předem prodiskutují všechna pro a proti ještě předtím, než klienti zaměstnavatele o čemkoli informují. Pracovníci klientům vysvětlí, jak takové informace souvisí s případnými požadavky na úlevy v zaměstnání a jakou roli hraje komunikace IPS pracovníka se zaměstnavatelem.• IPS pracovníci s klienty proberou, jaké informace zaměstnavateli sdělit (tj. skutečnost, že se léčí s psychickým onemocněním, že mají určité psychiatrické obtíže, úzkosti, byli po určitou dobu nezaměstnaní apod.), nabízejí konkrétní rady, co říci.• IPS pracovníci s klienty toto téma probírají opakovaně (např. pokud klient hledá práci více než dva měsíce a zatím nenašel, anebo pokud má v zaměstnání problémy). |
| 3. <u>Průběžné hodnocení založené na pracovních zkušenostech</u> : Vstupní hodnocení klientových kompetencí a možností se provádí po prvních 2–3 schůzkách a dále se do něj doplňují už jen informace o jeho pracovních zkušenostech ze zaměstnání na otevřeném pracovním trhu. Každá další pracovní zkušenost se zaznamenává do jeho | DOC, INT, OBS, ISP | <p>1= Hodnocení klientových kompetencí a možností se provádí před nástupem do zaměstnání a je založeno na formálním posuzování, využívají se při něm standardizované postupy, testy inteligence, zkoušení.</p> <p>2= Hodnocení klientových kompetencí a možností může probíhat odstupňovaně, po jednotlivých krocích: pracovní zkušenosti před nástupem do placeného zaměstnání (tj. pracovní skupiny v rámci programu denního stacionáře), dobrovolnictví, neplacené brigády (např. chráněné dílny apod.).</p> |



| | |
|--|---|
| <p>pracovního profilu⁸, který kromě toho obsahuje údaje o klientových preferencích, zkušenostech, dovednostech, aktuálních možnostech, silných stránkách, osobní kontakty atd. Zaměření na řešení problémů s využitím hodnocení prostředí klienta a snaha o přiměřené uzpůsobení/úlevy. Informace lze čerpat od klienta samotného, od týmu, který jej má v péči, ze zdravotních záznamů, a pokud s tím klient souhlasí, pak i od jeho blízkých a od předchozích zaměstnavatelů.</p> | <p>3= IPS pracovníci pomáhají klientům najít zaměstnání na otevřeném trhu přímo, aniž by nějak systematicky hodnotili jejich zájem, zkušenosti či silné stránky apod., a nezabývají se pravidelně analýzou klientových neúspěchů (či problémů v práci), aby z nich vyvodili ponaučení.</p> <p>4= Po prvních 2–3 schůzkách se provádí vstupní hodnocení klientových kompetencí a možností, kde se zkoumají klientovy zájmy a silné stránky. IPS pracovník klientovi pomáhá uvědomit si, co mu každá pracovní zkušenost přinesla, a spolupracuje s týmem, který má klienta v péči, na analýze případných neúspěchů či problémů v práci, ale i úspěchů a pozitivních zkušeností. Tyto zkušenosti a poučení však nezaznamenává do pracovního profilu⁸ <u>NEBO</u> tento profil⁸ není pravidelně aktualizován.</p> <p>5= Po prvních 2–3 schůzkách se provádí vstupní hodnocení klientových kompetencí a možností a vše se zaznamenává do jeho pracovního profilu⁸, který kromě toho obsahuje údaje o klientových preferencích, zkušenostech, dovednostech, aktuálních možnostech, silných stránkách, osobní kontakty atd. Pracovní profil⁸ se využívá k tomu, aby bylo možno stanovit, jaký typ práce a pracovního prostředí by byl pro klienta nejvhodnější. Doplnuje se do něj každá další pracovní zkušenost. Zaměření na řešení problémů s využitím hodnocení prostředí klienta a snaha o přiměřené uzpůsobení/úlevy. Informace lze čerpat od klienta samotného, od týmu, který jej má v péči, ze zdravotních záznamů, a pokud s tím klient souhlasí, pak i od jeho blízkých a od předchozích zaměstnavatelů. IPS pracovník klientovi pomáhá uvědomit si, co mu každá pracovní zkušenost přinesla, a spolupracuje s týmem, který má klienta v péči, na analýze případných neúspěchů či problémů v práci, ale i úspěchů a pozitivních zkušeností.</p> |
|--|---|

⁸ Dokument, do kterého se zaznamenávají zkušenosti z procesu hledání a získávání zaměstnání. Jde o průběžné a sdílené zaznamenávání - v každé organizaci se může dokument jmenovat jinak.



| | | |
|---|-------------------------------|--|
| <p>4. <u>Co nejdříve najít klientovi práci na otevřeném trhu</u>: Vstupní hodnocení klientových kompetencí a možností a první osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne do 30 dnů (jednoho měsíce) od vstupu klienta do programu.</p> | <p>DOC, INT, OBS, ISP</p> | <p>1= První osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne v průměru do 271 dnů (9 měsíců) od vstupu klienta do programu anebo později.</p> <p>2= První osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne v průměru od 151 do 270 dnů (5–9 měsíců) od vstupu klienta do programu.</p> <p>3= První osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne v průměru od 61 do 150 dnů (2–5 měsíců) od vstupu klienta do programu.</p> <p>4= První osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne v průměru od 31 do 60 dnů (1–2 měsíce) od vstupu klienta do programu.</p> <p>5= Program udržuje kontakt se zaměstnavateli průběžně a první osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne v průměru do 30 dnů (1 měsíc) od vstupu klienta do programu.</p> |
| <p>5. <u>Hledání pracovní pozice na míru klientovi</u>: IPS pracovník oslovuje zaměstnavatele tak, aby pozice odpovídala přáním klienta (co ho baví a jaké má cíle) a jeho potřebám (zkušenosti, schopnosti, symptomy, zdravotní stránka apod.), ne na základě požadavků pracovního trhu (tj. pracovní pozice, které jsou v daném okamžiku volné). Pracovník sestavuje s klientem individuální plán hledání práce, do kterého se průběžně doplňují informace z hodnocení a pracovního profilu a další pracovní zkušenosti či nově získané vzdělání.</p> | <p>DOC, INT, OBS, ISP</p> | <p>1= Pozice, které odpovídají více klientovým přáním, silným stránkám, symptomům atd. než potřebám pracovního trhu, nabízí méně než 25 % zaměstnavatelů oslovených IPS pracovníky.</p> <p>2= Pozice, které odpovídají více klientovým přáním, silným stránkám, symptomům atd. než potřebám pracovního trhu, nabízí 25–49 % zaměstnavatelů oslovených IPS pracovníky.</p> <p>3= Pozice, které odpovídají více klientovým přáním, silným stránkám, symptomům atd. než potřebám pracovního trhu, nabízí 50–74 % zaměstnavatelů oslovených IPS pracovníky.</p> <p>4= Pozice, které odpovídají více klientovým přáním, silným stránkám, symptomům atd. než potřebám pracovního trhu a které jsou v souladu s klientovým aktuálním pracovním plánem, nabízí 75–89 % zaměstnavatelů oslovených IPS pracovníky.</p> |



| | | |
|---|---------------|--|
| | | 5= IPS pracovníci oslovují zaměstnavatele, kteří nabízejí pozice odpovídající z 90–100 % více klientovým přáním, silným stránkám, symptomům atd. než potřebám pracovního trhu, které jsou v souladu s klientovým aktuálním pracovním plánem. Pokud mají klienti omezené pracovní zkušenosti, snaží se IPS pracovník nabídnout co nejširší škálu možností v rámci místní komunity. |
| 6. <u>Kontakt se zaměstnavateli – frekvence</u> : Každý IPS pracovník si za účelem hledání práce pro své klienty sjednává se zaměstnavateli nejméně 6 osobních schůzek za týden. (Ohodnoťte nejprve každého pracovníka zvlášť a poté vypočítejte průměr.) Schůzka se počítá i tehdy, pokud se pracovník sejde se stejným zaměstnavatelem vícekrát v týdnu, ať se schůzky účastní klient, nebo ne. Počítají se jak schůzky zaměřené na konkrétního klienta, tak schůzky zaměřené všeobecně ⁹ . Pracovníci si zaznamenávají všechny schůzky. | DOC, INT | 1= IPS pracovník si sjednává méně než 2 osobní schůzky se zaměstnavateli za týden. 2= IPS pracovník si sjednává 2 osobní schůzky se zaměstnavateli za týden NEBO nemá jasnou strategii oslovování zaměstnavatelů. 3= IPS pracovník si sjednává 2–4 osobní schůzky se zaměstnavateli za týden a postup oslovování zaměstnavatelů zaznamenává do výkazu, který s ním každý měsíc prochází vedoucí týmu. 4= IPS pracovník si sjednává 5 osobních schůzek se zaměstnavateli za týden a postup oslovování zaměstnavatelů zaznamenává do formuláře, který s ním každý měsíc prochází vedoucí týmu. 5= IPS pracovník si sjednává nejméně 6 osobních schůzek se zaměstnavateli za týden. Případně, pokud má na starost méně než 3 klienty (např. u nově vznikajících programů), pak si sjednává takový počet schůzek, který odpovídá dvěma schůzkám na jednoho klienta. Kromě toho postup oslovování zaměstnavatelů zaznamenává do formuláře, který s ním každý měsíc prochází vedoucí týmu. |
| 7. <u>Kontakt se zaměstnavateli – kvalita</u> : IPS pracovníci si budují vztahy se zaměstnavateli prostřednictvím pravidelných osobních návštěv, při kterých zjišťují, jaké jsou potřeby zaměstnavatelů, informují je, co jim může nabídnout IPS program i konkrétní klienti, kteří | DOC, INT, OBS | 1= Pracovník se setkává se zaměstnavateli jen příležitostně, například když doprovází klienta, který jde odevzdat žádost o práci, NEBO se se zaměstnavateli setkává jen zřídka. 2= Pracovník oslovuje zaměstnavatele, aby zjistil, jaká pracovní místa nabízejí, a tuto informaci předává dále klientům. |

⁹ Počítají se pouze schůzky s osobami, které mají pravomoc rozhodovat o přijetí nových zaměstnanců.



| | | |
|--|---------------------------|--|
| <p>by byli vhodní pro danou pozici. (Ohodnoťte nejprve každého pracovníka zvlášť a poté vypočtete průměr.)</p> | | <p>3= Pracovník odpovídá na inzeráty s nabídkou práce sám, představí se, seznámí zaměstnavatele s programem IPS a požádá jej o schůzku s klientem.</p> <p>4= Pracovník se se zaměstnavateli setkává osobně bez ohledu na to, zda právě nabízejí volnou pracovní pozici, nebo ne, a vyjednává za klienty, informuje zaměstnavatele o jejich silných stránkách a žádá je, aby se s klienty sešli.</p> <p>5= Pracovníci si budují vztahy se zaměstnavateli prostřednictvím pravidelných osobních návštěv, při kterých zjišťují, jaké jsou potřeby zaměstnavatelů, informují je, co jim může nabídnout IPS program i konkrétní klienti, kteří by byli vhodní pro danou pozici.</p> |
| <p>8. <u>Různé typy práce</u>: IPS pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různorodých pozicích.</p> | <p>DOC, INT, OBS, ISP</p> | <p>1= Pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různých typech pracovních pozic: platí pro méně než 50% klientů umístěných na trh práce.</p> <p>2= Pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různých typech pracovních pozic: platí pro 50-59% klientů umístěných na trh práce.</p> <p>3= Pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různých typech pracovních pozic: platí pro 60-69% klientů umístěných na trh práce.</p> <p>4= Pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různých typech pracovních pozic: platí pro 70-84% klientů umístěných na trh práce.</p> <p>5= Pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různých typech pracovních pozic: platí pro 85-100% klientů umístěných na trh práce.</p> |
| <p>9. <u>Různí zaměstnavatelé</u>: IPS pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů.</p> | <p>DOC, INT, OBS, ISP</p> | <p>1= Pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů: platí pro méně než 50% klientů umístěných na trh práce.</p> <p>2= Pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů: platí pro 50-59% klientů umístěných na trh práce.</p> <p>3= Pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů: platí pro 60-69% klientů umístěných na trh práce.</p> <p>4= Pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů: platí pro 70-84% klientů umístěných na trh práce.</p> |



| | | |
|---|--------------------|--|
| | | 5= Pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů: platí pro 85-100% klientů umístěných na trh práce. |
| 10. <u>Práce na otevřeném trhu</u> : IPS pracovníci nabízejí na otevřeném pracovním trhu pozice spíše na dobu neurčitou než na dobu určitou (tj. přechodné zaměstnávání). Zaměstnanci na těchto pozicích pobírají alespoň minimální zákonem stanovenou mzdu, jedná se o místa, na která se může hlásit kdokoli, ne speciálně vytvořená pracovní místa pro lidi s handicapem. (Sezónní práce a přechodné agenturní zaměstnávání, na něž se může hlásit kdokoli jiný, jsou v tomto případě také považována za místa na otevřeném trhu práce.) | DOC, INT, OBS, ISP | 1= Pracovníci dávají klientům na výběr z pozic na otevřeném pracovním trhu v méně než 64% případů <u>NEBO</u> mají v nabídce méně než 10 běžných pracovních pozic. 2= Pracovníci dávají klientům na výběr z pozic na otevřeném pracovním trhu v 65-74% případů. 3= Pracovníci dávají klientům na výběr z pozic na otevřeném pracovním trhu v 75-84% případů. 4= Pracovníci dávají klientům na výběr z pozic na otevřeném pracovním trhu v 85-94% případů. 5= 95 % a více pozic obsazovaných klienty na otevřeném pracovním trhu. |
| 11. <u>Návazná podpora podle individuálních potřeb</u> : Po nástupu do zaměstnání dostávají klienti podporu podle typu práce, svých preferencí a potřeb, výsledků z předchozích zaměstnání apod. Podle potřeby se zapojují jak všichni členové týmu, který má klienta v péči (změna medikace, nácvik sociálních dovedností, povzbuzení), tak i rodina, přátelé, spolupracovníci (tzv. přirozená podpora) a pracovník IPS. Ten na žádost klienta komunikuje i se zaměstnavatelem (informace o vzdělávání, individuální přizpůsobení práce apod.). Nabízí klientovi také pomoc v dalším profesním rozvoji, tj. v dalším vzdělávání, hledání lepšího pracovního místa či pracovní náplně, která by lépe odpovídala klientovým přáním a potřebám. | DOC, INT, OBS, ISP | 1= Většina klientů již po nástupu do zaměstnání žádnou podporu nedostává. 2= Přibližně polovina pracujících klientů dostává limitovanou míru podpory, převážně od IPS pracovníka. 3= Většina pracujících klientů dostává limitovanou míru podpory, převážně od IPS pracovníka. 4= Po nástupu do zaměstnání dostávají klienti podporu podle typu práce, svých preferencí a potřeb, výsledků z předchozích zaměstnání apod. IPS pracovník na žádost klienta komunikuje i se zaměstnavatelem. 5= Po nástupu do zaměstnání dostávají klienti podporu podle typu práce, svých preferencí a potřeb, výsledků z předchozích zaměstnání apod. Pracovník IPS na žádost klienta komunikuje i se zaměstnavatelem (informace o vzdělávání, individuální přizpůsobení práce apod.). Pracovník IPS pomáhá klientům v hledání lepšího pracovního místa a v dalším vzdělávání – buď ve škole, nebo v jiných certifikovaných školicích programech. Organizace poskytuje různé |



| | | |
|--|--------------------|--|
| | | typy podpory, do níž se podle potřeby mohou zapojit všichni členové týmu, který má klienta v péči. |
| 12. <u>Časově neomezená návazná podpora</u> : IPS pracovník se s klientem schází týden před jeho nástupem do zaměstnání, 3 dny po nástupu, dále každý týden po dobu prvního měsíce práce, a nejméně každý měsíc průměrně po dobu prvního roku nebo i déle, pokud klient po tuto dobu stále pracuje a pokud si to přeje. Pokud pracovní poměr trvá a nejsou žádné problémy, zůstává klient nadále už jen v péči svého case managera. V případě, že klient o zaměstnání přijde, kontaktuje jej nejpozději do 3 dnů opět IPS pracovník. | DOC, INT, OBS, ISP | 1= Po uplynutí prvního měsíce od nástupu do zaměstnání se IPS pracovník s klientem již dále neschází. 2= Alespoň 4 měsíce od nástupu do zaměstnání se IPS pracovník schází jen s méně než polovinou klientů. 3= Alespoň 4 měsíce od nástupu do zaměstnání se IPS pracovník schází s více než polovinou klientů. 4= Během prvního měsíce od nástupu do zaměstnání se IPS pracovník s klienty schází každý týden, dále nejméně každý měsíc průměrně po dobu prvního roku nebo i déle, pokud klient po tuto dobu stále pracuje a pokud si to přeje. 5= IPS pracovník se s klientem schází týden před jeho nástupem do zaměstnání, 3 dny po nástupu, dále každý týden po dobu prvního měsíce práce, a nejméně každý měsíc průměrně po dobu prvního roku nebo i déle, pokud klient po tuto dobu stále pracuje a pokud si to přeje. Pokud pracovní poměr trvá a nejsou žádné problémy, zůstává klient nadále už jen v péči svého case managera. Když IPS pracovník zjistí, že klient o zaměstnání přišel, opět jej nejpozději do 3 dnů kontaktuje. |
| 13. <u>Komunitní/terénní služba</u> : Služby IPS, jako je přijímání klientů do programu, hledání práce a následná podpora, poskytují všichni pracovníci v přirozeném komunitním prostředí. (Ohodnoťte každého IPS pracovníka zvlášť podle jeho <u>celkového</u> počtu odpracovaných hodin za týden, pak vypočítejte průměr, který vyplníte do celkového hodnocení.) | DOC, INT, OBS | 1= Pracovník tráví nejvýše 30 % hodin v komunitě. 2= Pracovník tráví 30–39 % hodin v komunitě. 3= Pracovník tráví 40–49 % hodin v komunitě. 4= Pracovník tráví 50–64 % hodin v komunitě. 5= Pracovník tráví 65 % a více hodin v komunitě. |
| 14. <u>Asertivní přístup v udržování kontaktu s klientem a terénní práce multidisciplinárního týmu</u> : Spolupráce s klientem není nijak časově | MIS, DOC, INT, OBS | 1= Tým prokazatelně používá nejvýše 2 strategie pro udržení kontaktu s klientem. |



| | | |
|---|--|---|
| <p>ohraničena, důvodem pro její ukončení nemůže být ani to, že klient nepřijde na smlouvanou schůzku. Systematická dokumentace pokusů o kontakt s klientem. Udržování kontaktu s klientem v terénu zajišťují členové multidisciplinárního týmu. Časté návštěvy u klienta doma / v komunitě. IPS pracovník koordinuje návštěvy s dalším pracovníkem multidisciplinárního týmu. Tam, kde je to možné, spolupráce s rodinou klienta. Až když je zřejmé, že klient nemá zájem pracovat ani pokračovat v IPS programu, je ukončena spolupráce s IPS pracovníkem.</p> | | <p>2= Tým prokazatelně používá 3 strategie pro udržení kontaktu s klientem. 3= Tým prokazatelně používá 4 strategie pro udržení kontaktu s klientem. 4= Tým prokazatelně používá 5 strategií pro udržení kontaktu s klientem. 5= Tým prokazatelně používá všech 6 strategií pro udržení kontaktu s klientem: i) Spolupráce s klientem není nijak časově ohraničena, důvodem pro její ukončení nemůže být ani to, že klient nepřijde na smlouvanou schůzku. ii) Systematická dokumentace pokusů o kontakt s klientem. iii) Udržování kontaktu s klientem v terénu zajišťují členové multidisciplinárního týmu. iv) Časté návštěvy u klienta doma / v komunitě. v) IPS pracovník koordinuje návštěvy s dalším pracovníkem multiprofesního týmu. vi) Tam, kde je to možné, spolupráce s rodinou klienta.</p> |
|---|--|---|

Zdroje dat:

| | |
|-----|--|
| MIS | Management Information System: řídicí informační systém |
| DOC | Documentation: dokumentace (zdravotní, klinické záznamy, směrnice a postupy organizací apod.) |
| INT | Interview: rozhovory s klienty, IPS pracovníky, zaměstnanci služeb pro lidi s duševním onemocněním, rodiny, zaměstnavatelé a další |
| OBS | Observation: pozorování (porady týmů, stínování IPS pracovníků) |
| ISP | Individualized Service Plan: individuální plán služeb |

02/14/1996

06/20/2001 aktualizováno

01/07/2008 revidováno



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

VÝSLEDKY HODNOCENÍ

| Personální zajištění | | |
|----------------------|---|-------|
| 1. | Počet klientů na 1 pracovníka | Body: |
| 2. | Pracovníci IPS | Body: |
| 3. | Jeden pracovník má na starost celý proces | Body: |
| Organizace | | |
| 1. | Integrace IPS do služeb multidisciplinárního týmu, který má klienta v péči | Body: |
| 2. | Integrace IPS do služeb a spolupráce mezi členy týmu | Body: |
| 3. | Spolupráce mezi IPS pracovníkem a konzultantem z úřadu práce | Body: |
| 4. | Tým IPS | Body: |
| 5. | Role vedoucího týmu | Body: |
| 6. | Nulová přijímací kritéria | Body: |
| 7. | Zaměření na otevřený trh práce | Body: |
| 8. | Vzdělávání a podpora manažerů v IPS | Body: |
| Služby | | |
| 1. | Příprava a motivace klienta k práci | Body: |
| 2. | Co sdělit/nesdělit zaměstnavateli | Body: |
| 3. | Průběžné hodnocení založené na pracovních zkušenostech | Body: |
| 4. | Co nejdříve najít klientovi práci na otevřeném trhu | Body: |
| 5. | Hledání pracovní pozice na míru klientovi | Body: |
| 6. | Kontakt se zaměstnavateli – frekvence | Body: |
| 7. | Kontakt se zaměstnavateli – kvalita | Body: |
| 8. | Různé typy práce | Body: |
| 9. | Různí zaměstnavatelé | Body: |
| 10. | Práce na otevřeném trhu | Body: |
| 11. | Návazná podpora podle individuálních potřeb | Body: |
| 12. | Časově neomezená návazná podpora | Body: |
| 13. | Komunitní/terénní služba | Body: |
| 14. | Asertivní přístup v udržování kontaktu s klientem a terénní práce multidisciplinárního týmu | Body: |
| Celkem: | | |

| | |
|------------------|---------------------------|
| 115–125 | = Vysoká shoda |
| 100–114 | = Částečná shoda |
| 74–99 | = Nízká shoda |
| 73 a méně | = Nejedná se o IPS |