

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Lenka Horská

Vytvoření manuálu k zavádění standardů kvality sociálních služeb denních
stacionářů pro osoby s mentálním postižením v Pardubickém kraji

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Praha 2007

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Lenka Horská

Vytvoření manuálu k zavádění standardů kvality sociálních služeb denních stacionářů pro osoby s mentálním postižením v Pardubickém kraji

Obor:

Forma studia:

Akademický rok:

Vedoucí bakalářské práce:

Oponent bakalářské práce:

Datum obhájení:

Výsledek obhajoby:

Sociální práce

prezenční

2006/2007

PhDr. Olga Havránková

P R O H L A Š U J I ,

že tuto předloženou bakalářskou práci jsem vypracovala zcela samostatně a cituji v ní veškeré prameny, které jsem použila.

V, dne

Podpis:

Osnova

| | | |
|-----|---|----|
| | Úvod..... | 2 |
| 1. | Kapitola | |
| 1.1 | Důvody vzniku a zavádění Standardů kvality sociálních služeb | 4 |
| 1.2 | Inspekce | 7 |
| 1.3 | Zkušenosti nezahraníčí..... | 8 |
| 2. | Kapitola | |
| 2.1 | Efektivní postup před nastavováním SKSS | 11 |
| 2.2 | Denní centrum Svítání | 13 |
| 2.3 | Dotazník o zjišťování situace v denních stacionářích pro osoby s mentálním postižením v Pardubickém kraji při zavádění standardů kvality sociálních služeb..... | 14 |
| 2.4 | Přehled hlavních zjištění při procesu zavádění SKSS v organizaci Svítání | 17 |
| 2.5 | Porovnání SKSS před a po implementaci v organizaci Svítání..... | 18 |
| 2.6 | Zápis z řízených rozhovorů s jednotlivými pracovníky organizace | 19 |
| 3. | Kapitola procedurální standardy | |
| 3.1 | Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytovaných služeb | 20 |
| 3.2 | Standard č. 2: Ochrana práv uživatelů | 23 |
| 3.3 | Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu | 29 |
| 3.4 | Standard č. 4: Dohoda o poskytování služby..... | 33 |
| 3.5 | Standard č. 5: Plánování a průběh služby | 37 |
| 3.6 | Standard č. 6: Osobní údaje | 39 |
| 3.7 | Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb ... | 41 |
| 3.8 | Standard č. 8: Návaznost na další zdroje | 46 |
| 4. | Kapitola personální standardy | |
| 4.1 | Standard č. 9: Personální zajištění služeb | 48 |
| 4.2 | Standard č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců | 51 |
| 5. | Kapitola provozní standardy | |
| 5.1 | Standard č. 11: Místní a časová dostupnost služby..... | 53 |
| 5.2 | Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě..... | 55 |
| 5.3 | Standard č. 13: Prostředí a podmínky poskytování služeb | 57 |
| 5.4 | Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace..... | 59 |
| 5.5 | Standard č. 15: Zvyšování kvality sociálních služeb | 63 |
| 6. | Kapitola | |
| 6.1 | Požadavky Standardů kvality na výkon činnosti sociální práce | 67 |
| | Závěr | 70 |
| | Použité zdroje..... | 71 |
| | Přílohy..... | 73 |

ÚVOD

Na začátku mé práce bych se ráda zmínila, proč jsem si vybrala právě toto téma. V roce 2005 jsem nastoupila do organizace Svítání - sdružení pro pomoc zdravotně postiženým dětem v Pardubicích, kde jsem dostala nabídku zúčastnit se projektu „Nebudeme sedět doma...!“ s nímž sdružení uspělo v 1. kole Globálních grantů financovaných z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR. V projektu jsem prošla školením pod vedením lektorů z centra ICN - informační centrum neziskových organizací v rozsahu 120 hodin. Tématem bylo „Zavádění standardů kvality sociálních služeb“.

Nový zákon o sociálních službách je účinný od 1. 1. 2007. Jednou z mnoha změn, které nabyly platnosti, je i povinnost každého zařízení poskytující sociální služby, mít vypracovánu metodiku pracovních postupů nejen pro práci s uživatelem, ale i pro vnitřní procesy v zařízení. “Bylo proto nutné zavést efektní kontrolní mechanismy. Kontrolu poskytovaných sociálních služeb zabezpečuje inspekce sociálních služeb, a to především z hlediska kvality. Aby bylo možné hodnotit kvalitu poskytování sociálních služeb, zavádí nová právní úprava jako měřítko hodnocení standardy kvality.“

(Tisková zpráva MPSV, 2006).

Na základě tohoto požadavku ze zákona vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále už jen MPSV) v roce 2002 dokument „Standardy kvality sociálních služeb“ (dále jen SKSS), jež popisuje, jak má vypadat kvalitní sociální služba. „Dokument je souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Smyslem je umožnit průkazným způsobem posouzení kvality poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb. Základním rysem tohoto dokumentu by měla být obecnost, použitelnost pro všechny druhy sociálních služeb.“ (MPSV 2006) Zde jsme společně s naším pracovním týmem narazili na hlavní problém, kterým byla právě velká obecnost, snaha „zavděčit“ se všem poskytovatelům, což se jevílo velmi obtížné při nastavování standardů do našeho zařízení. Proto je mým hlavním záměrem vytvořit tzv. manuál pro zařízení, která poskytují stejnou či podobnou službu, ve které jsem vykonávala stáž já. Mým cílem práce je vytvořit Manuál standardů kvality sociálních služeb pro

denní stacionáře mentálně postižených lidí. Pomocným vodítkem mi bude malý dotazník, díky kterému jsem zjišťovala situaci při zavádění SKSS v denních stacionářích Pardubického kraje. Protože každá poskytovaná sociální služba má svou cílovou skupinu, která má specifické potřeby, bude tento manuál koncipován tak, aby vyhověl potřebám mnou vybrané cílové skupiny a zařízení. Manuál může pomoci poskytovatelům sociálních služeb, kteří již existují, ale doufám, že bude mít hlavní využití pro nově vznikající zařízení, které bude mít pomocí něho konkrétnější představu o možném výskytu nejasností, které mohou během implementace SKSS nastat.

V práci budu postupovat od vzniku SKSS a jejich způsobu kontroly, popíši zkušenosti se zahraniční spoluprací při implementaci SKSS se zeměmi Evropské unie (dále jen EU), následovat bude efektivní postup před nastavováním SKSS do zařízení a poznatky z organizace Svítání při tomto procesu. Před samotnými standardy představím dotazník, ve kterém jsem zjišťovala situaci v denních stacionářích pro osoby s mentálním postižením v Pardubickém kraji při zavádění SKSS. Tento postup jsem si zvolila proto, že právě zmiňované šetření je stěžejní pro další postupy mé práce. Dle jeho výsledků se dále odvíjí hlavní ohniska problému, které chci řešit.

Poté se již budu orientovat na samotný manuál a na jednotlivé standardy a na konec uvedu odbornou stať o požadavcích SKSS na výkon činnosti sociální práce.

1. KAPITOLA

1.1 Důvody vzniku a zavádění Standardů kvality sociálních služeb

Hlavním důvodem přípravy a publikování SKSS byla snaha přiblížit prostředí a podmínky pro poskytování sociálních služeb současné úrovni poznání i změnám ve společnosti a v požadavcích na kvalitu života. „Hlavní rozvoj myšlenek této tematiky byl v roce 1999, kdy MPSV jednalo o zajištění dostupnosti sociálních služeb v souvislosti s komunitním plánováním“. (Vlčková, 2007) Z tohoto konceptu vychází důležitost posouzení kvality sociálních služeb, která se ubírá směrem potřeby ve standardizaci sociálních služeb. Služby v obecném zájmu mají za cíl zajistit všem stejné příležitosti, svobodu žít způsobem odpovídajícím jejich ideálu spokojeného života a možnost plnohodnotně se podílet na životě ve společnosti. Služby v obecném zájmu tak zahrnují všechny služby, jejichž cílem je zajištění výkonu základních práv (stanovených Chartou základních práv přijatou Radou Evropského Společenství v Nice v prosinci 2000) a uspokojení sociálních potřeb ve všech sektorech, které přispívají ke kvalitě života a trvale udržitelnému rozvoji, konkrétněji zahrnují zdravotnictví, kulturu, vzdělání, dopravu, komunikaci, informace, energetiku, vodní hospodářství, ochranu kvality potravin, životní prostředí a bydlení s tím, že tento výčet se může měnit v závislosti na změnách společenských potřeb. Je třeba chápat, že tento výčet představuje minimální základ.

Důvody pro vytváření služeb v obecném zájmu mohou být ekonomické a/nebo sociální. Mezi nejčastěji se vyskytující sociální důvody patří:

- sociální soudržnost, snižování nerovnováhy mezi regiony tak, aby se každý mohl plnohodnotně účastnit života společnosti
- rovnost všech v přístupu ke službám ve veřejném zájmu a uspokojení jejich základních práv
- boj se společenskou diskriminací, ekonomická spravedlnost prostřednictvím vyrovnávání cen a/nebo přijetí sociálních cen

Během roku 2000 Česká Republika přebírá zkušenosti ze zemí EU a vznikají pracovní skupiny jednotlivých služeb, kterých je dohromady 18. Standardy byly v průběhu přípravy porovnávány a doplňovány se standardy kvality sociálních služeb z Velké Británie a jiných zemí EU. V roce 2002 se konala 1. sociální konference, kde byl představen dokument „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele“. O rok později se konala 2. sociální konference, kde se hovořilo o nově vzniklé publikaci „Standardy kvality sociální služeb“ rovněž zaštitěné MPSV.

Dne 17. 12. 2004 byla Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, odborem sociálních služeb vyhlášena výzva č.1 pro opatření 2.1 Integrace specifických skupin obyvatelstva ohrožených sociální exkluzí. V rámci tohoto programu podpory byly realizovány aktivity, které si kladly za cíl podpořit vzdělávání poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb vedoucí k posílení jejich schopností a dovedností poskytovat sociální služby, které zajišťují integraci uživatelů těchto služeb do běžného života společnosti zejména do trhu práce a jejich udržení se na trhu práce. Obsahem těchto programů byla podpora celoživotního učení a specifického profesního vzdělávání. Vzdělávací programy byly zaměřeny na zajištění kvality sociálních služeb vedoucí k sociální integraci (na principu existujících standardů kvality) a zajištění odborného vzdělávání pracovníků, kteří podporují integraci osob z cílových skupin na trh práce.

Současně se zaváděním tzv. národních standardů kvality však některé organizace cítily potřebu standardizovat rovněž svojí „specifickou odlišnost“. Vznikaly tak standardy, které navazují na obecné standardy sociálních služeb a dále definují svojí zvláštní odbornost určitého druhu sociální služby. V současné době existují např. Standardy kvality občanských poraden Asociace občanských poraden, Standardy

podporovaného zaměstnávání České unie podporovaného zaměstnávání, Standardy odborné způsobilosti pro zařízení a programy poskytující odborné služby problémovým uživatelům a závislým na návykových látkách Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky, dále standardy pro rodinné poradny, pro chráněné bydlení, pro ranou péči. Zastřešující organizace se tak snaží garantovat kvalitu svých členských organizací a různými metodami ji kontrolují. MPSV se snažilo na tento vývoj reagovat tím, že se rozhodlo podpořit vznik odborných druhových standardů a to nikoliv jejich zpracováním, ale získáním finančních prostředků na Metodiku pro tvorbu druhových standardů, a na samotný vznik standardů pro konkrétní druh služby. Metodiku obecných principů a postupů, s využitím výstupů provedené analýzy, připraví pracovní skupina zástupců odborných společností, kteří již s druhovými standardy mají zkušenost. Ty zastřešující organizace, které budou chtít Metodiku využít pro vznik druhových standardů nebo rozvoj či revizi existujících standardů, si budou moci díky projektu „Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb“ zakoupit druhové standardy organizace ve formě respektující jejich vývojové stádium. Počátkem února 2007 byla ustanovena Expertní pracovní skupina pro tvorbu metodiky druhových standardů kvality sociálních služeb (dále jen EPS DSQSS) Členové EPS DSQSS byli vybráni z řad odborníků v oblasti sociálních služeb. Pravidelná jednání EPS DSQSS byla původně naplánována do konce dubna, další setkání bylo však posunuto na počátek května 2007. Poslední zpráva z MPSV je, že setkání proběhne dne 31.5.2007.

1.2 Inspekce

Standardy jsou veřejné a široce dostupné dokumenty. Mohou být jak uživateli, tak poskytovateli využity jako referenční dokumenty. Lidé budou schopni je využívat tak, aby si vytvořili vlastní úsudek o poskytovaných službách. Je však také nutné mít objektivní hodnocení toho, zda jsou standardy plněny. Toto objektivní hodnocení bude poskytovat inspekce, kdy budou inspektoři porovnávat poskytovanou službu se standardy. Připraví písemnou zprávu, která bude vypovídat o tom, co odpovídá a co neodpovídá standardům. Ve zprávě uvedou, kde je prostor pro zlepšení. Inspekce je v podstatě konstruktivní a užitečný proces. Inspektoři mají mnohaleté zkušenosti a byli speciálně vyškoleni pro tuto práci. Díky povaze své práce jsou inspektoři obeznámeni s řadou služeb, takže jsou zvláště dobře informováni o dobré praxi na dalších místech. Na počátku byla inspekce dobrovolná. Poskytovatelé mohou o inspekci požádat a využít výsledky inspekce a osobní zkušenosti inspektorů a jejich znalosti dobré praxe prováděné jinde k tomu, aby jim pomohli plánovat rozvoj jimi poskytovaných služeb. Zkušenosti z inspekce budou dalším testem samotných standardů. Později bude inspekce povinná. Všichni poskytovatelé pak budou potřebovat kontrolu jimi poskytovaných služeb v pravidelných intervalech. Poskytovatel bude mít povinnost učinit potřebné kroky k nápravě inspekci zjištěných nedostatků. Výsledky inspekce budou k dispozici všem, kdo budou mít zájem se s nimi seznámit. Stále bude pro poskytovatele zachována možnost o inspekci požádat.

Inspekce SS se řídí dle zákona 108/ 2006 Sb. o sociálních službách, dle § 98, postup je dle zákona č. 552/ 1991 Sb. o státní kontrole. Inspekční tým tvoří nejméně tři členové. Jeden člen je

zaměstnanec kraje nebo MPSV. Inspekce nesmí být ve střetu zájmů s poskytovatelem, kde provádí inspekci. Výsledek inspekce je zaznamenán v inspekční zprávě. Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí SKSS. Hodnocení plnění standardů se řídí dle vyhlášky č. 505/ 2006 Sb.

1.3 Zkušenosti ze zahraničí

Dne 23. září 2004 skončil česko-britsko-německý twinningový projekt s názvem „Příprava českého Národního akčního plánu pro sociální začleňování“. Projekt, který trval 14,5 měsíce, byl financován z prostředků programu Phare EU a jeho celkový rozpočet činil téměř 25 mil. Kč (750 tis. EUR). V rámci projektu vypracovalo MPSV Národní akční plán sociálního začleňování. Při jeho tvorbě MPSV pomáhali odborníci z Velké Británie, Německa a Irsku. Materiál, který byl dokončen v červenci 2004, analyzuje současnou situaci v ČR v oblasti chudoby a sociálního vyloučení, představuje politiku vlády ČR v této oblasti a navrhuje způsoby dosažení vytyčených cílů. Odborníci z Evropské unie také poskytli ministerstvu poradenství v otázkách modernizace systému sociální ochrany prostřednictvím podpory sociálního začleňování a dalšího rozvoje SKSS. K dalším aktivitám projektu patřila revize systému sociálních dávek pro osoby se zdravotním postižením, revize posudkových systémů a rehabilitačních služeb a další rozvoj SKSS. Proběhla také řada školení: Britský kurs na zvládnání problémového chování uživatelů sociálních služeb určený pro zaměstnance v oboru sociálních služeb a série německých seminářů na téma rozvoje sociálních služeb pro zadavatele, poskytovatele a uživatele sociálních služeb z devíti krajů ČR. V rámci projektu byly také uhrazeny náklady spojené se statistickým šetřením sociálního vyloučení.

Při poslední studijní návštěvě v Belfastu měli čeští experti z oddělení strategie sociálních služeb možnost navštívit Registrační a inspekční útvar Eastern Health and Social Services Board v Severním Irsku. Diskuse se zaměřily na inspekce v Severním

Irsku a jejich provádění. Čeští experti vyslovili přání, aby informace byly poskytnuty širšímu kolektivu pracovníků v České republice, a proto byla ve dnech 20 - 24. září 2004 organizována návštěva menšího týmu inspektorů ze Severního Irsku v České republice. Poté co se uskutečnil výcvik a byla provedena certifikace několika inspektorů standardů sociální péče v České republice, byl inspekční systém pozastaven a inspekce v zařízeních sociální péče probíhají jen na základě dobrovolnosti. Proto byli v rámci Twinning projektu pozváni experti ze Severního Irsku, aby se zúčastnili výcvikových kurzů a vyměnili si informace s pracovníky ministerstva a s řadou dalších zúčastněných, včetně ředitelů ústavů sociální péče, pracovníků krajských a obecních orgánů, pracovníků zařízení sociální péče, nevládních organizací a inspektorů. Čtyři inspektoři ze Severního Irsku měli za úkol předat své zkušenosti na dvou jednodenních seminářích. První seminář byl pro ředitele ústavů sociální péče, pracovníky krajských a obecních orgánů a nevládní organizace. Druhý seminář byl pro již vyškolené inspektory České republiky. Na programu byla také setkání s partnery MPSV a předání informací.

Oba semináře informovaly o inspekčních procesech v Severním Irsku se zvláštním zaměřením na činnost inspekčního a registračního útvaru podléhajícího Eastern Health and Social Services Board. Pomocí prezentace v powerpointu a dokumentace, kterou dostal každý účastník byl vysvětlen přístup k inspekcím v zařízeních pro dospělé a krok za krokem probrán postup inspekčního dne. Byly také podrobně vysvětleny procesy spočívající v získávání a předávání informací. Jedna část semináře byla věnována vypracování standardů, které inspektoři používají a monitorování těchto standardů a další část se zaměřila na zvláštnosti inspekcí, které probíhají v domovech dětí se zdravotním postižením. Zvolený přístup spočíval v prezentaci informací a sdílení zkušeností odvozených ze situace v Severním Irsku.

Hlavní činnosti

- Příprava materiálů pro prezentaci před návštěvou
- Setkání s pracovníky oddělení strategie sociálních služeb MPSV
- Prezentace expertů ze Severního Irsku v powerpointu
- Rozhovory po obou seminářích s poradkyní Twinning projektu a pracovníky oddělení strategie sociálních služeb
- Závěrečný rozhovor a hodnocení s projektovým týmem NICARE

ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

Hlavní zjištění

Plánovitý přístup k zavedení a provádění národních standardů, o kterém uvažuje MPSV, je vhodný. Totéž platí o strukturované přípravě/výcviku současných i budoucích inspektorů. Jedním z rysů obou seminářů byly relevantní a informované otázky účastníků, z nichž byly patrné jejich znalosti problematiky inspekce a jejich porozumění materiálům, které jim MPSV předložilo. Byla zjištěna skutečnost, že proces inspekci tak jak se provádějí v Severním Irsku, může být relevantní a použitelný pro situaci v České republice. Níže jsou uvedeny hlavní otázky kladené účastníky semináře:

- Jak jsou inspekce financovány?
- Jak je možné přesně hodnotit zkušenosti uživatelů služeb?
- Role hodnotitele-laika a jak je možné laiky odměňovat?
- Jak se připravují a vyhodnocují dotazníky pro uživatele služeb?
- Jakým způsobem se vynucuje dodržování standardů?
- Přístup k rušení sociálních zařízení.
- Velikost zařízení sociální péče v České republice v porovnání se situací ve Velké Británii.
- Kvalifikace a zkušenosti inspektorů v Severním Irsku.
- Práva uživatelů služeb, jejich potřeby není možné v zařízeních sociální péče plně uspokojit.
- Jak si počínat při nevhodném chování personálu v ústavech – role inspektora?
- Zachování důvěrnosti v systému charakterizovaném otevřeností.
- Jak vyzní porovnání standardů České republiky s britskými standardy?

Doporučení

1. Ministerstvo by mělo pokračovat v dosavadním dvojím přístupu, tj. snažit se podpořit národní standardy přijetím právního předpisu a současně pokračovat v školení inspektorů.
2. Je třeba zvážit, zda by v rámci národních standardů bylo možné vypracovat konkrétnější standardy pro různé služby a různá zařízení.

3. Je třeba zvážit, zda by bylo možné organizovat inspekční služby v rámci jediné organizační struktury. V Severním Irsku jsou tyto služby pod jedním “praporem” a přispělo to k lepší komunikaci a účinnosti inspekcí.

Příští kroky

- Experti Severního Irsku s potěšením poskytnou jakékoli další požadované informace týkající se procesu a nástrojů inspekce a návodů k jejich použití
- Registrační a inspekční útvar (Belfast) je plně připraven k přijetí inspektorů České republiky, kteří by na místě studovali práci útvaru a “stínovali” severoirského inspektora
- Experti Severního Irsku jsou připraveni přispět k případným dalším výcvikovým a informačním programům

2. KAPITOLA

2.1 Efektivní postup před nastavováním SKSS

Před přímou prací na metodice je důležité se soustředit na pracovní tým, rozdělení rolí v týmu, hodnocení a sebehodnocení jednotlivých členů týmu a stanovení silných a slabých stránek členů v týmu. Další důležitou oblastí je hodnocení stávající situace v organizaci – jaké dokumenty jsou připravené, jak pracovníci rozumí jednotlivým standardům, jaké jsou jejich preference, co očekávají od samotné práce, jaké jsou jejich obavy, kde vidí největší úskalí, čeho se obávají a zda a jak umí najít ve své práci příklady dobré praxe, tj. dobře se ohodnotit.

Před samotnou prací nad jednotlivými standardy kvality sociálních služeb je třeba věnovat čas a prostor pro vyjasnění dvou základních oblastí. A to identifikace potřeb organizace a vznik a rozvoj pracovního týmu (příp. týmů) organizace. Pracovníci, v první fázi minimálně členové týmu pracujícího na standardech kvality sociálních služeb v dané organizaci, musí porozumět podstatě standardů. Tj. dokázat sdělit vlastními slovy, o co v jednotlivých kritériích jde a dále využít příklady vlastní praxe pro nastavení jednotlivých kritérií standardů kvality sociálních služeb pro vlastní službu.

Efektivním postupem nastavování metodických materiálů, které budou v souladu se standardy kvality sociálních služeb do praxe zařízení se jeví „konzultační proces“ přímo v organizaci. Tedy

podpora pracovníků přímé péče organizace konzultantem (nezávislý odborník v oblasti SKSS). Role konzultanta pak spočívá ve vyjasnění základních pojmů, aplikaci pojmů na konkrétní praxi zařízení, v příkladech a vyjasnění jednotlivých souvislostí, poukázání na provázanost jednotlivých standardů a tedy i materiálů, které budou vytvořeny pracovníky organizace.

Dále konzultant pracuje s týmem, který bude na metodice participovat. Ukáže se, zda je tým připraven pro týmovou práci, zda jsou rozděleny role v týmu, zda některé role nechybí nebo naopak zdali nejsou duplicitní, jestli je plně využíván potenciál jednotlivých členů týmu, jestli mezi členy týmu existuje partnerský přístup a v jaké míře funguje princip vzájemné komunikace. Principem práce konzultanta v organizaci není v žádném případě vypracování „konečného písemného dokumentu“, který by byl pracovníkům organizace předložen. Naopak jde o podporu pracovního týmu, příp. jeho jednotlivých členů, tak, aby pracovníci organizace byli schopni na metodice kvality sociálních služeb, která bude v souladu s kritérii, aktivně a samostatně pracovat a vytvořit interní metodiku vlastní služby. Role konzultanta tedy zůstává v pozici odborného průvodce.

Na kolik kvalitní a různorodý je pracovní tým, tak kvalitní a různorodá bude metodika. Aplikaci SKSS na praxi zařízení tak, aby vyhovoval SKSS pro danou službu, umí vytvořit pouze pracovníci dané služby. Bez aktivního přístupu pracovníků organizace nebude metodika služby nikdy na takové úrovni, kterou by, vzhledem k dobré praxi zařízení, nezávislý pozorovatel očekával.

Potřeby organizace

Zde je vhodná vnitřní diskuse o potřebách, problémech a dalších vizích organizace, existence vnější podpory, otevřená diskuse týmu. Ujasníme potřeby, vymezíme si časový odstup na jednotlivé úkoly, konkrétní potřeby organizace a předpokládaný časový harmonogram. Stanovení postupů, rolí, kompetencí a očekávaných výstupů. Zjišťujeme, jaká bude míra spolupráce se zřizovatelem.

Vytvoření pracovního týmu

Důležité je zastoupení všech skupin pracovníků v přímé péči a středního managementu dle velikosti organizace (vedoucí a základní týmy/ základní tým). Pracujeme na stanovení

rolí jednotlivých členů týmů. Vymezíme kompetence jednotlivých členů týmů (případně základních týmů). Přesně definujeme úkoly, použité metody a plán naplňování. Nepodceňujeme kontrolu, podporu a supervizi.

Způsoby naplňování stanovených cílů

Identifikujeme vlastní zdroje služby (personální zabezpečení služby, profesní a osobnosti kvality pracovníků zařízení, časový harmonogram apod.), tj. co a v jakém rozsahu je organizace schopna vytvořit sama. Na základě definování vnitřních zdrojů služby se odvíjí míra vnější podpory služby.

2.2 Denní centrum Svítání

Denní centrum SVÍTÁNÍ poskytuje služby sociální péče dospělým lidem s mentálním postižením, které nejsou samostatně schopny dostatečně zabezpečovat a uspokojovat své životní potřeby bez pomoci jiné osoby. Cílem je podporovat v nejvyšší možné míře jejich sociální začlenění a běžný způsob života. Poskytovaná služba je zaměřena především na posílení a podporu samostatnosti a schopnosti uživatelů zapojit se do běžného života. Cílem pracovní rehabilitace je vytváření, prohlubování a upevňování základních pracovních návyků a dovedností, podpora rozvoje soběstačnosti, nácvik běžných denních činností a naplnění potřeby sociálních kontaktů. Umožňuje i uživatelům s těžším postižením dosažení co nejvyššího uplatnění pracovních schopností a dovedností v prostředí chráněné dílny. Uživatelé s těžším postižením jsou navíc zařazeni do programu „Výchova k soběstačnosti“. Program se zabývá výcvikem běžných dovedností, kterými si člověk s postižením zajišťuje svou nezávislost na pomoci druhé osoby. S dopomocí pracovního terapeuta a osobního asistenta se uživatelé služby učí schopnosti obstarávat a připravovat si potravu, udržovat osobní hygienu, oblékat se, schopnosti komunikace a osobních potřeb. Cílem je dosažení maximální soběstačnosti. Uživatelé

s lehčím mentálním postižením se připravují na práci v běžných pracovních podmínkách. Cílem je, aby uživatel získal a udržel práci, která odpovídá jeho požadavkům a možnostem. Zřizovatelem Denního centra je Sdružení Svítání. Zařízení je nestátní neziskovou organizací.

2.3 Dotazník o zjišťování situace v denních stacionářích pro osoby s mentálním postižením v Pardubickém kraji při zavádění standardů kvality sociálních služeb

1. Máte již dokument o „Standardech“ pro vaše zařízení vypracovaný?

- A) Ano
- B) Ne
- C) Pracujeme na něm

2. Kdy předpokládáte (alespoň přibližně), že podle něho budete moci nabízet službu?

Uveďte prosím datum.....

Pokud jste v 1. bodě odpověděli A či C., pokračujte ve vyplňování.

Pokud jste v 1. bodě odpověděli B, pokračujte bodem č.5

3. Jakým způsobem jste na „Standardech“ pracovali (pracujete?)

- A) Pracovali či pracujeme v týmu pod vedením lektorů
- B) Zadali jsme vypracování firmě

C) pracuje (pracoval) na nich jednotlivec

4. Pokud jste se podíleli na vypracovávání, jak obtížné se Vám vypracovávání jevílo (jeví)?

A) Velice obtížné (pokud jste zaškrtnli tento bod, napište prosím, co konkrétně se Vám zdálo obtížné).....

B) Mírně obtížné (pokud jste zaškrtnli tento bod, napište prosím, co konkrétně se Vám zdálo obtížné).....

C) Snadné

5. Myslíte si, že informace o „Standardech“ (k čemu slouží) jsou srozumitelné i pro laickou veřejnost?

A) Ano

B) Ne

C) Nevím

Krátkým dotazníkem jsem se snažila zjistit současnou situaci všech denních stacionářů v Pardubickém kraji, kteří jsou poskytovateli služeb pro osoby s mentálním postižením, v jakém stadiu zpracovávání se nyní nacházejí, od kdy podle své metodiky poskytují sociální služby, jakým způsobem probíhá jejich vypracovávání, co konkrétně se jim zdálo být obtížné při vypracovávání a jak je, dle jejich názoru, o standardech informovaná laická veřejnost. Dotazníkové šetření proběhlo ve dnech 2. 1. 2007 – 26. 1. 2007. Zpracovávání získaných dat proběhlo ve dnech 3. 2. 2007 – 25. 2. 2007.

V Pardubickém kraji je osm denních stacionářů pro osoby s mentálním postižením. Oslovila jsem všechna zařízení, sedm z nich mi dotazník vyplnilo, pouze jedno zařízení odmítlo dotazník vyplnit.

otázka č.1 - Máte již dokument pro vaše zařízení vypracovaný?

Odpověděla čtyři zařízení, že na něm pracují a tři zařízení, že ho již mají vypracovaný.

otázka č.2 - Kdy předpokládáte, že podle něho budete moci nabízet službu?

Odpovědi: rok 2005, květen 2006, září 2006, již nabízí, leden 2007, leden 2007, září 2007

otázka č.3 - Jakým způsobem jste na „Standardech“ pracovali (pracujete)?

Šest zařízení odpovědělo, že pracovali či ještě pracují v týmu a v jednom zařízení pracoval jednotlivec.

otázka č.4 - Jak obtížné se vám vypracovávání jevílo (jeví)?

Šest zařízení odpovědělo, že mírně obtížné, jedno zařízení za dosti obtížné. Zařízení zejména jmenovali následující problémové oblasti:

Špatná srozumitelnost formování jednotlivých bodů, nedostatek návaznosti dokumentů, stylistická úprava, chybí zpracování pravidel s ohledem na velké rozdíly v mentálním a fyzickém věku klientů, nesnadnost rozdělení rolí v týmu, problémy s nedostatkem času a různá míra zapojení pracovníků při tvorbě metodiky, chyběla možnost konzultace s pracovníky, při ústních seminářích nejednotnost výkladů a názorů lektorů na vytváření dokumentace.

otázka č.5 - Myslíte si, že informace o „Standardech“ jsou srozumitelné i pro laickou veřejnost? Tři zařízení odpověděla ANO, dvě zařízení NE, dvě zařízení NEVÍ.

Závěr k dotazníkovému šetření

Díky získaným informacím z dotazníkového šetření se mohu při vytváření manuálu zaměřit zejména na zmiňované problémové části při tvoření metodik zařízeními. Překvapila mne různorodost odpovědí v datech, kdy zařízení uváděla, že službu již dle SKSS poskytují, avšak vypracovanou metodiku ještě nemají. To poukazuje na fakt, že vypracovaný dokument každého zařízení není záležitostí pouze jednorázovou, ale průběžně se doplňují další zjišťované změny. Též při zpracovávání dokumentu v zařízeních zásadně převažují pracovní týmy nad jednotlivcem, což dokazuje potřebnost dobrého pracovního týmu, kterému dali pracovníci přednost.

2.4. Přehled hlavních zjištění při procesu zavádění SKSS v organizaci Svítání

Pracovníci organizace Svítání odpovídali v rámci workshopu dne 25.9.2006 na následující otázky:

1. Co změnil proces implementace SKSS, který probíhal od září do července 2006 v organizaci?
2. Jak byste hodnotili samostatný proces?
3. Jak jste spokojeni s dosaženými výsledky?
4. Jakým způsobem ovlivnili SKSS běžný život organizace?
5. Co konkrétně pocítili klienti organizace? Jak byli klienti seznamováni s výsledky implementace?
6. Jsou všichni zaměstnanci proškoleni v SKSS?
7. Jak byste hodnotili změnu „před a po“ implementaci?
8. Jak konkrétně plánujete pokračovat v budoucnu?

Pozn.:

IMPLEMENTACE SKSS – uskutečnění, naplnění, realizace, dostání závazku při zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe zařízení

2.5. Porovnání SKSS před a po implementaci v organizaci Svítání

| Před implementací SKSS | Po implementaci SKSS |
|---|---|
| standarty – kancelářská práce | týmová práce |
| nebyly jasné role v týmu | ujasnění rolí v týmu |
| dokumenty vnímány jako nutné zlo | pochopení důležitosti dokumentů spoluvytváření dokumentů |
| neuměly se prodat a pojmenovat znalosti a zkušenosti | pojmenování činností, toho, co už dle standardů zařízení poskytuje |
| uživatelé vnímají pravidla z pohledu „ musíš“ | uživatelé vnímají pravidla z pohledu „ mohu“ |
| přidělení pracovní činnosti uživateli | možnost volby pracovní činnosti dle denní nabídky |
| sdělení informací bez nastavených procesů neplánované porady a konzultace | zavedená pravidelnost porad a konzultací nastavený systém porad |
| nedořešená zástupnost pracovníků | nastavení zástupnosti pracovníků stanovení řídicích procesů |
| nerovnocenný vztah pracovník versus uživatel, uživatelé nebyli zvyklí volit, vybírat si | právo volby, respektování rozhodnutí uživatele, specifikace nabídky, důraz na zodpovědnost uživatelů, větší spolupráce mezi uživateli vzájemná ohleduplnost otevřenost nese svoje rizika nanutíme uživatele dělat co nechtějí |
| vypracování dokumentů pod vedením odborných lektorů | schopnost samostatně vytvářet dokumenty bez vedení lektorů |

2.6. Zápis z řízených rozhovorů s jednotlivými pracovníky organizace

| Jméno | Před implementací SKSS | <i>Po implementaci SKSS</i> |
|--------------|--|--|
| Lenka | vzájemná komunikace přístup k uživateli | zlepšení zlepšení |
| Zuzana | nevyjasněná zastupitelnost mezi zaměstnanci přístup k uživatelům | jasná zastupitelnost pracovníků zlepšení |
| Petra | snaha o přenesení kompetencí nevyjasněné role v týmu | systematičnost vytvoření kompetencí nalezení rolí v týmu |
| Iva | přístup k uživatelům jako k dětem | respektování volby uživatele respektování věku uživatele přístup k uživateli jako k dospělému |
| Marcela | nebyl zavedený systém vypracování standardů vypracování standardů se zúčastnila jen polovina týmu direktivní přístup nutná kontrola práce | Zavedený systém vypracování standardů rozvoj týmové práce kooperace zastupitelnost delegování povinností na jiné pracovníky vzájemná výměna rolí vzájemná tolerance |

3. KAPITOLA

PROCEDURÁLNÍ STANDARDY

Procedurální standardy stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je třeba se soustředit při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka.

3.1 Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytovaných služeb

Materiály vytvořené ke standardu č. 1 jsou „základním kamenem“ každé služby. Práci na metodikách je třeba věnovat dostatek času a to z několika důvodů.

Pracovníci se na něm učí s SKSS pracovat, přestávají vnímat standardy jako něco obecného a začínají se věnovat vlastní službě, ukazuje se důležitý a zajímavý názor každého člena týmu, pracovníci definují pojmy poslání, principy a cíle pomocí otázek *co, kdy, kde, jak, proč, pro koho a za jakým účelem bude služba fungovat*, přesné vydefinování pojmů *poslání, cíle, cílové skupiny uživatelů a principů poskytovaných služeb* vede k použití formulací v dalších materiálech. Zároveň dochází při vypracovávání dalších standardů k neustálé konfrontaci správnosti vydefinovaných základních pojmů.

Konečným výstupem metodického materiálu, který naplňuje standard č. 1 by měl být „Základní dokument služby.“

Hlavička (název služby, adresa, kontakt, telefon, e-mail....logo...)

Forma poskytované služby:

Denní stacionář s..... formou.

Provozní doba

Poslání služby: zdůvodnění existence zařízení

1) mělo by být dosažitelné (reálné, odpovídající schopnosti organizace)

2) motivující (vytváří v pracovnících pocit, že jejich práce má smysl)

3) specifické (ne příliš obecné, odráží specifika konkrétní organizace)

Př.: nabízet, podporovat, posilovat.....koho.....v čem?

Personální zajištění služby

Spolupráce s odborníky

Spolupracující organizace

Cíle služby – „...platný popis předpokládaných výsledků služby, tyto výsledky by měly být formulovány konkrétně, realisticky a pokud možno měřitelně“... (Matoušek, 2003)

pravidlo SMART

SPECIFIC – specifický (v množství, kvalitě a čase)

MEASURABLE – měřitelný (má jednotku měření)

AGREED – akceptovatelný (podřízení s ním souhlasí)

REALISTIC – reálný (musí být dosažitelný, musí být opatřen zdroj)

TRACKABLE – sledovatelný (je možné sledovat jeho postupné plnění)

Př.: reálné měřitelné kroky vedoucí k naplnění poslání.....fyzická ochrana, psychická ochrana.....

Cílová skupina:

pro jaký typ mentálně postižených lidí je zařízení určeno??.....př.: osoby s mentálním postižením s vyšší mírou podpory

Kritéria pro přijetí:

V jakých případech lze a jakých nelze přijmout zájemce?

Př.: lze: viz cílová skupina

Př.: nelze: vyžadujícího péči 24 hodin denně

Principy poskytovaných služeb:

Hodnoty, kterými se řídí pracovníci organizace, v čem služba podporuje uživatele
(př.: podpora v začleňování do komunity)

Standard kvality sociálních služeb: „Cíle a způsoby poskytovaných služeb“ může být naplňován, jestliže:

- existuje písemný dokument, který definuje poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb

- dokument je veřejně k dispozici, tj. je chápán službou jako veřejný závazek
- veřejný závazek je definován tak, aby uživatel služby pokud možno zůstal součástí své komunity, mohl žít způsobem běžným pro jeho vrstevníka, mohl využívat veřejné instituce a služby, přirozené vztahové sítě (rodina, přátelé, spolupracovníci...) a své vlastní možnosti
- poskytované služby jsou v souladu s metodikou, kterou pracovníci služby vypracovali písemně a tato metodika je pracovníkům běžně k dispozici
- služba je nastavena tak, aby uživatel služby mohl uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí a být sám sebou
- existují písemná pravidla ochraňující uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením. Avšak pouze před tím, ke kterému může dojít při samotném poskytování služby.

Shora definované body odpovídají obecným deklaracím jednotlivých kritérií standardu kvality sociálních služeb.

3.2 Standard č. 2: Ochrana práv uživatelů

Z pohledu pracovníků služby se jedná o nejtěžší standard kvality sociálních služeb. Práce na materiálu, jež odpovídá požadavkům standardů kvality sociálních služeb vyžaduje zejména pochopení tématu, diskusi v týmu i s uživateli služby, hledání příkladů v praxi zařízení, vcítění se do role uživatele služby, dovednost rozpoznat situaci, kdy dochází k porušování práv uživatelů, případně ve které by k porušování práv uživatelů mohlo dojít.

Před začátkem práce je nutné:

- a) uvědomění si role uživatele služby
- b) vydefinování situací, kdy může dojít k porušení práv uživatelů služby
- c) vydefinování situací, kdy může dojít ke střetu zájmů
- d) stanovení postupů prevence porušení práv uživatelů služby
- e) stanovení postupů při zjištění porušování práv uživatelů služby
- f) stanovení postupů nápravy při porušení práv uživatelů služby
- g) vypracování písemných dokumentů

„Eticky jednat v kontextu se sociální prací znamená především akceptovat důstojnost člověka – klienta v těžké životní situaci. Respektovat jeho autonomii a vlastní rozhodnutí, podporovat ho tam, kde je to pro něj nutné a tak dlouho, dokud to potřebuje. To znamená zachovat rovnováhu mezi samostatností a právem na sebeurčení na jedné straně, na druhé pak nutnost prosazení některých opatření zvenčí.“(Kelner, 2007)

Oblasti možného porušení práva

Vymezení definovaných oblastí možného porušení práv uživatelů služeb a situací, ve kterých může dojít k porušení práv.

Například:

- důstojnost - situace (nerespektování věku uživatele, zneschopňování apod.)

- bezpečí - situace (nedostatečná podpora při pracovních činnostech, sdělování informací o jednotlivých uživateli služeb, slovní napadení uživatele pracovníkem služby)
- soukromí - situace (převlékání, zasahování do osobních věcí uživatelů, získávání nepotřebných či soukromých informací od uživatelů služeb)
- respekt - situace (nerespektování osobnosti uživatele služeb, nerespektování tempa uživatele služeb apod.)
- informace - situace (podávání neúplných, zavádějících, ohrožujících informací uživateli služeb, nesdělování informací týkajících se uživatele služeb)
- svobodná volba (uživatelé jsou nuceni dělat činnosti, které nechtějí, uživatelům není předkládána nabídka činností)
- přiměřené riziko (přemíra ochranného přístupu k uživateli ze strany pracovníků služby)

Je nutné přesně stanovit, jak se mají pracovníci zařízení zachovat v definovaných situacích možného porušení práv uživatelů služeb, též je důležité vymezení sankcí, vyplývajících z nedodržení postupů v situacích možného porušení práv uživatelů služeb.

Postupy prevence porušení práv uživatelů služeb

a) Pravidelné seznamování uživatelů služeb s jejich právy

- jak často
- v jakém čase, kde, kým
- formy – individuální, společná setkání
- obsah setkání
- cíle setkání
- personální zabezpečení
- výstupy

b) Seznamování pracovníků s oblastí práv ochrany uživatelů

- kdo (pracovníci v přímé péči, noví pracovníci, dobrovolníci a studenti..)
- jak (provozní porady, další porady, nástěnky...)
- obsah
- povinnosti pracovníků
- výstupy

Zařízení má povinnost seznamovat s rizikovými oblastmi a metodickými postupy nové pracovníky, studenty vykonávající praxi a dobrovolníky.

Kontrola porušování práv uživatelů služby

- kompetence pracovníků
- odpovědný pracovník
- formy kontroly (př. dotazníkové šetření, rozhovory s uživateli služby)

Jednou z nejdůležitějších oblastí práv je dle mého názoru oblast práva na důstojnost. Proto zde uvádím několik možných situací a jejich řešení, která se mohou vyskytnout v zařízeních pro osoby s mentálním postižením a je třeba je umět řešit.

„Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.“
(Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006)

Oblast práva na důstojnost

„Každý člověk má právo na zachování lidské důstojnosti“. (Listina základních práv a svobod, čl.10)

1) Nerespektování věku uživatele

Do této kategorie patří zejména komunikace s uživateli jako je infantilní oslovování, tykání.

Řešení:

Pracovníci jednají s uživatelem dle jeho věku. Jeho skutečný věk si uvědomují. Pracovníci neoslovují uživatele zdobně nebo oslovují uživatele zdobně pouze v případě, že na toto oslovení uživatel lépe reaguje. Uživateli vykají, pokud se s ním nedohodnou na tykání, pracovníci podporují uživatele ve výběru oblečení přiměřeného jeho věku a spolupracují s rodinou.

2) Zneschopňování

Jednání s uživatelem nepřiměřeně jeho dovednostem, upozorňování na chyby a nedostatky před ostatními uživateli.

Řešení:

Pracovníci jsou seznamováni s náplní individuálních plánů uživatelů. Snaží se motivovat uživatele k rozvoji dovedností a podporují jeho schopnost sebehodnocení. Vyvarují se upozorňování uživatele na jeho nedostatky před ostatními uživateli (vystrčená košile z kalhot, neumytá pusa, rozepnutý poklopec...)

Pracovníci nezdůrazňují, co uživateli nejde (oblékání, zavazování tkaniček, pracovní dovednosti uživatele...) před ostatními uživateli a nevytýkají uživateli cokoliv před ostatními uživateli (sdělí mu/jí to v soukromí).

Zařízení vydefinoval všechny oblasti, které považuje za relevantní.

Mechanismy nápravy při porušení práv uživatelů služeb

Je nezbytné, aby byly definovány postupy v situacích, kdy dojde k porušení práv. Příkladem může být slovní napomenutí, písemné napomenutí, rozvázání pracovního poměru. (Nutno definovat kdy a za jakých okolností.)

Jednou z nejrizikovějších oblastí standardu č. 2 patří oblast STŘET ZÁJMŮ. "Střed zájmů je situace, kdy služba může vypadat jinak, je – li poskytována tak, jak to lépe vyhovuje personálu/zařízení, a jinak je – li poskytována s ohledem na prospěch uživatele služby." (Baxová, 2007)

Uvádím příklady situací, kde může dojít ke střetu zájmů:

Poskytovatel služby je zároveň v roli rodiče a jeho syn – dcera je uživatelem služby.

V této situaci může dojít k těmto střetům:

- rodič prosazuje zájmy svého dítěte
- rodič jako pracovník nerespektuje rozhodnutí a volby svého dítěte jako uživatele
- rodič nepřiměřeně zasahuje do práce klíčového pracovníka

Zamezení střetů zájmů:

- pracovník (rodič) nesmí pracovat jako klíčový pracovník svého dítěte (uživatele služby)
- pracovník (rodič) pracuje vždy odděleně od svého dítěte (jiná místnost, jiná dílna)
- uživatel je seznamován s rolí svého rodiče jako pracovníka

Situace, kdy uživatel sám sebe podhodnocuje a pracovník jeho rozhodnutí respektuje

Uživatel se rozhodne pro „lehčí“ pracovní činnost než jsou jeho dovednosti:

- pracovník respektuje rozhodnutí uživatele a podpoří ho ve vybrané činnosti, tím ale dochází k podhodnocování uživatele
- pracovník respektuje rozhodnutí uživatele, neboť si tak usnadňuje práci

Zamezení střetů zájmů:

- kladná manipulace (smlouvání s uživatelem): „Budeš vykonávat svoji oblíbenou pracovní činnost, ale před ní půjdeš dělat to, na čem se domluvíme.“
- motivace k jiným činnostem

Dle konkrétních situací vycházejících z praxe zařízení je možné definovat další situace střetu zájmů.

Standard kvality sociálních služeb: „Ochrana práv uživatele“ může být naplňován, jestliže:

- existuje písemný dokument, ve kterém jsou definovány oblasti, kdy může dojít k porušení práv uživatelů služby, jedná se pouze o situace, které souvisí s poskytováním služby (ne obecné situace ve společnosti)
- existuje písemný dokument obsahující pravidla, jak zamezit porušování práv uživatelů služeb
- existuje písemný dokument obsahující mechanismy, jak se zachovat v případě zjištění porušení práv uživatelů služeb tyto mechanismy jsou definovány jak pro případ porušení práv uživatelů služeb zařízením samotným, tak pro případ porušení práv uživatelů služby pracovníky zařízení
- existuje písemný dokument, ve kterém jsou definovány situace možných střetů zájmů (př.: zařízení x uživatelé, pracovníci x uživatelé, zařízení x pracovníci, rodinní příslušníci x zařízení.....)
- existují písemná pravidla, jak možným střetům zájmů zamezit, zařízení a pracovníci zařízení respektují rozhodnutí uživatele služeb o tom, jak svou situaci bude řešit (a to i v případech, kdy s rozhodnutím uživatele nesouhlasí, či se domnívají, že rozhodnutí uživatele mu uškodí. Výjimku tvoří situace ohrožující zdraví či život uživatele služeb.)

Shora definované body odpovídají obecným deklarácím jednotlivých kritérií standardu kvality sociálních služeb.

3.3 Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu

Nejefektivnější formou vypracovávání metodických materiálů k tomuto standardu se ukazuje opět práce v týmu. V pracovním týmu musí proběhnout diskuse nad těmito tématy:

- vymezení kompetencí pracovníků služby
- vypracování manuálu, který říká, jaké informace budou sděleny a v jakém rozsahu
- postup a zásady pracovníka, který bude jednat s potenciálním zájemcem o službu
- jaké informace a jak budou od zájemce službou zjišťovány
- za jakých podmínek služba nebude poskytnuta
- výsledkem diskuse musí být kdo, kdy, kde, jak a v jakém rozsahu bude potenciálního zájemce o službě informovat

Před začátkem práce na metodickém manuálu naplňující standard kvality je nutné definovat:

- a) kteří pracovníci jednají se zájemcem o službu
- b) formy kontaktu se zájemcem o službu a jejich rozsah
- c) zásady jednání se zájemcem o službu
- d) vedení vstupního rozhovoru se zájemcem o službu
- e) místo jednání se zájemcem o službu
- f) další osoby, které se jednání mohou účastnit
- g) rozsah informací, které jsou zájemci sdělovány
- h) rozsah informací požadovaných od zájemce o službu
- i) možné formy zjišťování informací
- j) stanovení postupu pro pracovníka při potížích s komunikací

k) kritéria pro nepřijetí

Zařízení má vypracovaný dokument: „Pravidla pro jednání se zájemcem o službu“

Organizaci zastupují pověřeni pracovníci pro jednání se zájemcem, kteří jsou v kontaktu:

- telefonicky
- způsobem ústního podání stručných informací
- propagační materiály

Zásady vyjednávání se zájemcem a vedení vstupního rozhovoru:

Například:

- vzájemné představení
- srozumitelná komunikace
- vstřícné jednání
- ponecháváme dostatečný prostor pro vyjádření zájemce
- vedení písemného záznamu

Kde se jednání odehrává, kdo se ještě může zúčastnit jednání se zájemcem:

Například:

- rodinný příslušník
- kamarád nebo osoba, se kterou se zájemce cítí bezpečně

Je možné zájemci poskytnout formuláře k nahlédnutí:

Například:

- základní dokument
- výroční zpráva zařízení
- propagační materiály
- vizitka

Ústní informace pro zájemce:

Například:

- název zařízení

- nabídka služeb
- cena služby
- forma služby
- informace o souhlasu k vedení osobních údajů

Informace požadované od zájemce:

Například:

- osobní údaje
- způsobilosti k právním úkonům
- dotazník ošetřujícího lékaře
- zájmy a koníčky

Cesty získávání informací:

Například:

A) ústně

- srozumitelně s ohledem na komunikační schopnosti zájemce
- citlivě a s úctou

B) písemně

- vstupní dotazník

Jak jsou řešeny komunikační bariéry:

Například:

- používání krátkých a jednoduchých vět
- použití komunikačních pomůcek – obrázky, ilustrace, fotografie
- postup od jednoduchých otázek k složitějším
- spolupráce s rodinou

Pravidla pro neuzavření smlouvy:

Kritéria pro nepřijetí:

Například:

- z kapacitních důvodů

- z provozních a personálních důvodů s ohledem na zachování kvality služeb

Seznam dokumentů pro jednání se zájemcem:

Například:

- základní dokument
- výroční zpráva
- vedení vstupního rozhovoru
- vstupní dotazník
- smlouva o poskytování služby
- individuální plán uživatele služby
- metodika jednání se zájemcem

Pokud zařízení odmítne žadatele, měla by se vést evidence odmítnutých žádostí. Stejně tak evidence žadatelů čekajících v pořadníku.

Ke standardu č. 3 je připojena příloha č. 1. příklad „ Vstupního dotazníku“ a příloha č. 2 „Zápis z jednání se zájemcem o službu“.

3.4 Standard č. 4: Dohoda o poskytování služby

U tohoto standardu záměrně začínám podmínkami naplnění, jelikož obsahem je „Dohoda o poskytování služby“ a proto je důležité vědět, co má dohoda obsahovat.

Standard kvality sociálních služeb: „Dohoda o poskytování služby“ může být naplňován, jestliže:

- a) zařízení prostřednictvím svého pracovníka vždy uzavírá s uživatelem dohodu o poskytování služby
- b) v písemných dokumentech zařízení je stanoveno, kteří pracovníci jsou kompetentní rozhodnout o poskytování služby
- c) uzavřené dohody (v ústní i písemné formě) jsou evidovány
- d) existuje písemný dokument, který vymezuje obsah dohody, obsahem dohody musí být vždy jednání se zájemcem o službu (cíle, které má služba naplňovat, jednání o příp. zkušební době, postup, který následuje při nedodržení podmínek poskytované služby, způsob a podmínky, za kterých bude služba ukončena a způsob, jak lze dohodu měnit)

Shora definované body odpovídají obecným deklaracím jednotlivých kritérií standardu kvality sociálních služeb.

Na následující straně uvádím příklad „Dohody o poskytování služby“.

DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Smluvní strany:

Poskytovatel služby

a

uživatel služby

jméno: rodné číslo.....

adresa:

.....

uzavírají tuto dohodu o poskytování služby:

I.

Druh a forma poskytované služby

Sociální služba

Služby sociální péče poskytované ambulantní formou v denním stacionáři.

II.

Rozsah poskytování služby

Dohoda se sjednává na dobu určitou od do

S uživatelem se sjednává tříměsíční adaptační pobyt od do

Během adaptační doby je zájemce seznámen s průběhem poskytované služby v takovém rozsahu, aby poznal zda naplňuje jeho potřeby a mohl se rozhodnout, zda poskytovanou službu využije.

Během adaptační doby poskytovatel posoudí zda zájemce splňuje a akceptuje podmínky poskytované služby.

III.

Místo a čas poskytování služby

.....

IV.

Osobní cíl uživatele

Osobní cíl je uveden v individuálním plánu uživatele služby, který je nedílnou součástí této dohody.

V.

Výše úhrady a způsob placení

VI.

Důvody pro ukončení poskytování služeb

Ze strany uživatele

- uživatel služby může smlouvu vypovědět kdykoli, bez udání důvodu.

Ze strany poskytovatele

- uživatel neplní podmínky pro poskytování služby sjednané smlouvou
- „Práva a povinnosti uživatele služeb“
- zdravotní stav uživatele se v průběhu služby zásadně změnil (infekční onemocnění, psychiatrické onemocnění, záchvatovité onemocnění v akutní fázi, apod.) s ohledem na zajištění bezpečnosti ostatních uživatelů, z provozních a personálních důvodů a s ohledem na zachování kvality služeb
- agrese uživatele, kterou nelze zvládnout z důvodu ohrožení bezpečnosti ostatních uživatelů, z provozních a personálních důvodů a s ohledem na zachování kvality služeb
- pokud zařízení nemůže z provozních, personálních či bezpečnostních důvodů zajistit zachování kvality služeb
- uplynutím sjednané doby, po kterou bude služba poskytována.

VII.
Způsob ukončení poskytování služby

Ze strany uživatele

Uživatel služby může smlouvu ukončit písemně i ústně. Z provozních důvodů bychom uvítali 15 denní výpovědní lhůtu.

Ze strany poskytovatele

Poskytovatel služby smí smlouvu ukončit pouze písemnou formou. Poskytovatel služby je povinen dodržet 15 denní výpovědní lhůtu. Pokud poskytovatel ukončí poskytování služby z provozních, personálních či bezpečnostních důvodů, je povinen uživateli nabídnout odpovídající službu.

VIII.
Souhlas se zpracováním osobních údajů

Uživatel služby (opatrovník) souhlasí s tím, aby poskytovatel služby Pardubice v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů zpracovával osobní údaje uvedené na tomto formuláři za účelem poskytování a po dobu užívání služby.

IX.

Další ujednání

Dohodu o poskytování služby lze měnit pouze písemnou formou za souhlasu obou stran. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá strana obdrží jeden z nich.

X.

Přehled příloh

Dokument: Práva a povinnosti uživatele služeb

Dokument: Individuální plán uživatele služby

3.5 Standard č. 5: Plánování a průběh služby

Tento standard je klíčový z hlediska uživatele služby. Pomocí něho se zjišťuje, je-li služba kvalitní či nikoliv. Tj. jestli poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb uživatele. Dále zdali služba poskytuje přiměřenou podporu v závislosti na schopnostech uživatele.

„Není možné zpracovat kvalitní individuální plán pro člověka s mentálním handicapem, pokud zpracovatel neovládá potřebné komunikační dovednosti a nemá speciálně pedagogické znalosti, na jejichž základě je schopen s uživatelem dohodnout cíl a cestu k němu vedoucí“. (Bednář, 2007)

V rámci zpracování osobního plánu se pracovníci musí dozvědět:

- čeho konkrétně a v jakém čase se má dosáhnout
- jaké zdroje se dají využít (možnosti uživatele, možnosti služby)
- kdo se na realizaci stanoveného cíle bude podílet
- jakými postupy dosáhne uživatel cíle
- jak se pozná, že uživatel cíle dosáhl

V rámci plánování jak cílů dosáhnout je třeba stanovit:

- kdo bude plánování organizovat
- kdo se jej bude účastnit
- kde se plánování bude odehrávat
- jak bude probíhat samotné jednání

Pravidla pro plánování služby by měla obsahovat:

- kdo plánuje (uživatel a klíčový pracovník)
- kdo z pracovníků se může podílet na sestavování plánu
- kdo další se může na plánování podílet
- jaké údaje plán obsahuje

- kde plánování probíhá
- pravidla revize (jak často se k plánu vracíme)
- průběh vyhodnocování a aktualizace individuálních plánů
- uložení plánů
- dostupnost individuálních plánů
- formulář individuálního plánu uživatele služby

Klíčový pracovník

Klíčový pracovník je pracovník zodpovědný za plánování a průběh služeb.

Podporuje uživatele v jeho samostatném myšlení, rozhodování a uplatňování jeho vůle.

Zařízení má vypracovaný dokument „Pravidla pro individuální plánování“.

Vymezení osob pro plánování:

- klíčový pracovník
- další pracovníci, kteří se mohou účastnit plánování
- kdo další se může na plánování podílet (rodina, opatrovník,...)

Obsah individuálního plánu:

Například:

- jméno uživatele, datum, podpis
- osobní cíl uživatele
- dílčí cíl, který vede k naplnění osobního cíle
- rozpracované postupy, ke splnění dílčího cíle
- časový plán realizace
- termín splnění
- dosažené úspěchy
- odpovědný pracovník
- plánovací tým

- plánovaná aktualizace
- datum kontroly

Ke standardu č.5 je připojena příloha č.3 „Individuální plán uživatele“.

3.6 Standard č. 6: Osobní údaje

Ochrana osobních údajů je součástí oblasti ochrany soukromí. Její základ byl položen v Listině základních práv a svobod. Jejich zneužití má zvlášť závažné důsledky pro soukromí.

(Bártík, V., 2007)

V zařízení je možné diskutovat tato témata:

- zda a jakým způsobem jsou v zařízení zpracovávána data uživatelů
- jakým způsobem jsou získávána
- zda jde pouze o informace nutné k poskytování služby nebo zda jsou získávány či uchovávány informace, které nejsou z hlediska poskytování služby nutné či potřebné
- kdo a v jakém rozsahu má k informacím přístup a zda a v jakých případech by bylo možné informace zneužít, případně jsou poskytovány osobám, které na ně nemají nárok

Cílem práce je:

- a) písemný dokument obsahující výčet údajů, které budou o uživatelích služby shromažďovány např.:
 - Jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, bydliště
 - Rozhodnutí o přiznání invalidního důchodu a stupně závislosti
 - Rozsudek soudu o zbavení způsobilosti k právním úkonům a usnesení soudu o ustanovení opatrovníka
- b) vypracování pravidla o zpracovávání jen „nutných“ údajů o uživatelích služby
- c) vypracování pravidla, kdo z pracovníků a v jakém rozsahu má k informacím přístup
- d) vypracování pravidla o způsobu zaznamenávání dat
- e) dodržování obecně platných právních norem (Z č. 101/2000 Sb.)

Standard kvality č.6 „Osobní údaje“ může být naplnována, jestliže:

- a) existuje písemný dokument vymezující rozsah osobních údajů, které zařízení o uživatelích služby zjišťuje
- b) v písemné dokumentu je zároveň stanoven důvod, proč jsou jednotlivé údaje potřebné pro poskytování služby
- c) praxe zařízení (tedy obsah osobních spisů uživatelů služeb) odpovídá shora jmenovaným bodům
- d) existují vnitřní pravidla stanovující, kteří pracovníci a v jakém rozsahu mohou nakládat s osobními údaji uživatelů a dále povinnosti jednotlivých pracovníků při zaznamenávání a zpracovávání údajů
- e) pravidla i praxe zařízení odpovídá platným právním normám
- f) zařízení má vypracována pravidla archivace a skartace dokumentů obsahující osobní údaje uživatelů služeb

Shora definované body odpovídají obecným deklaracím jednotlivých kritérií standardu kvality sociálních služeb.

3.7 Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

V rámci diskuse pracovního týmu mohou být diskutována tato témata:

- negativní vnímání pojmu „stížnost“
- bezpečnost podání stížností
- možnosti aktivizace uživatelů služby v oblasti podávání stížností
- možnosti nácviku dovedností uživatele služby v oblasti podávání stížností
- vymezení obsahu pojmů stížnost, podnět, oznámení
- možnosti a formy efektivní informovanosti uživatelů služby o právu stěžovat si, o možnostech podání stížnosti, postupu vyřizování stížností, možnosti podat anonymní stížnost, o lhůtách vyřízení, o osobách, které stížnosti vyřizují
- vymezení povinností pracovníků služeb

Cílem práce je:

- a) vymezení pojmů podnět, oznámení, stížnost
- b) informovanost uživatelů služeb o právu stěžovat si
- c) vymezení forem, kterými je možno stížnost podat
- d) vymezení osob, kterým je možné stížnost podat
- e) vymezení osob, které stížnost vyřídí
- f) jak, v jakém čase a jakou formou bude stížnost vyřízena (postup vyřizování stížností)
- g) jaké jsou možnosti odvolání a kdo odvolání vyřizuje
- h) informace o možnosti podat stížnost nezávislým osobám a institucím
- i) etické faktory vyřizování stížností – povinnosti pracovníků zařízení
- j) evidence stížností
- k) kontrola přijímání, evidence a vyřizování stížností
- l) vypracovaný písemný dokument „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“

Zařízení musí mít vypracován dokument „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“

Definice stížnosti, oznámení a podnětu, tak jak jsou vnímány pracovníky zařízení.

.....

Vymezení práv uživatele služby:

- právo stěžovat si
- právo zvolit si nezávislého zástupce

Vymezení možných forem stížnosti:

- písemná
- ústní
- jiná forma, např. neverbální stížnost

Určení pracovníků, kteří jsou pověřeni k vyřizování stížností uživatelů:

.....

Vydefinování „jednodušší stížnosti“ a postup jejího řešení ze strany pracovníka zařízení:

Př.: vyřizována jen ústně do čtyř dnů, nevyžaduje studium písemností

Vydefinování „závažnější stížnosti“ a postup jejího řešení ze strany pracovníka zařízení:

Př.: vyřizována písemně do dvaceti dnů, vyžaduje studium písemností

Stanovení závazných lhůt k vyřízení stížností:

.....

Vymezení „součástí“ stížností:

Například:

- jméno

- adresa stěžovatele
- zápis obsahu stížnosti, je-li podána ústně
- datum převzetí žádosti apod.

Evidence stížností:

- kde jsou stížnosti evidovány
- co evidence stížností obsahuje (datum podání, jméno a příjmení stěžovatele, adresa, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení, opatření ke sjednání nápravy)

Zajištění mlčenlivosti:

.....

Zajištění anonymního podání stížnosti:

.....

Vymezení kontroly přijímání a vyřizování stížností

- kdo bude kontrolovat
- v jakých časových intervalech
- jak budou vyřízené stížnosti dále zpracovávány

Přijímání odvolání

- vymezení podmínek – kompetence pracovníků

Vymezení, na koho se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Například:

- Občanská poradna Pardubice, 17. listopadu 237, 530 02 Pardubice, tel. 466 989 574
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39 60200 Brno, tel. 542 542 111
- Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3 150 00 Praha 5, tel. 220 515 188

Příklady dobré praxe ke standardu č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Je to jakékoliv sdělení, které stěžovatel považuje za stížnost. Neverbální stížnost je také stížností.

„Stížností též může být opakovaně neřešená žádost, vše co ve svém důsledku má velký efekt na kvalitu služby a bezpečnost uživatele.“ (Baxová, 2007)

- a) Uživatel služby či jiná osoba má právo usilovat prostřednictvím stížností o odstranění zjištěných nedostatků.
- b) Uživatel služby má právo si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet. Pokud bude uživatel služby zastoupen jinou osobou, bude tato osoba písemně vyrozuměna o prošetření a opatřeních potřebných k odstranění zjištěných závad (písemné vyrozumění je i v případě, že stížnost není oprávněná).
- c) Forma stížností může být písemná, ústní nebo neverbální.

Uživatel je při přijímání vhodnou formou a srozumitelně seznámen s postupem podávání a řešení stížností.

Standard kvality sociálních služeb: „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“ je naplňován, jestliže:

- zařízení má zpracován postup, jak uživatele služby vhodně informovat o pravidlech podávání a vyřizování stížností. Uživatelé musí vědět, že mají možnost si stěžovat, jak stížnost podat, jaké osobě, kdy a jak bude vyřízena. Musí také vědět, že jsou v bezpečí a podání stížnosti je nijak neohroží, popř. mít možnost svou stížnost podat anonymně.
- se shora jmenovanými skutečnostmi jsou taktéž seznámeni všichni pracovníci zařízení

- je vymezeno, na které osoby (pracovníky zařízení) se mají uživatelé služeb se stížností obracet
- je vymezeno, které další osoby se vyřizováním stížností zabývají a kdy
- uživatelům je známa možnost odvolat se v případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti
- obsahem pravidel pro vyřizování stížností jsou kontakty na nadřízené nebo nezávislé orgány
- podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele služeb bezpečné
- pravidla vyřizování stížností umožňují rychlá a odpovídající řešení stížností uživatelů služeb
- jsou stanoveny lhůty vyřizování stížností, které nejsou delší než dní (obvykle ne více než 30 dnů)
- stížnosti jsou vyřizovány písemně
- stížnosti jsou evidovány
- stížnosti jsou zaznamenány tak, aby odpovídaly obsahu sdělení uživatele služeb, a to zejména u uživatelů s problémy v komunikaci
- je definována možnost uživatele služeb zvolit si svého nezávislého zástupce
- je zajištěno právo uživatele služeb na tlumočníka (v případě potřeby)
- existují písemně zpracovaná pravidla pro podávání a vyřizování stížností
- existuje forma pravidel pro podávání a vyřizování stížností srozumitelná všem uživatelům služeb

Shora definované body odpovídají obecným deklarácím jednotlivých kritérií standardu kvality sociálních služeb.

3.8 Standard č. 8: Návaznost na další zdroje

Ve snaze ochránit uživatele služeb před nepřízní vnějšího světa a poskytovat komplexní služby je v zařízení tendence naplnit vlastní službou všechny potřeby uživatele. V důsledku toho zařízení uživateli nahrazuje běžné i komerční služby a sociální kontakty. Může se stát, že zařízení uživatele místo sociálního začlenění vzdaluje od společnosti běžných lidí a vede ke zvyšování závislosti na poskytované službě.

Pro posouzení kvality služeb srovnáváme vrstevníka uživatele a jeho příležitosti, které jsou v naší kultuře běžné pro člověka stejného věku a pohlaví.

Srovnání s vrstevníkem

- běžný způsob života – srovnatelný s životem vrstevníků (do jaké míry)
- vrstevník – srovnatelný věk, prostředí (spolky, zájmové kluby)
- běžné zdroje - dostupné veřejné služby
přirozená vztahová síť – rodina, přátelé, známí, komunita

Návaznost

- vychází z osobních cílů uživatele
- podpora nezávislosti uživatele
- podpora motivace uživatele
- motivace pracovníků v zařízení
- spolupráce zařízení s komunitou a jinými institucemi

Adresář návazných služeb

V zařízení je možné vytvořit tzv. „Adresář návazných služeb“, který uživateli pomáhá k dosažení jeho osobních cílů. V zařízení je pověřen pracovník, který zpracuje „Adresář návazných služeb“, institucí, odborníků a osob spolupracujících se zařízením, jehož přílohou může být:

- a) Katalog sociálních a sociálně zdravotních služeb v Pardubicích (vydaný odborem sociálních věcí Magistrátu města Pardubic v roce 2006)

b) Adresář ostatních návazných služeb organizací, se kterými přímo nespolupracujeme vč. www stránek, kde mohou uživatelé získat informace usnadňující jim orientaci v zákonech, potřebných formulářích apod.

Zápis kontaktů

- název organizace/ zařízení/ kontaktní osoby
- adresa
- číslo telefonu, www stránky, e- mail
- cílová skupina organizace
- činnost organizace

Pracovník zajistí souhlas osob, institucí, odborníků se zařazením do seznamu.

4. KAPITOLA

PERSONÁLNÍ STANDARDY

Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. Obsahují kvalifikace pracovníků, praxe, podmínky pro odborný růst atd. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících, kteří službu poskytují, proto nejsou možné dodatečné opravy služby, tak jak tomu je u procedurálních standardů.

4.1 Standard č. 9: Personální zajištění služeb

Cílem práce na naplnění standardu č.9 je:

- a) stanovená struktura a počet pracovních míst
- b) pracovní profily jednotlivých pracovních pozic v zařízení
- c) pravidla pro výběr a přijímání nových pracovníků
- d) postup při přijímání nových pracovníků
- e) pravidla pro zaškolování nových pracovníků
- f) soubor kritérií pro hodnocení pracovníků

Zařízení má vypracované dokumenty:

- a) Struktura a počet pracovních míst s ohledem na počet a potřeby uživatelů služeb
- b) Struktura a profil pracovních míst
- c) Pravidla pro výběr a přijímání nových pracovníků
- d) Pravidla pro zaškolování nových pracovníků
- e) Soubor kritérií pro hodnocení pracovníků

„Struktura a profil pracovních míst“

Definování podmínek výkonu činnosti pracovníka zařízení.

Například:

- a) bezúhonnost

- b) kvalifikační předpoklady
- c) zdravotní způsobilost apod.

Zařízení má definován souhrn jednotlivých pracovních pozic v zařízení s vymezením konkrétních kvalifikačních předpokladů, požadované praxe v oboru, charakteristikou pracovní pozice a požadovaným profilem pracovníka.

„Pravidla pro výběr a přijímání nových pracovníků“

Vymezení podmínek pro přijetí nového pracovníka.

Například:

a) bezúhonnost a co tím organizace rozumí př.: Za bezúhonného se považuje ten, kdo nebyl pravomocně odsouzen pro:

- úmyslný trestný čin
- trestný čin spáchaný z nedbalosti v souvislosti s vykonáváním činností při poskytování sociálních služeb nebo činností s nimi srovnatelných

b) zdravotní způsobilost

c) modelový profil pracovníka reprezentovaný výčtem očekávaných vlastností, schopností a dovedností (např. emoční stabilita, flexibilita, samostatnost, partnerský přístup k uživatelům služeb apod.)

Postup přijímání nových pracovníků

- a) kontaktování uchazečů
- b) výběrové řízení – požadované písemné dokumenty od uchazeče
- c) osobní pohovor s uchazečem
- d) kdo o přijetí či nepřijetí uchazeče rozhoduje
- e) administrativní záležitosti spojené s přijetím nového pracovníka
- f) vstupní instruktáž, uvedení pracovníka na pracoviště
- g) zaškolování nového pracovníka
- h) ukončení pracovní smlouvy ve zkušební době
- i) stabilizace pracovníka po zkušební době

- j) uzavírání pracovních smluv – doba určitá, postup po uplynutí lhůty

„Pravidla pro zaškolování nových pracovníků“

Kdo zaškolování provádí a v jakém čase:

.....

Povinnosti školícího pracovníka:

Například:

- a) seznámí nového pracovníka s pravidly a plánem zaškolení
- b) vypracovává a koordinuje plán zaškolení
- c) je novému pracovníkovi průvodcem po dobu zaškolování
- d) poukazuje na příklady dobré praxe zařízení

Kontrola průběhu zaškolování:

- a) kdo je pověřen kontrolou průběhu zaškolování, příp. zastupitelnost
- b) jakou formou kontrola probíhá
- c) jaký je výstup kontroly

Ukončení zkušební doby:

- a) hodnocení pracovních výsledků nového pracovníka
- b) kdo a v jakém rozsahu hodnotí práci nového pracovníka
- c) soubor kritérií pro hodnocení
- d) pohovor s novým pracovníkem na jehož základě je pracovní poměr ukončen či prodloužen (kdo pohovor vede, požadované hodnocení daných kritérií, kdo rozhoduje o pracovním poměru)

Ke standardu č. 9 je připojena příloha č. 4 „Hodnotící dotazník nového pracovníka a kritéria hodnocení“ a příloha č. 5 „sebehodnotící dotazník nového pracovníka“.

4.2 Standard č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců

Během práce na naplňování standardu kvality sociálních služeb do praxe služby jsou diskutovány následující otázky:

- a) práce v týmu, role pracovníků v týmu, spolupráce, zastupitelnost
- b) rozvoj pracovního týmu
- c) profesní rozvoj pracovníků služby
- d) požadavky na profesní dovednosti pracovníků služby
- e) co je plán osobní rozvoje a jaké jsou možnosti jeho naplňování ze strany pracovníka a ze strany vedení služby
- f) možnosti rozvoje a zkvalitňování poskytovaných služeb – role pracovníků, podpora ze strany vedení služby, ovlivňování služby ze strany pracovníků – zpracování a využití poznatků a námětů pracovníků v přímé péči

Výstupem je:

- a) uvědomění si a následné definování pracovních podmínek
- b) vnitřní hodnocení – silné a slabé stránky služby v oblasti personální práce
- c) vymezení očekávání pracovníků služby v oblasti personální práce
- d) stanovená organizační struktura služby
- e) jasný systém oprávnění a povinností jednotlivých pracovníků
- f) jasný systém hodnocení a oceňování pracovníků služby, a to včetně hodnotících kritérií

Zařízení má vypracované dokumenty: „Soubor kritérií pro hodnocení pracovníků“

Standard kvality sociálních služeb: „Profesní rozvoj zaměstnanců“ může být naplňován, jestliže:

- a) existuje definování organizační struktury služby
- b) z definované organizační struktury služby jasně vyplývají oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků služby

- c) služba má ošetřeny pracovníky mimo pracovněprávní vztahy. Tj. dobrovolníky, studenty, stážisty. Také u těchto pracovníků je zajištěna dohoda, z které vyplývá náplň práce, kompetence, povinnosti, zaškolení, konzultace apod.
- d) služba respektuje stávající právní předpisy (Zákoník práce 262/ 2006)

Shora definované body odpovídají obecným deklaracím jednotlivých kritérií standardu kvality sociálních služeb.

5. KAPITOLA

PROVOZNÍ STANDARDY

Definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředí se na prostory, kde jsou služby poskytovány.

5.1 Standard č. 11: Místní a časová dostupnost služby

Pracovní tým, pro účely zpracování standardu, pracuje s následujícími otázkami:

- a) vyhovuje uživatelům služby umístění služby (místo poskytování služeb)
- b) jsou jednotliví uživatelé služby spokojeni s umístěním služby
- c) provozní doba služby vychází z potřeb uživatelů, cílů a charakteru služby
- d) jsou jednotliví uživatelé spokojeni s provozní dobou služby
- e) je současná přítomnost pracovníků ve službě během dne vyhovující

Výstupem ke standardu č. 11 je:

- a) přesné vymezení provozní doby služby
- b) zjištění potřeb uživatelů služby (otázka vyhovující provozní doby služby)
- c) zhodnocení umístění služby
- d) zjištění potřeb uživatelů služby (otázka vyhovujícího umístění služby)
- e) písemné vymezení pravidel (otvírací doba, přítomnost pracovníků zařízení, přítomnost vedení zařízení, další možnosti dostupnosti služby...)

Vypracované dokumenty: „Provozní řád“

Příklady dobré praxe:

1) Místní a časová dostupnost.....

2) Místo a doba poskytování služby:.....

3) Adresa, kontakty, dle Základního dokumentu

4) Doba poskytované služby je přizpůsobená individuálním potřebám uživatelů

.....

5) Úřední dny pro veřejnost.....

Standard kvality sociálních služeb: „Místní a časová dostupnost služby“ může být naplňován, jestliže:

- umístění služby odpovídá potřebám cílové skupiny uživatelů služby (je závislé na tom, kde se zařízení podaří sehnat vhodný prostor, s čím souvisí i finanční dostupnost)
- doba, kdy je služba poskytována, odpovídá potřebám cílové skupiny uživatelů služby
- služba má vypracována písemná pravidla místní a časové dostupnosti poskytované služby (provozní doba, přítomnost pracovníků, přítomnost vedení služby apod.)

Shora definované body odpovídají obecným deklaracím jednotlivých kritérií standardu kvality sociálních služeb.

5.2 Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě

Zařízení musí mít vypracovaný „Základní dokument“, který obsahuje úplné informace o službě:

- a) koho budeme informovat, tedy komu je informace určena (uživatelům služeb, rodinným příslušníkům, odborníkům, laické veřejnosti....)
- b) proč budeme informovat o námi poskytovaných službách
- c) má naše cílová skupina specifické potřeby na předkládané informace
- d) pokud ano, jakým způsobem tyto potřeby zpracujeme do informací o službě
- e) jaký obsah, rozsah a podobu budou mít námi poskytované informace o službě a kdo je oprávněn je podávat

Výstupem je:

- a) vymezení souboru informací, tzv. základní informace o službě
- b) písemné vypracování základních informací o službě
- c) modifikace písemně zpracovaných základních informací o službě
(z hlediska specifických potřeb cílové skupiny uživatelů služeb)

Například

Prostředek alternativní komunikace - pro uživatele a zájemce o službu, kteří mají jiné než verbální dorozumívání slouží „komunikační šanon“ - dokument pro lidi se speciálními potřebami v oblasti komunikace a porozumění, kde jsou jednotlivé činnosti z nabídky znázorněny pomocí obrázků a fotografií. Informační leták určený pro cílovou

skupinu je psán velkými tiskacími písmeny a formulace jsou přizpůsobeny schopnostem cílové skupiny.

- d) zajištění přístupu veřejnosti k základním informacím o službě

Zařízení má vypracované dokumenty:

Například:

- a) základní dokument služby (viz standard 1)
- b) výroční zpráva služby
- c) webové stránky služby
- d) letáky informující o poskytované službě
- e) akce pořádané službou pro veřejnost

Standard kvality sociálních služeb: „Informovanost o službě“ může být naplňován, jestliže:

- a) existuje zpracovaný soubor informací o poskytované službě
- b) soubor informací je veřejnosti přístupný
- c) soubor informací je zpracován tak, aby odpovídal specifickým potřebám cílové skupiny uživatelů služeb
- d) soubor informací o službě obsahuje informace stanovené kritériem 13.2 v „Průvodci poskytovatele“. „Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména následující informace: právní formu, IČO, statutárního zástupce a zodpovědného pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování služby, telefonické spojení, posílání, cíle služby a principy jejich dosahování, označení cílové skupiny uživatelů, podmínky pro

poskytování služby, kapacitu zařízení, cenu služby pro uživatele.“
(Standardy 2002:12)

- e) jednotlivé informace (v rámci souboru informací o službě) si v různých dokumentech zařízení neprotiřečí, jedná se o stejné formulace
- f) služba vydává a zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti

Shora definované body odpovídají obecným deklarácím jednotlivých kritérií standardu kvality sociálních služeb.

5.3 Standard č. 13: Prostředí a podmínky poskytování služeb

Prostředí a vybavení budovy by mělo odpovídat charakteru poskytované služby. Prostory by proto měly být členěny s ohledem na potřeby a zájmy uživatelů. Pro cílovou skupinu osob s mentálním postižením uvádím několik následujících příkladů:

- prostory pro nácvik dovedností
- prostor pro odpočinek a relaxaci
- bezbariérové prostory s dostatečně širokými dveřmi, prostornými chodbami, bezbariérovým sociálním zařízením

V zařízení jsou diskutovány tato témata:

- a) jaké je prostředí služby (popis objektu a jeho okolního prostředí)
- b) co je k dispozici (vybavení budovy, jaké místnosti jsou využívány a k čemu slouží)
- c) jak je zajištěno soukromí uživatelů služby
- d) jaké jsou k dispozici kompenzační pomůcky
- e) jaké jsou nepříjemná či přímo nebezpečná místa služby
- f) jaké jsou rezervy
- g) zda a jak prostředí a vybavení služby odpovídá kapacitě služby, charakteru služby a zájmům uživatelů
- h) existuje provozní řád služby
- i) odpovídá jeho zpracování potřebám a charakteru poskytované služby
- j) jsou s provozním řádem seznámeni pracovníci služby a uživatelé služby
- k) existuje provozní řád ve formě odpovídající specifickým potřebám uživatelů služby

Výstupem jsou:

- a) otevřená diskuse nad podmínkami, prostory, vybavením služby

- b) zjištění, jak podmínky, prostory a vybavení služby vnímají uživatelé služby
- c) zjištění, zda a v jakém rozsahu odpovídá prostředí a vybavení služby její kapacitě, charakteru a zájmům uživatelů služeb
- d) vypracovaný písemný dokument – vnitřní pravidla chodu služby (např. provozní řád)
- e) vypracovaný písemný dokument – vnitřní pravidla chodu služby – jehož forma odpovídá specifickým potřebám uživatelů zařízení

Vypracované dokumenty: „Provozní řád“

Standard kvality sociálních služeb: „Prostředí a podmínky poskytování služeb“ může být naplňován, jestliže:

- a) prostředí a vybavení služby odpovídá kapacitě, charakteru poskytované služby a zájmům uživatelů
- b) zařízení je bezbariérové (vzhledem k naší cílové skupině osob s mentálním postižením to je nutné, avšak ne vždy dostupné, problémem je finanční otázka) – upravuje vyhláška č. 369/ 2001 Sb.
- c) prostory pro poskytování služby odpovídají platným obecně závazným normám (kolaudační rozhodnutí, protipožární a hygienické předpisy apod.)
- d) existuje písemný dokument upravující chod zařízení s vymezenými vnitřními pravidly. S dokumentem jsou seznámeni pracovníci služby a uživatelé služby.

Shora definované body odpovídají obecným deklaracím jednotlivých kritérií standardu kvality sociálních služeb.

5.4 Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace

Většina ze zařízení poskytující služby osobám s mentálním postižením měla již před zaváděním standardů kvality do praxe metodiku ke standardu č. 14 vypracovanou. Pokud se však pracovníci zařízení při zpracování materiálů zamyslí nad obsahem jednotlivých kritérií, zjistí, že je třeba stávající dokumenty doplnit, přepracovat či přímo vytvořit nové s ohledem ke standardům kvality sociálních služeb.

Naplněním jednotlivých kritérií standardu má být zajištěno bezpečí uživatelů služeb prostřednictvím spolehlivosti, správnosti a rychlosti, jakým budou nouzové a havarijní situace ve službě řešeny.

Výstupem je:

- a) vydefinování možných havarijních a nouzových situací, ke kterým může v poskytované službě dojít
- b) písemně zpracovaná pravidla, jak postupovat v případě havarijních a nouzových situací (konkrétní situace s danými postupy)
- c) seznámení pracovníků a uživatelů služby s postupy při havarijních a nouzových situacích
- d) nácvik havarijních a nouzových situací
- e) vytvoření evidence mimořádných situací, včetně kompetencí jednotlivých pracovníků

Vypracované dokumenty:

- a) evakuační a havarijní plán
- b) požární a poplachová směrnice
- c) úrazová kniha
- d) evidence nouzových a havarijních situací

Dále mohou být prováděna poplachová cvičení s uživateli služby a nácvik jednání a chování v konkrétních situacích.

Pracovní tým pracuje na vymezení mimořádných situací a postupů jejich řešení.

Například:

- a) útěk uživatele ze zařízení
- b) výpadek elektrického proudu, dodávky tepla, vody
- c) poškození majetku uživatele / pracovníka x uživatelem / pracovníkem
- d) krádeže, vloupání do budovy
- e) nebezpečí úrazu náradím atd.

Příklady dobré praxe: „Nouzové a havarijní situace“

Zde uvádím několik možných rizikových situací, které se mohou vyskytnou v denních stacionářích pro osoby s mentálním postižením.

Situace č.1

Útěk uživatele z budovy

zjistí - li pracovník, že uživatel odešel z budovy:

- předá své uživatele jinému pracovníkovi
- informuje ostatní pracovníky o nastalé situaci
- projde nejbližší okolí místa denního stacionáře
- vlastní - li uživatel mobilní telefon, zavolá uživateli
- není - li uživatel v okolí budovy a nikdo z okolí uživatele neviděl, zavolá pracovník na policii
- pracovník zavolá na dispečink dopravního podniku a požádá o pomoc při hledání
- informuje o nastalé situaci opatrovníka, rodiče uživatele

Situace 2.

Úraz při pracovní činnosti

- uživatel se při pracovní činnosti zraní
- ihned své zranění ohlásí pracovníkovi
- předá své uživatele jinému pracovníkovi
- uklidní uživatele a poskytne mu první pomoc
- dle vážnosti úrazu volá záchrannou službu
- dle vážnosti úrazu uživatele uloží v denní místnosti a nenechá uživatele bez dozoru

Situace 3.

Uživatel napadne uživatele

- pracovník odvede účastníky napadení do jiné místnosti
- rozebere s nimi situaci a společně hledají řešení
- následuje omluva
- ošetření případného zranění + zápis do knihy úrazů
- o zranění informuje opatrovníka, rodiče
- na nejbližší ranní poradě pracovníci znovu zopakují s uživateli chování v dané situaci (vzájemný respekt)
- opakované agresivní chování uživatele může vést k ukončení poskytování služby (každé zařízení si definuje, co znamená opakované chování – počet)

Standard kvality sociálních služeb: „Nouzové a havarijní situace“ může být naplňován, jestliže:

- a) služba má definovány možné havarijní a nouzové situace, včetně jejich řešení
- b) uživatelé i pracovníci služby jsou seznámeni s postupem při mimořádných situacích
- c) jsou prováděna cvičení postupu při jednotlivých mimořádných situacích

- d) existuje evidence mimořádných situací
- e) je určena osoba odpovědná za vedení evidence mimořádných situací.

Shora definované body odpovídají obecným deklarácím jednotlivých kritérií standardu kvality sociálních služeb.

5.5 Standard č. 15: Zvyšování kvality sociálních služeb

U posledního standardu se zaměřuji na dvě zásadní otázky:

- a) jakým způsobem bude zajištěno hodnocení kvality poskytovaných služeb
- b) jakým způsobem bude zjišťována kvalita poskytovaných služeb

Výstupem je:

- a) vytvoření pravidel pro kontrolu a hodnocení, zda jsou služby poskytovány v souladu s veřejným závazkem
- b) vytvoření pravidel pro kontrolu a hodnocení, zda poskytované služby naplňují osobní cíle jednotlivých uživatelů služby
- c) vytvoření pravidel a postupů pro zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami
- d) výstupy ze zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami jsou využívány k zlepšení služby
- e) v procesu hodnocení poskytované služby jsou aktivní všichni pracovníci služby a také další příp. osoby (spolupracující odborníci, dobrovolníci, studenti.....)
- f) vytvoření postupů, kdy vyřizováním stížností na kvalitu či poskytování služby se stává prostředkem pro zkvalitňování poskytované služby

Příklady dobré praxe: „Hodnocení kvality poskytovaných služeb“

Hodnocení kvality poskytovaných služeb může být zjišťováno dotazníkovým šetřením. Při plánování kvality služeb můžeme vycházet z analýzy stížností.

- a) dotazník pro rodiče
- b) dotazník pro zaměstnance
- c) dotazník pro uživatele služby
- d) dotazník pro veřejnost (anonymní dotazníky do schránek)

- e) dotazník pro odbornou veřejnost (jiní poskytovatelé služeb, sociální odbory)

Častost dotazníků je stanovena při jejich vytváření .

- a) zjišťování kvality poskytovaných služeb
- b) pravidelné rozhovory s uživateli služby
- c) individuální rozhovory s uživateli služby
- d) ranní porady s uživateli
- e) vyhodnocování naplňování cílů dle osobních plánů
- f) rozhovory s rodiči na pravidelných schůzkách
- g) individuální rozhovory s rodiči
- h) rozhovory pracovník X vedení
- i) rozhovory pracovník X pracovník
- j) analýza stížností
- k) využívání metod pozorování
- l) pravidelné porady pracovníků
- m) zpětná vazba – vyhodnocení vyplněných dotazníků

„Nácvik hodnocení dne uživateli i pracovníky“

Uživatelé jsou motivováni k tomu, aby vyjádřili co se jim líbilo, povedlo....

Uživatelé se učí hodnotit den, činnosti, sebe navzájem, sebe sama, pracovníky, spolupráci s ostatními.

Jednoduché otázky ke zjištění hodnocení uživatele sebe sama:

Podařilo se mi dnes?

Líbilo se mi tu ?

Nelíbilo se mi tu dnes?

Můžu se dnes pochválit?

Chtěl / a bych někoho pochválit?

Dnes se mi podařilo

Dnes se mi líbilo

Dnes se mi nelíbilo.....

Chci se dnes pochválit

Dnes chválím

Analýza – ke každému dotazníku se ptáme nejjednoduššími otázkami:

- a) za jak dlouho
- b) kdo hodnotí
- c) co hodnotí
- d) jak hodnotí
- e) kam tím směřuje

Jako kontrolní mechanismus také slouží statistiky úspěšnosti uživatelů a kontaktní kniha na spolupracující organizace.

Standard kvality sociálních služeb: „Zvyšování kvality sociálních služeb“ může být naplňován, jestliže:

- a) existuje kontrola a hodnocení, zda jsou služby poskytovány v souladu s veřejným závazkem
- b) existuje kontrola a hodnocení, zda poskytované služby naplňují osobní cíle jednotlivých uživatelů služby
- c) služba má vnitřní pravidla a postupy pro zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami

- d) výstupy ze zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami jsou využívány k zlepšení služby
- e) v procesu hodnocení poskytované služby jsou aktivní všichni pracovníci služby a také další příp. osoby (spolupracující odborníci, dobrovolníci, studenti.....)
- f) existuje jasná souvislost mezi vyřizováním stížností na kvalitu či poskytování služby a zkvalitňováním poskytované služby

Shora definované body odpovídají obecným deklarácím jednotlivých kritérií standardu kvality sociálních služeb.

6. KAPITOLA

Požadavky Standardů kvality na výkon činnosti sociální práce

(Doc.PhDr. Libor Musil CSc.)

Působení na osobu klienta i na jeho sociální prostředí

Standard kvality jedna mimo jiné požaduje vypracování „metodiky“, která by umožnila naplňovat veřejný závazek organizace, „že bude směřovat k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného společenství, mohli žít běžným způsobem, uplatňovat svoji vůli a byli chráněni před předsudky“. (Standardy, 2002: 6)

Domnívám se, že uvedená formulace „veřejného závazku“ vyjadřuje představu tvůrců SKSS o cílech sociálních služeb. Jejich pojetí je blízké cílům sociální práce. Jinými slovy říká, že cílem sociálních služeb má být podpora sociálního fungování lidí, kteří se potýkají s obtížnou životní situací, v jejich přirozeném sociálním prostředí. Ochranu klienta před předsudky, kterou SKSS výslovně požadují, si lze jen těžko představit bez působení pracovníků organizace na stigmatizující nebo neodůvodněné náročná očekávání jeho sociálního prostředí. Má – li klient „uplatňovat svoji vůli“, nestačí mu pomoci získat sebevědomí a schopnost vyjádřit osobní přání. Je také třeba působit na sociální prostředí, které nemusí být uplatňování vůle klienta (třeba bezdomovce, klienta domu na půl cesty) právě nakloněno.

Individuální posouzení a intervence šitá na míru

Domnívám se, že standardy kvality tři a pět vybízejí k tomu, aby vstupní posouzení situace klienta mimo jiné vycházelo z hledisek sociální práce a aby se v jeho průběhu využívaly některé činnosti sociální práce. Standard kvality mimo jiné stanovuje že „ příslušný pracovník zařízení se dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat a jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah služeb, které bude zařízení poskytovat, „ že osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu a že v době, „ kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle, připravována strategie omezení rizik atd., „ je třeba uplatnit sociální a zdravotní diagnózu (Standardy, 2002:8). Standard kvality pět uvádí, „že průběh služby vychází především z vnitřních

zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem“ (Standardy 2002:10)

Uvedená ustanovení několikrát zdůrazňují, aby osobní cíle klienta, které má služba naplňovat, dohodl pracovník organizace s klientem. Ten se má rovněž podílet na stanovení způsobu dosažení dohodnutého cíle. Těmto ustanovením by bylo jen těžko dostát bez individuálního posouzení životní situace konkrétního klienta a bez toho, že by pracovník, který se obeznámil s unikátními okolnostmi případu, spolu s klientem koncipoval na míru šitý postup intervence. Při formulaci osobního cíle klienta a při plánování způsobu jeho dosažení, se má podle výše citovaných ustanovení Standardu tři, čtyři a pět vycházet z přání klienta, z jeho schopností, vnitřních zdrojů a možností, ze znalosti rizik, kterými je klient vystaven, a ze sociální a zdravotní diagnózy. Z ustanovení Standardu jedna, o kterém už byla řeč výše, dále plyne, že při formulaci cílu a postupu intervence by se měly v úvahu brát také charakteristiky přirozeného místního společenství klienta, jeho běžný způsob života a předsudky, jimž by mohl být vystaven. Je mimo pochybnost, že všechny tyto (a případně i další) různorodé okolnosti je třeba zjistit a hledat jejich přiměřený (nezavádějící) výklad. Jejich mnohost přímo vybízí k tomu, aby příslušný pracovník vnímal životní situaci klienta jako neopakovatelný komplex navzájem souvisejících, různorodých překážek zdrojů sociálního fungování klienta v jeho sociálním prostředí. Důraz na možnosti a způsob života klienta, na charakteristiky jeho přirozeného místního společenství a na předsudky, s nimiž se v tomto prostředí může setkat, je možné chápat jako výzvu k tomu, aby příslušný pracovník problém, se kterým klient přichází, řešil s přihlédnutím k jeho dalším nesnázím nebo možnostem.

Průběžné vyhodnocování a přizpůsobování intervence měnícím se okolnostem

Podle ustanovení Standardů kvality číslo tři, čtyři a pět „má tzv. klíčový pracovník organizace – kromě toho, že spolu s klientem dohodne osobní cíle a naplňuje způsob jejich dosažení – stanovit kritéria posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb“, průběh poskytování zaznamenávat a v případě potřeby dohodnuté osobní cíle „přehodnocovat a měnit“. Způsob posuzování a zaznamenávání výsledků a způsob přehodnocování cílů má být stanoven předem a uveden v dohodě mezi organizací a klientem. (Standardy 2002: 8-10) V organizaci je nutné, aby v ní působil klíčový pracovník, který se klientovi věnuje během celé doby jeho užívání služeb organizace.

Standardy kvality očekávají, že tento pracovník bude situaci konkrétního klienta individuálně posuzovat i v průběhu intervence a její postup bude průběžně přizpůsobovat nově se objevujícím okolnostem případu, reakcím účastníků životním situacím klienta a výsledkům intervence. To z jiného pohledu znamená, že životní situacím klienta se má podle Standardů kvality průběžně zabývat pracovník, který je s ní dobře obeznámen a stará se o to, aby intervence byla „šitá na míru“ i v případě, že dojde ke změně.

Spolupráce s jinými subjekty

Standard kvality číslo osm požaduje: „Nemůže – li zařízení pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných odborníků anebo institucí.“ (Standardy, 2002:13) S tím souvisí ustanovení Standardu kvality číslo čtyři: „Postup vypracovaný pro případné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele umožňuje uživateli zajistit náhradní služby“. (Standardy 2002:9) Aktivita, které obě uvedená ustanovení požadují, se v modelu činností sociální práce popisují takto: „Zajišťování návaznosti těch služeb pomáhajících pracovníků jiných oborů nebo organizací, které je třeba klientovi poskytnout, aby mohl zvládat obtížnou životní situaci. Standardy kvality číslo čtyři a osm výslovně neuvádějí, kdo má návaznost dalších služeb zajišťovat. Zdá se však být logické, aby tyto návaznosti buď sám zajišťoval, nebo o nich spolurozhodoval tzv. klíčový pracovník, o němž ustanovení standardu kvality pět předpokládá, že průběžně sleduje vývoj životních změn situace klienta.

Závěr

Mé prvotní obavy z vysoké obtížnosti psaní manuálu se s postupným poznáváním této problematiky nepotvrdily. Domnívám se, že se mi podařilo zmapovat téma zavádění SKSS do podoby, o kterou jsem na začátku práce usilovala. Při psaní jednotlivých standardů se mi potvrdily výsledky z dotazníku, díky kterým jsem si uvědomovala nejasnosti, která dotazovaná zařízení zmiňovala při šetření a díky tomuto zjištění jsem na ně zaměřovala větší pozornost. Mým cílem však nebylo pouze popsat jednotlivé standardy a upozornit na některá úskalí, která se při nastavování mohou naskytnout, ale také možnost vysvětlit, proč standardy vznikly. Je důležité pochopit, že to nejsou pouze psaná pravidla, něco, co musí každý poskytovatel sociální služby mít napsané, protože je to v zákoně a za porušení zákona hrozí trest. Ideální by bylo, kdyby tato „pravidla“ vnímal každý pracovník v zařízení jako něco, co jemu samotnému pomáhá k odvádění lepší a kvalitnější práce. Díky kvalitně zpracovaným SKSS, které budou srozumitelné pro zaměstnance, uživatele ale např. i pro rodiny uživatelů, bude v zařízení snadnější komunikace, kvalitnější vztahy a tím i snadnější řešení všech možných problémů. Proto kromě zavádění „teoretických pravidel“ je důležité vzdělávání společnosti v porozumění k celkovému přístupu k lidem v nepříznivé sociální situaci.

Použité zdroje

JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. 2. vydání. Praha: MPSV, 2003. ISBN 80-86552-66-7

JOHNOVÁ, M. *Standardy kvality sociálních služeb*. 2. vydání. Praha: MPSV, 2003. ISBN 80-86552-67-5

TURNEROVÁ, J. *Evaluační zpráva – z procesu zpracovávání a implementace SKSS v organizaci Svítání*. Praha, 2006

Časopis *Sociální práce/ Sociální práca* –Standardy kvality v sociálních službách. Č.1. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0

KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství Praha, 1981

Tisková zpráva, MPSV, Praha 14.3.2006

VLČKOVÁ, H. *Standardy kvality sociálních služeb- historie (ústní přednáška)*, 24.1. 2007

Ústní přednášky z projektu „ *Nebudeme sedět doma*“ – Zavádění standardů kvality sociálních služeb 27.10 2005 – 31.7. 2006

Neveřejné dokumenty:

Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb: Příprava inspekce, Průběh inspekce, Ochrana práv uživatelů, Metodika inspekcí sociálních služeb

Dokument Standardy kvality sociálních služeb Svítání – sdružení pro pomoc zdravotně postiženým dětem, Pardubice: 2006

Zákon č.108/2006 Sb. O sociálních službách

Zákon č. 552/ 1991 Sb. O státní kontrole

Zákon č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník

Zákon č. 262/ 2006 Zákoník práce

Listina základních práv a svobod

Vyhláška č. 369/ 2001 Sb.

Vyhláška č.505/2006 Sb.

Společnost sociálních pracovníků České Republiky. *Etický kodex sociálních pracovníků* [online]. [citováno dne 22.4.2007]. Dostupné na: World Wide Web:
<http://sspcr.unas.cz/?q=node/13>

Veřejná správa. Cena a výkon. [online].[citováno dne 17.3.2007]. Dostupné na: World Wide Web: http://www.mvcr.cz/2003/casopisy/vs/0423/kvalita_info.html

Dokument Bílá kniha. Kvalita služeb. *Inspekce..* [online].[citováno dne 8.1. 2007]. Dostupné na: World Wide:http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf

Modernizace veřejné správy. *Obecné a specifické cíle služeb v obecném zájmu.* [online]. [citováno dne 27.4.2007]. Dostupné na: World Wide
http://www.mvcr.cz/odbor/moderniz/koncepce/v_sluzby/navrh_sm.html

Programu podpory. *Vzdělávání poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb* [online]. [citováno dne 27.4.2007]. Dostupné na: World Wide
http://www.esfcr.cz/files/clanky/731/vyzva_1.pdf

Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb. *Druhové standardy kvality sociálních služeb.* [online]. [citováno dne 27.4.2007]. Dostupné na: World Wide:
http://www.sqss.cz/cz/redakce/standardy_kvality/druhove_standardy_kvality_socialnich_sluzeb/r57

Twinningový projekt. [online].[citováno dne 15.2.2007]. Dostupné na: World Wide:
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/244/230904b.pdf>

Denní centrum Svítání. [online].[citováno dne 3.2.2007]. Dostupné na: World Wide:
<http://www.svitani.cz/sdruzeni.html#centrum>

Přílohy

1. Vstupní dotazník
2. Zápis z jednání se zájemcem o službu
3. Individuální plán uživatele služby
4. Hodnotící dotazník nového pracovníka a kritéria vyhodnocení
5. Sebehodnotící dotazník nového pracovníka

PŘÍLOHY

1. Vstupní dotazník

1. Jméno a příjmení uživatele:

Zbavení / omezení způsobilosti k právním úkonům: **ano** **ne**

Datum narození: datum nar.:

Telefon: zdravotní pojišťovna:

Trvalé bydliště: PSČ:.....

Přechodné bydliště:..... PSČ:.....

EPI: **ano** **ne**

Pravidelně užívané léky: **ano** **ne**

Alergie:

.....

2. Jméno a příjmení opatrovníka

Jméno a příjmení: tel.:

Bydliště: PSČ:.....

3. Jméno a příjmení kontaktní osoby

Jméno a příjmení: tel.:

Bydliště: PSČ:.....

4. Jméno ošetřujícího lékaře

Jméno: tel.:

Adresa:

.....

Odborná péče: neurolog psycholog psychiatr
 urolog ortoped

jiné (vypište)

.....

5. Vada sluchu

**jednostranná X oboustranná nedoslýchavost
hluchota (naslouchadlo)**

ano ne

ano ne

způsob dorozumívání

.....

6. Vada zraku

Brýle: ano

.....

ne

5. Péče o vlastní osobu

Stupeň bezmocnosti (do 31.12.2006):

Stupeň závislosti (od 1.1.2007):

Pitný režim

V případě žízně si uživatel sám vezme pití, sám si dojde pro pití, sám se napije: ano

ne

Použití WC

Uživatel je schopen sám potřebu rozeznat:

ano ne

6. V minulosti využívaná sociální služba

žádná

denní pobyt

týdenní pobyt

celoroční pobyt

Název zařízení:

.....

7. Bydlení

S rodinou

ano

ne

Jiný způsob bydlení (vypište):

.....

8. Doprava

Uživatel služby bude k dopravě do Denního centra SVÍTÁNÍ, Ostřešanská 25, Nemošice, Pardubice využívat speciální linku Městské hromadné dopravy Dopravního podniku města Pardubice:

ano ne

U odjezdu autobusu bude uživatele předávat matka, otec či jiná osoba:

ano ne

U příjezdu bude na uživatele čekat matka, otec či jiná osoba:

ano ne

Uživatel se bude samostatně dopravovat do Denního centra SVÍTÁNÍ a zpět domů, nevyžaduje doprovod ani předávání rodičům či jiné osobě:

ano ne

Výše uvedené informace jsou důvěrné a bude s nimi nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

V Pardubicích dne:

Podpis uživatele:

Podpis opatrovníka:

Jméno a podpis pracovníka:

.....

Vyplněný dotazník převzal dne:

.....

Jméno pracovníka: podpis:

Co víte o naší službě?

.....

Jak jste se o naší službě dozvěděl/a?

.....

Co Vás na naší službě zaujalo?

.....

Jaké máte zájmy, co Vás baví?

.....

Jaké je Vaše velké přání (osobní cíl), čeho byste chtěl/a v životě dosáhnout?

.....

Co to pro Vás znamená, co si pod tím představujete?

.....

Máte představu v čem by Vám naše služba mohla ve splnění přání (dosažení cíle) pomoci?

.....

Už jste něco z toho zkoušel/a, něco z toho už umíte?

.....

Jsou činnosti, které Vás nebaví, které děláte nerad/a?

.....

Pohybujete se (pracujete) raději ve skupině

ano ne

Jste raději sám/sama

ano ne

6. Odezva zájemce na prohlídku zařízení

Líbilo se Vám u nás, chtěl/a byste k nám chtěl chodit?

.....

Chtěl/a byste si něco vyzkoušet?

.....

7. Závěr z jednání

Zájemce splňuje kritéria pro přijetí ano ne

Se zájemcem o službu došlo ke shodě ano ne

Osobní cíl, kterého by chtěl zájemce prostřednictvím služby dosáhnout:

.....

Důvod odmítnutí uzavření dohody o poskytnutí sociální služby:

.....

Datum odeslání dopisu oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy:

..... značka dopisu

Podpis zájemce o službu datum

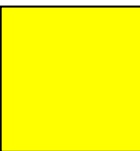

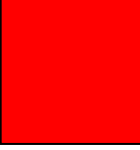

Podpis opatrovníka datum

Podpis jednajícího
(pracovníka)..... datum.....

Podpis jednajícího
(pracovníka)..... datum.....

Podpis jednajícího
(pracovníka)..... datum.....

3. Individuální plán uživatele služby

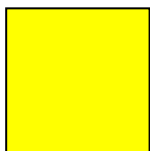
| Jméno uživatele služby | | podpis : | datum: | |
|------------------------------------|--|---------------------------------------|------------------------------------|---|
| Jméno klíčového pracovníka | | podpis : | datum: | |
| Osobní cíl uživatele služby | | | | |
| Dílčí cíl | Postup | Dosažené úspěchy – popis datum | Datum kontroly koordinátora | Sebehodnocení |
| | 1. | | |  |
| | 2. | | |  |
| Termín splnění | | | | |
| Datum plánované aktualizace | 3. | | |  |
| | | | | |
| Časový plán realizace | 4. | | |  |
| | | | | |
| Rizikové situace | Pracovník zodpovědný za realizaci dílčího cíle | Plánovací tým | | |
| | | | | |

Výše uvedené informace jsou důvěrné a bude s nimi nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

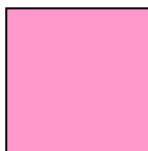
Stupně sebehodnocení uživatelů služby

- **Políčko Sebehodnocení si uživatelé sami vybarví po dosažení svých úspěchů (dílčích cílů), které vedou k naplňování osobního cíle**

1.



2.



3.



4.



- **Rizikové situace, které mohou nastat při plnění dílčích cílů, jejich řešení a prevence**

Riziková situace:

Řešení:

Prevence:

4.Hodnoticí dotazník nového pracovníka a kriteria vyhodnocení

| Jméno pracovníka: | 1. měsíc zkušeb. doby | | 2. měsíc zkušeb. doby | | 3. měsíc zkušeb . doby | | Stupeň hodnoc ení 0 - 4 |
|--|-----------------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|-----------------|----------------------------------|
| | 1. - 2. týden | 3. - 4. týden | 5. - 6. týden | 7. - 8. týde n | | | |
| Ochrana práv uživatelů | x | | | | | | |
| Poslání, cíle a principy poskyt. služeb | x | x | | | | | |
| Cíle a způsoby poskytování služeb | x | x | | | | | |
| Plánování s uživatelem k dosaž. os. cíle | x | x | x | x | | | |
| Orientace v procedurám. standardech | x | x | x | x | | | |
| Orientace v dokumentu SKSS | x | x | x | x | x | x | |
| | | | | | | | |
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | Poznámky | |
| Odborné znalosti dle náplně práce | | | | | | | |
| Komunikační dovednosti | | | | | | | |
| Schopnost spolupráce s týmem | | | | | | | |
| Organizační schopnosti | | | | | | | |
| Emoční stabilita | | | | | | | |
| Flexibilita | | | | | | | |
| Spolehlivost | | | | | | | |
| Samostatnost | | | | | | | |
| Trpělivost, tolerance | | | | | | | |
| Pracovitost | | | | | | | |
| Partnerský přístup k uživateli | | | | | | | |
| Reakce na verbální chování uživatele | | | | | | | |
| Schopnost navázat a udržet kontakt s už. | | | | | | | |
| Dovednost se přizpůsobit potřebám už. | | | | | | | |
| Součet bodů | | | | | | | |

Kriteria vyhodnocení

| Stupně hodnocení | |
|-------------------------|---|
| 0 | Podpůrné vědomosti, které nedoplňuje, pracuje s chybami |
| 1 | Slabá úroveň vědomostí a zkušeností, v kritických situacích nejistota |
| 2 | Ovládá běžný provoz, má průměrné vědomosti a zkušenosti, doplňuje svou odbornou úroveň |
| 3 | Dobré vědomosti, řeší uspokojivě i kritické situace, projevuje větší zájem o další poznatky |
| 4 | Značné vědomosti a dovednosti, má velký zájem o odborný růst |

Vyhodnocení pracovníka v posledním týdnu zkušební doby

Ke splnění hodnotících kritérií je zapotřebí získat min. 2 body v každém hodnotícím kritériu.

| | |
|---------|---|
| 0 - 39 | Ukončení pracovní smlouvy ve zkušební lhůtě |
| 40 - 80 | Splnění hodnotících kritérií |

Vyhodnocení před uplynutím doby určité (v 11. měsíci pracovního poměru)

Ke splnění hodnotících kritérií je zapotřebí získat min. 3 body v každém hodnotícím kritériu.

| | |
|---------|---|
| 0 - 59 | Neprodloužení pracovní smlouvy |
| 60 - 80 | Prodloužení pracovní smlouvy o 1 rok. Pracovní poměr zůstává i nadále pracovním poměrem na dobu určitou |

Vyhodnocení před uplynutím doby určité (v 23. měsíci pracovního poměru)

Ke splnění hodnotících kritérií je zapotřebí získat min. 3 body v každém hodnotícím kritériu.

| | |
|---------|--|
| 0 - 69 | Neprodloužení pracovní smlouvy |
| 70 - 80 | Změna na pracovní smlouvu na dobu neurčitou. |

Hodnotící tým

Zodpovědný pracovník (mentor): jméno: podpis:

Členové týmu: jméno: podpis:

 jméno: podpis:

 jméno: podpis:

V Pardubicích dne:

5. Sebehodnotící dotazník nového pracovníka

„Sebehodnotící dotazník nového pracovníka“ vyplňuje nový pracovník na konci zkušební doby.

Dotazník slouží pracovníkovi k posouzení vlastních schopností dle charakteristiky pracovní pozice (náplně práce) a je podkladem pro rozhovor s vedoucím pracovníkem před koncem zkušební doby.

| Jméno pracovníka: | Znám a rozumím velmi dobře | Potřebuji doplnit tuto znalost/dovednost | Tuto znalost / dovednost nemám | Nedokáži zhodnotit |
|--|----------------------------|--|--------------------------------|--------------------|
| Odborné znalosti dle náplně práce | | | | |
| Komunikace s pracovním týmem | | | | |
| Spolupráce s týmem | | | | |
| Orientace v dokumentu SKSS | | | | |
| Znalost ochrany práv uživatelů | | | | |
| Znalost poslání a cílů poskyt. služeb | | | | |
| Znalost principů poskytovaných služeb | | | | |
| Dodržování principů poskyt. služeb | | | | |
| Plánování služby s uživatelem | | | | |
| Komunikace s uživatelem | | | | |
| Partnerský přístup k uživateli | | | | |
| Schopnost navázat kontakt s uživatelem | | | | |
| Reakce na verbální chování uživatele | | | | |

Poznámky:

.....
.....

V Pardubicích dne:

Podpis pracovníka: