

Příloha č. 1

Dotazník

1. Jak dlouho pracujete v sociálních službách?
2. Od kdy jste zaměstnancem střediska Ratolest?
3. Jaké je Vaše pracovní zařazení?
4. Jaké je Vaše nejvyšší vzdělání? (prosím uveďte i obor)

ZŠ

SOU

USO

SŠ

VOŠ

VŠ/Bc

VŠ/Mgr

5. Kdy jste se se standardy seznámil/a?

Ve středisku Ratolest

V předchozím zaměstnání

Při studiu na škole

Při samostudiu

Na kurzech

Jinde – uveďte kde

Neseznámila jsem se

6. Domníváte se, že u Vás ve středisku je vypracováno dostatečné množství metodik jak naplňovat standardy?

Ano

Ne

Nevím

7. Domníváte se , že jsou tyto metodiky naplňovány v praxi?

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Nedokáži posoudit

V následující části, prosím označte jak jsou ve Vašem zařízení jednotlivé standarty naplňovány z hlediska vypracování metodik a jejich realizování v praxi

8. STANDARD 1. Cíle a způsoby poskytování služeb: Vaše zařízení má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáži posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

9. STANDARD 2. Ochrana práv uživatelů: Vaše zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití. Zařízení má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Zařízení má definovány situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů. Rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby je respektováno.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáží posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

a) STANDARD 3. Jednání se zájemcem o službu: Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáží posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

b) STANDARD 4. Dohoda o poskytování služby: Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, který má služba naplňovat.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáží posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

c) STANDARD 5. Plánování a průběh služby: Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáží posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

13. STANDARD 6. Osobní údaje: Zařízení shromažďuje a vede takové údaje o uživateli, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáží posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

14. STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb: Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovená a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými

jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáží posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

15. STANDARD 8. Návaznost na další zdroje: Zařízení aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejné. Dále zařízení podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí, jako je rodina, přátelé a snaží se předejít jeho návyku na sociální službu. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáží posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

16. STANDARD 9. Personální zajištění služeb: Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáží posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

17. STANDARD 10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb: Vedení zařízení zajišťuje pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanoví a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáží posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

18. STANDARD 11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů: Zařízení zajišťuje profesionální rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáží posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

19. STANDARD 12. Místní a časová dostupnost služby: Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáží posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

20. STANDARD 13. Informovanost o službě: Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb

a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáži posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

21. STANDARD 14. Prostředí a podmínky poskytování služeb: Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáži posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

22. STANDARD 15. Nouzové a havarijní situace: Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáži posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

23. STANDARD 16. Zajištění kvality služeb: Vedení zařízení dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáži posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

24. STANDARD 17. Ekonomika: Zařízení má plán zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb, vytváří podmínky pro to, aby hospodaření odpovídalo platným obecně závazným normám a bylo transparentní.

Je zcela naplněn	Je naplněn částečně	Spíše se nedodrží	Nedodrží se	Nedokáži posoudit
------------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------------

25. Uved'te, prosím pozitiva zavádění standardů kvality služeb:.....
.....
.....
.....

26. Uved'te, prosím problémy spojené se zaváděním standardů kvality služeb:
.....
.....
.....

Příloha č. 2

Otázky pro koordinátory pro zavádění standardů kvality sociálních služeb ve středisku Ratolest

1. Od kdy (popř.) do kdy jste ve středisku Ratolest zastával/a funkci koordinátora pro zavádění standardů kvality sociálních služeb?
2. Uveďte, k jakým změnám v oblasti zavádění standardů v té době došlo.
3. Uveďte, jaká spatřujete v zavádění standardů pozitiva.
4. Uveďte, s jakými problémy jste se při zavádění standardů setkal/a.

Příloha č. 3

Závěrečná zpráva

z provedené konzultace k úrovni naplňování standardů kvality
v Diakonii CCE – středisku Raabstev v Praze 10
v zařízení: centrum denních služeb pro uživatele s mentálním a kombinovaným postižením
dne 14.6.2005

Konzultace nad dotazníkem k sebepoznavání úrovně naplňování standardů kvality se zúčastnili tři pracovníci zařízení: V. Bešková - ředitelka, R. Kurzmanová - zástupkyně, I. Kodnerová – vychovatelka a koordinátor zavádění standardů v zařízení, J. Vaculíková – pracovnice sociální péče (vychovatelka)

Wysiedlky diskuse podle jednotlivých standardů kvality: Ke standardu č. 1

Společná diskuse začala rekapitulací některých základních údajů uvedených v sebehodnotícím dotazníku. Zařízení má dohodu o poskytování služeb uzavřenou s 19 uživateli nebo jejich zákonnými zástupci. Z tohoto počtu je 11 uživatelů současně žáci školy. Neopak 8 uživatelů se školního vyučování neúčastní. Přes tuto rozdílnost je však patrná velká propojenost školy a centra denních služeb. Pracovníci uvedli, že velkým problémem organizace jsou nedostatečně velké prostory vzhledem k současným potřebám. Organizace se rovněž věnuje poskytování rané péče. Cílovou skupinou této služby jsou pro zařízení děti s mentálním postižením na území Prahy a Středočeského kraje. Jedná se o terénní službu, která dle současných návrhů zákona o sociálních službách nebude službou hrazenou.

Při rozhovoru nad posálením zařízení zazněl názor konzultantů, že uvedená formulace posálení uvedená v sebehodnotícím dotazníku není ohraničená a je spíše popisem toho, co zařízení v současnosti uživateli nabízí a poskytuje. Na druhou stranu má zařízení v jiných písemných materiálech formulaci, která uvádí, že smyslem poskytované podpory je vést jednotlivé uživatele k maximálnímu osamostatnění. Taková formulace vyjadřuje lépe smysl poskytování služby, se kterou se konzultanti v průběhu dne v zařízení setkali. Taková formulace je také v souladu se standardy a otevřená uživateli možnost pro jejich další život. Za předpokladu, že posálení je současně vyjádřením přesvědčení pracovníků, má pro ně samostatně motivující charakter a může organizaci a její směřování dále rozvíjet.

V další diskusi, úzce spojené se standardem číslo 1, byla probírána skutečnost, že řada současných uživatelů se již svým věkem blíží k hranici 30 let. Služeb zařízení využívají tito uživatelé deset i více let a zatím je málo dalších navazujících služeb, do kterých by mohli přecházet. Pracovníci zařízení navázali spolupráci s návaznou službou, která poskytuje chráněné bydlení v blízkosti Prahy. Předchod uživateli do této návazné služby se i přes podporu pracovníků nepodařilo. K této skutečnosti mohli přispět i fakt, že současná pravidla zařízení neshodují věkovou hranici, kdy je nutné službu střediska opustit. Z úst pracovníků zazněl názor, že by bylo dobré dodat na rovine a vést je k tomu, aby dávali větší dobru na návazných službách, dále projektovat a stanovit věkovou hranici uživatelů nebo se zaměřit na starší věkovou skupinu, tedy

skupinu dospělých uživatelů, kterým budou poskytovány služby typu podporovaného zaměstnání a chráněného bydlení.

Pracovníci uváděli dobrou zkušenost s odchodem jedné své uživatelky do rodinné školy. Více je však dosud těch uživatelů zařízení, kteří jinde neuspěli a zůstali na aktivně rodiny, zde-li hledá jinou návaznou službu nebo se vrátí a opětovně využívá služeb zařízení centra denních služeb. Paní ředitelka Bešková uvedla v rozhovoru zkušenost matek strážných při prázdné obvodní organizaci sdružení pro pomoc mentálně postiženým. V ústavech byla péče špatná a dnes je kladen důraz na podporu rozvoje trhu práce a získávání osobních asistentů. Rodina pak může žít se svým dítětem s podporou asistentů. Vypořádaná místa asistentů vedou ke snižování nezaměstnanosti. Na projekty tohoto typu lze získávat prostředky ze strukturálních fondů EU.

Vedoucí konzultativního týmu vyslovila otázku, jaká je role celé Diakonie jakožto organizace, která chce být poskytovatelem kvalitních sociálních služeb. Tato otázka přesahuje konzultaci prováděnou v jednom zařízení. Může se však stát poslešným, které vzešlo z projektu konzultací. Zařízení pracující s dětmi a mládeží s mentálním a kombinovaným postižením je více. Míchání se jedné menší organizací jednotky do dalších služeb není dobré, děláme to co nám jde a práci s dospělými uživateli by možná měla provádět jiná prověřená organizace, která umí pracovat s rodí a nabízet jim nové možnosti pro jejich dospělé děti. Dnes již existují organizace, se kterými je možné spolupracovat, což dokládají příklady dobré praxe z ostatních krajů. Asistenti služby pro lidi s MP, respektive agenturní služby, které by asistenti zajišťovaly jsou blížím městem v sociálních službách ČR, na které by se mohla Diakonie zaměřit. Poskytování asistence v rodině (nebo ve škole) je v naprostém souladu s obecným cílem sociálních služeb.

Z cílů uvedených v sebehodnotícím dotazníku je zcela konkrétní a dobře měřitelný cíl rozvíjet rané péče. Konkrétním cílem je i změna způsobu oslovování pracovníků uživateli a užítání záměrnějším během rozhovoru. Pracovníci uvedli, že se v zařízení snaží tento cíl naplnit a v jednotlivých případech se to daří, zejména u dospělých uživatelů. Oslovují se vzájemně jménem, což vyjadřuje obousměrně vyvážený vztah. Způsob oslovování však může záviset také na vzájemné dohodě nebo na tom, co je například z hlediska věku uživatele přiměřené. Jedna z pracovníků zařízení uvedla, že je rozdíly mezi tím, když si uživatel v dospělosti věku hraje a to s výrazně dětskými motyvy nebo když se věnuje kreslení, čímž může lépe vyjadřovat a rozvíjet svůj individualitu.

Cílová skupina uživatelů zařízení je definována a vymezena zřetelně. V zařízení mohou poskytovat služby i osobám se zrakovým postižením, protože mají potřebné vybavení a pracovníci mají díky vyškolením a dalšímu vzdělávání potřebné kompetence pro poskytování služby nevidomým. Kontraindikací pro přijetí do služby je nezvladatelná agrese. Důvodem k tomuto vymezení je to, že pracovníci zatím nemají výcvik na zvládnutí agresivního chování. Die sdělení pracovníků se v zařízení snaží vycházet ze zkušeností a informací, které doposud získali. Při zvládnutí agrese je v případě dospělých uživatelů potřebná fyzická síla a zejména důvěrnost konfliktům předcházení.

Zařízení nemá věkové ohraničení cílové skupiny uživatelů. V současné době je většinu uživatelů převážně 18 nebo více let (nejstaršímu je již 31 let). Uživatelé se službě stárnou a není stanoven věkový limit, do kdy mohou službu centra denních služeb užívat. Rodiče nejsou na věkové omezení poskytování služby připraveni.

samosostatnosti. Zároveň vedoucí konzultantů uvedla, že je důležité rozlišovat vyhledání vůle klienta a názory pracovníků. Dobře vedení individuální plán dává týmu možnost hodnotit služby poskytovanou uživateli a následně ji uzpůsobovat.

Geopolitická úloha 5

Z údajů vyplývajících v sebehodnotícím dotazníku vyplynulo, že se zařízení zabývá řešením problematiky ochrany osobních údajů. Zařízení čelá na silnější podklady z Ústředí Diakonie, které budou využity pro zpracování škrtačného a spisového plánu.

Ke standardu č. 7

Vedoucí konzultáčního týmu doporučila doplnit do pravdel pro podávání stížností kontakt na nezávislou veřejnou instituci (veřejný ochránce práv, magistrát).

Pracovníci uvedli, že uživatelé nedokážou souvisle psát, aby mohli formulovat svoji nespokojenost písemně. Během rozhovoru s uživateli služby však byly uvedeny referenční osobní pracovní příklady, jak vyjadřují uživatelé svoji nespokojenost. Byly uvedeny příklady, jak v zařízení umí s takovými situacemi pracovat a reagovat na taková sdělení uživatelů (často mimoslovně), která vyzádují dobré komunikační schopnosti pracovníků. Konzultanti takový individuální přístup, dovednost a způsob práce zaznamenali během rozhovorů s uživateli a ocenili je.

V zařízení plánují umístit schránku na stížnosti a připomínky, která bude dávat rodičům možnost dalšího způsobu podání stížnosti.

Ke standardu č. 9 - 11

Organizační struktura zařízení zajišťuje, že na jednoho pracovníka v přímé péči připadá 2 - 3 uživatelé. Zastupitelné ředitelky zastupuje svoji nadřízenou pouze v době její nepřítomnosti. Na 0,4 pracovního úvazku se věnuje ranné péči a organizuje služby personálu zařízení. Prosení složek pracovníků odpovídá potřebám cílové skupiny a poskytováním službám.

V organizaci je zaveden systém manažerské supervize s rozdělením a rozsvětením supervizorů a supervizantů. Podle sdělení ředitelky jsou náhlí jednotlivých supervizních setkání vzájemně vzájemně s nimi spojené. Plánované schůzky nejsou odříznuty. Zaměstnané hodnotí pozitivně manažerskou supervizi s paní ředitelkou, která je prostorem pro pravidelnou strukturovanou komunikaci a nápady. Dle některých názorů pracovníků je neopak struktura manažerské supervize příliš tuhá, setkání se nekoum zdají častá. Jiné zkušenosti však ukazují smysluplnost a životaschopnost modelu a systému.

Pracovní poradny probíhají jednou měsíčně a jejich rozpis je dán na celý rok, pedagogické poradny navazují na provozní. Konkrétní pravidelných měsíčních poradů má zařízení stanoven jeden termín v pracovním týmu (úterý v poledne), kdy je možné řešit provozní věci za účasti týmu. Dříve týmy se scházely nezávisle nad individuálními plány. Pracovníci v rozhovoru uvedli, že funguje systém porad a hodnocení plánů při pedagogických poradách.

Pravidla pro přijímání zaměstnanců jsou popsána v samostatné směrnici. Výběr nového pracovníka probíhá na základě výběrového řízení. Informace pro nové pracovníky, zásady a metodiku práce s klienty dostávají tyto pracovníci také v

písemné formě. Tento systém je nově připravovaný, ale zatím neprověřený praxí, protože v zařízení dlouho nefungoval nového pracovníka.

Problémi externí supervize podle názoru konzultantů nebyla skutečnou externí supervizi, protože ji neprovedli poskytnutí supervizní sociálních služeb, ale kolegyně z jiného střediska a studentka oboru supervize. Tým přijal jako pojetou supervizi s rozparky. Konzultanti uvedli na příkladech z jiných zařízení, že při dobře vyjednaném kontraktu je externí supervize podporou pro tým a přispívá v důsledku ke zvýšení kvality poskytování služeb uživateli zařízení.

V oblasti dalšího vzdělávání mají pracovníci možnost výhledu z různých nabídek. Některé pracovníce si doplňují nebo rozšiřují vysokoskolské vzdělání. Individuální vzdělávací plány si stanovují sami pracovníci. Dle sdělení ředitelky může ověřit vzdělávací potřebu zaměstnanec v průběhu zavedeného procesu manažerské supervize. Vedení zařízení vzdělávání týmu podporuje a kurzy, které mají přímý vztah k posílení profesionálních kompetencí pracovníků v zařízení mají účastníci hrázene z prostředků zaměstnavatele. Dobrou zkušenost mají v zařízení s kurzem podporujícím zavedení standardů kvality do praxe. Kurz byl pomoci pro tým.

V rámci dalšího rozhovoru se účastníci diskuse dále podrobněji zabývali například tématy systémů porad v zařízení a kompetencí stěžních členů řízení při řešení provozních problémů.

Ke standardu č. 14

Zde bylo k tématu ze strany konzultantů uvedeno, že spojení nebo těsná návaznost školy a zařízení sociálních služeb není z pohledu standardů kvality v zájmu uživatele sociálních služeb. Škola patří do sítě škol a spojením se zařízením jsou uživatelé ochuzeni o zkušenost navštěvování svěřené vzdělávací instituce. Tato problematika se dotýká také procesu oddělování a spojování škol s jednotlivými středisky Diakonie. Obecným členem sociálních služeb je neopak podporovat uživatele v tom, aby mohli navštěvovat veřejné instituce stejně tak, jako jeho vztahování. Konzultanti doporučují přemýšlet ve spolupráci s Ústředím Diakonie o způsobu transformace poskytování služeb tak, aby směřovaly k naplnění sociálního začleňování.

Barérovost jedné z užívajících budov je pro zařízení nevýhodou. Dřinu z tohoto důvodu nemohou uživatelé s výraznějším tělesným postižením.

Ke standardu č. 15

Konzultanti ocenili zpracování materiálů k tomuto standardu kvality. Hlavními situace jsou vyřizování v sebehodnotícím dotazníku. Řešení nouzových situací je zpracováno příkladně a tým se podle vyjádření přílohy pracovníků podílel na řešení a písemné formulaci. I když materiály vznikly před nedávnem, je to znovu záležitost společného procesu, komunikace a zavádění standardů. Písemně zpracované materiály budou dle názoru ředitelky zařízení k užtku zejména novým zaměstnancům.

Ke standardu č. 16

Hodnocení účinnosti je prováděno při poradách v zařízení jednou ročně. Hodnocení neprobíhá strukturované dle jednotlivých cílů a jejich měřitelných znaků.

Pracovníci zařízení vycházejí z abskovaného školení o standardech kvality a získávají první praktické zkušenosti v tomto procesu.

Vedoucí konzultačního týmu zopakovala, že pro efektivní hodnocení je důležité jednotlivé cíle zařízení stanovit tak, aby bylo možné měřit míru jejich naplnění. K užitečným nástrojem pro hodnocení patří dotazníky, zjišťování spokojenosti s poskytovanými službami, dále například monitoring národních situací v organizaci. V rozhovoru dále zaznělo, že zvýšená míra komunikace uživatelů je výsledkem dobré práce personálu a tento měřitelný údaj by měl být zřetelně v individuálním plánu uživatele. Na základě takto podchytených údajů lze prezentovat dobrou praxi, ale i konkrétní neuspěšných cílů.

Do zvyšování kvality jsou zapojeni všichni pracovníci zařízení, kteří přispívají svými náahami na zlepšování poskytovaných služeb. Výhodou zařízení je rovněž dobře motivovaný personál školy. Vedení zařízení vyvíjí v posledních letech usilí v oblasti zapojování veřejnosti. To úzce souvisí s procesem komunitního plánování sociálních služeb, který se začíná rozvíjet.

Ke standardu č. 17

Pravidla pro přijímání darů jsou písemně zpracována. Pozornost je třeba věnovat také administrativě spojené s prodejem výrobků z dílen, jejich evidenci a zaúčtováním třeb do účetnictví.

Souhrn nejdůležitějších zjištění

- a. Nejsilnější stránky zařízení v naplňování národních standardů kvality sociálních služeb:
 - uživatelé jsou u pracovníků poskytujících služby na prvním místě; pracovníci přispívají k uživatelsm vstřícně a přátelsky
 - zařízení má písemně zpracovanou metodu v řadě oblastí poskytování služby
 - pracovníci zařízení věnují velkou pozornost kontaktu a otevřené komunikaci s rodici jednotlivých uživatelů služeb
- b. Oblasti služeb, na jejichž rozvoj doporučuje konzultační skupina zaměřit zejména pozornost:
 - projevit a zvolit strategii dalšího rozvoje zařízení a jin poskytovaných sociálních služeb
 - stanovení hranic služeb poskytovaných zařízením v současně době
 - individuální plány zpracovávat způsobem, který bude pro pracovníky užitečným nástrojem pro zrealizování práce s jednotlivými uživateli

Konzultační skupina děkuje za vstřícný přístup pracovníků zařízení v průběhu konzultace k souladu služeb s národními standardy kvality služeb.

Seznam dokumentů zařízení, které vedení předložilo konzultační skupině:

Soubor jednotlivých metodických postupů

Přílohy:

Sebehodnotící dotazník

Závěrečnou zprávu předkládá konzultační skupina ve složení:

Vedoucí – PhDr. Jaroslava Šýkorová	podpis
Člen 1 – Mgr. Zdeněk Hojný	podpis
Člen 2 – Mgr. Jana Černá	podpis

Mediínou součástí závěrečné zprávy je dotazník k sebehodnocení vyplněný pracovníky zařízení

Ve Dvoře Kádlové n.L. dne 19.6.2005



Závěrečná zpráva

z provedené konzultace k úrovni naplňování standardů kvality
v Diakonii ČCE – středisku Ratolest, Saratovská159, Praha 10
v zařízení: centrum denních služeb pro uživatele s mentálním a kombinovaným
postižením
dne 18.9.2006

Následné konzultace nad stanovením profilu kvality zařízení - bodovým hodnocením
úrovně naplňování standardů kvality se zúčastnili tito pracovníci zařízení:
Mgr.Vlasta Bešćecová – ředitelka
Renata Kunzmannová – zástupce ředitelky, fyzioterapeut, poradce rané péče
Mgr.Ivona Klodnerová – vedoucí

**Výsledky diskuse podle jednotlivých standardů kvality, které byly v
opakované konzultaci probírány:**

Ke standardu č. 1

**Jaké doporučení z první konzultace se ke standardu vztahovalo, jakým
způsobem doporučení služba naplňuje?**

Doporučení z první konzultace: Projednat a zvolit strategii dalšího rozvoje zařízení a
jím poskytovaných sociálních služeb.

Naplňování:

Podle informací ředitelky střediska chtěli původně řešit chráněné bydlení pro
uživatele služeb nástavbou přímo v domě, kde poskytují služby CDS. Při minulé
konzultaci byli ale upozorněni, že tento záměr není v souladu s požadavkem
standardů kvality, aby uživatelé služeb mohli využívat místní instituce, zůstat součástí
přirozeného prostředí a žít běžným způsobem života. Na základě doporučení
minulého konzultačního týmu se proto rozhodli tuto nástavbu nerealizovat. Nyní se
snaží umísťovat uživatele služeb do chráněného bydlení po Praze a spolupracují při
tom s jinými organizacemi. Některé uživatele se jim již povedlo umístit, jedna
uživatelka si právě zvyká na nové prostředí.

Doporučení z první konzultace: stanovení hranic služeb poskytovaných zařízením
v současné době.

Naplňování:

Podle vyjádření ředitelky střediska bylo tímto doporučením z minulé konzultace
míněno stanovit VĚKOVOU hranici uživatelů služeb, patřících do cílové skupiny. Po
projednání s představenstvem střediska se vedení střediska rozhodlo stanovit

věkovou hranici na 35 let. Ředitelka dále uvedla, že toto naplnění doporučení vyvolalo nutnost různých změn uvnitř budovy.

Na dotaz vedoucího konzultačního týmu, proč stanovili věkovou hranici právě na 35 let, přítomné zaměstnankyně střediska uvedly, že zohlednily stávající situaci, kdy mají ve středisku již 32letého uživatele služeb.

Členové konzultačního týmu vyslovili pochybnost nad tím, zda uživatelé do 35 let ještě patří do cílové skupiny uživatelů služeb tzv. „dětských středisek“, podle terminologie MPSV do kategorie mladších dospělých, která se obvykle uvádí do 26 let. Inspektoři by mohli středisku vytknout, že s dospělými zacházejí jako s dětmi.

V současné době má CDS celkem 21 uživatelů služeb, z toho je 16 uživatelů do 26 let a 5 již přesáhlo hranici 26 let.

Doporučení konzultační skupiny: Zvážit, zda cílovou skupinou střediska budou děti a mladší dospělí a stávající dospělí uživatelé, kteří budou postupně odcházet, budou nahrazovat mladšími nebo zda chtějí s uživateli staršími 26 let i nadále pracovat, a potom by definice cílové skupiny měla legitimně obsahovat 2 cílové skupiny: mladý dospělý a dospělý. Pak by ale bylo potřeba „historický“ název „dětská střediska“ změnit a všechny materiály upravit v souladu s nově definovanou cílovou skupinou.

V případě, že se rozhodnou pro 1. variantu, bude potřeba zdůvodnit výjimku pro starší uživatele služby (jejich pobyt ve středisku vyplývá z historie služby, nově je definována cílová skupina a stanovena věková hranice v souvislosti s novými předpisy). V individuálních plánech „výjimek“ by mělo být uvedeno, jak s nimi středisko pracuje. Způsoby práce, zodpovědnost, oslovování, apod. jsou jiné např. u 8miletého dítěte a jiné u 35letého muže. To vše má vazby i na jiné standardy (např.: personální). Také bude nutné odlišit cíle jednotlivých cílových skupin.

Konzultanti doporučují provést konečnou definici cílové skupiny co nejdříve, aby bylo na první pohled i pro veřejnost zřejmé, komu je služba určena.

Konzultanti dále doporučují zpřehlednit, které aktivity patří pod školu a co je sociální služba, protože v současné době to není úplně jasné ani zaměstnancům střediska.

Provázanost školy a stacionáře pod jednou střechou a nevyjasněnost rolí může být podle nového zákona o sociálních službách až ohrožující. Musí být přesně ujasněno, co je škola a co je sociální služba, aby byla hranice, kterou lze dohledat ve všech materiálech střediska.

Konzultanti také doporučují v dlouhodobějším horizontu v rámci rozvoje organizace zvážit možnost řešit školu jinde.

Podle vyjádření ředitelky střediska i jejích kolegyní má již architekt všechny podklady pro zpracování projektu rekonstrukce stávající dílny pro potřeby sociální služby a stávající prostory CDS by byly využity jen jako škola. Bohužel, na přestavbu zatím nejsou peníze a situaci komplikuje i skutečnost, že budova dílen není ve vlastnictví střediska.

Konzultanti proto doporučují zpracovat stručný strukturovaný písemný materiál (projektový záměr) s uvedením cílové skupiny, potřeb uživatelů služeb, obsahu služby, personálního obsazení, rozdělení kompetencí a s jednoduchou finanční rozvahou. Písemný materiál se lépe dopracovává a aktualizuje a může také sloužit pro prezentaci představitelům městské části i dalším potenciálním sponzorům.

Z materiálu by mělo být jednoznačně zřejmé, že oddělením školy a stacionáře jako sociální služby dojde ke zkvalitnění služby pro její uživatele.

Na dotaz vedoucího konzultační skupiny, zda má středisko podle kritéria 1.5. zpracovány rozdílné metodiky pro děti a dospělé, ředitelka odpověděla, že práce s dětmi byla teprve zahájena, takže nyní má středisko metodiky jen pro dospělé. Vedoucí konzultační skupiny uvedl, že aspoň rámcovou metodiku by středisko mělo mít připravenou již před nástupem prvního dítěte.

Konzultanti doporučují urychleně zpracovat metodiky pro děti, aby zaměstnanci věděli, co a jak mají s dětmi dělat.

Stanovisko konzultační skupiny k sebehodnocení pracovníků:

K bodovému hodnocení:

Kritérium 1.2. není v kategorii A, konzultanti se shodli na kategorii C, protože stávající definice cílové skupiny nespĺňuje uvedené kritérium.

Kritérium 1.5. není v kategorii A, ale C, protože skupina dětí nemá zpracovanou metodiku.

U ostatních kritérií (1.1., 1.3. a 1.4.) konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.

Ke standardu č. 2

Jaké doporučení z první konzultace se ke standardu vztahovalo, jakým způsobem doporučení služba naplňuje?

V zápise z první konzultace nebylo uvedeno žádné doporučení.

Konzultanti upozornili, že s metodikami a vnitřními předpisy střediska by měli být prokazatelně – proti podpisu – seznámeni všichni zaměstnanci

Stanovisko konzultační skupiny k sebehodnocení pracovníků:

Konzultanti se ztotožňují se sebehodnocením pracovníků.

Ke standardu č. 3

Jaké doporučení z první konzultace se ke standardu vztahovalo, jakým způsobem doporučení služba naplňuje?

V zápise z první konzultace nebylo uvedeno žádné doporučení.

Přítomné pracovnice uvedly, že zájemce o službu a jeho zákonný zástupce jsou se službou seznamováni ústní formou při prohlídce střediska a také tím, že mohou strávit ve středisku společně 1 den. Středisko umožní samotnému zájemci o službu pobyt ve středisku v délce jednoho týdne bez smlouvy na zkušební dobu. Konzultanti doporučují sepsat smlouvu i na zkušební dobu.

Zjištěné vzdělávací potřeby pracovníků zařízení:

Vzdělávání ve zjišťování osobních cílů a v jejich následném použití v procesu plánování služby.

Stanovisko konzultační skupiny k sebehodnocení pracovníků:

Kritérium 3.5. není v kategorii A, konzultanti se shodli na kategorii B, protože stávající způsob jednání se zájemcem o službu je potřeba doplnit o smlouvu i na zkušební dobu.

U ostatních kritérií (3.1., 3.2., a 3.5.) konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.

Ke standardu č. 4

Jaké doporučení z první konzultace se ke standardu vztahovalo, jakým způsobem doporučení služba naplňuje?

V zápise z první konzultace nebylo uvedeno žádné doporučení.

Konzultanti doporučují do dohody uvádět osobní cíle uživatele služby, byť jen v obecnějším znění, a podrobněji je specifikovat v individuálním plánu uživatele. Cíle by měly být konkrétní a rozpoznatelné.

Konzultanti doporučují sjednávat písemné dohody i na dobu zkušebního pobytu uživatele služby ve středisku (např. formou smlouvy na dobu určitou).

Stanovisko konzultační skupiny k sebehodnocení pracovníků:

Kritérium 4.2. není v kategorii A, konzultanti se shodli na kategorii B, protože stávající dohody je potřeba dopracovat.

U kritéria 4.1 konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.

Ke standardu č. 5

Jaké doporučení z první konzultace se ke standardu vztahovalo, jakým způsobem doporučení služba naplňuje?

Doporučení z první konzultace: Individuální plány zpracovávat způsobem, který bude pro pracovníky užitečným nástrojem pro zkvalitnění práce s jednotlivými uživateli.

Naplňování:

Podle informací přítomných pracovníků byly plány vypracovávány školským způsobem, často se ale podle nich nepostupovalo a také jejich vyhodnocování se dělo nepravidelně, často až za půl roku. Po konzultaci přehodnocují plány každý měsíc. Některé cíle byly jednoduché, tak k nim přidali další. Zlepšení je i v tom, že školní děti měly jen školní plány a teď mají i plány sociální služby. Občas pracovníci tápou ve stanovování cílů, protože uživatelé služeb si někdy sami neřeknou, a tak se na stanovení cílů domlouvají i s rodiči. Proto se 2 pracovnice přihlásily na kurz k individuálnímu plánování (kulatý stůl).

Konzultanti připomínají, že individuální plány je potřeba mít pro všechny uživatele služeb, i pro ty, kteří jsou ve stacionáři jen několik hodin denně. V individuálních plánech musí být uvedeno, co je plán zařízení, co je plán rodičů, co si přeje klient.

Vnitřní pravidla pro individuální plánování stanovena nejsou, zařízení je na začátku cesty.

Pracovníci uvádějí, že ve středisku funguje systém klíčových pracovníků.

Konzultanti doporučují vyjasnit role klíčových pracovníků a jejich odpovědnosti i ve vztahu k individuálnímu plánování a dopracovat pravidla v procesu plánování, aby byly patrné úlohy a kompetence jednotlivých pracovníků. Individuální práce by měla ležet na klíčovém pracovníkovi. Důležité je vzdělávání klíčových pracovníků ve zpracovávání IP, jejich metodické vedení, ale když jim to nepůjde, nemohou dělat klíčového pracovníka.

Zjištěné vzdělávací potřeby pracovníků zařízení:

Vzdělávání ve tvorbě, realizaci, zaznamenávání průběhu realizace a vyhodnocování individuálních plánů.

Stanovisko konzultační skupiny k sebehodnocení pracovníků:

Kritéria 5.4. a 5.5. nejsou v kategorii A, konzultanti se shodli na kategorii B, protože vše není dotaženo do transparentní podoby.

U ostatních kritérií (5.1., 5.2., 5.3. a 5.6.) konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.

Ke standardu č. 7

Jaké doporučení z první konzultace se ke standardu vztahovalo, jakým způsobem doporučení služba naplňuje?

Doporučení z první konzultace: Doplnit do pravidel pro podávání stížností kontakt na nezávislou veřejnou instituci (veřejný ochránce práv, magistrát).

V zařízení umístit schránku na stížnosti a připomínky, která bude dávat rodičům možnost dalšího způsobu podání stížností.

Naplňování:

Středisko má zpracována pravidla pro podávání stížností splňující požadovaná kritéria a nově je ve středisku umístěna schránka na stížnosti.

Stanovisko konzultační skupiny k sebehodnocení pracovníků:

Kritérium 7.9. není v kategorii C, konzultanti se shodli na kategorii B. Pracovníci uvedli kategorii C, protože si nejsou jisti srozumitelností formy jimi podávaných informací.

U ostatních kritérií (7.1.-7.6.) konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.

Ke standardu č. 9 - 11

Jaké doporučení z první konzultace se ke standardu vztahovalo, jakým způsobem doporučení služba naplňuje?

V zápise z první konzultace nebylo uvedeno žádné doporučení.

Ředitelka uvedla, že plánují jednu pracovníci sociální péče zvlášť jen pro děti. Bude zpracovávat metodiku, individuální plány. Konzultanti upozorňují, že problémem bude, že dítě bude celý den vidět u sebe jen jednoho člověka (ve stacionáři i ve škole). V běžném životě by ve škole s ním byl někdo jiný a ve stacionáři také někdo jiný. Tady jedna osoba plní roli i asistentky ve škole i pečovatelky ve stacionáři.

Zatím středisko provedlo oddělení práce ve škole a v CDS tak, že zaměstnankyně má půl úvazek ve škole jako asistentka učitele a půl úvazek jako pracovníce v sociálních službách.

Konzultanti konstatují, že spojení ředitelky školy a ředitelky stacionáře v jedné osobě je obtížnější.

Konzultanti doporučují vzhledem k možným komplikacím, aby se i s využitím ústředí situace řešila tak, aby ředitelka školy byla jiná osoba než ředitelka stacionáře.

Stanovisko konzultační skupiny k sebehodnocení pracovníků:
Konzultanti se ztotožňují se sebehodnocením pracovníků.

Ke standardu č. 14

Stanovisko konzultační skupiny k sebehodnocení pracovníků:
Konzultanti se ztotožňují se sebehodnocením pracovníků.

Ke standardu č. 15

Stanovisko konzultační skupiny k sebehodnocení pracovníků:
Konzultanti se ztotožňují se sebehodnocením pracovníků.

Ke standardu č. 16

Stanovisko konzultační skupiny k sebehodnocení pracovníků:

Kritérium 16.2. není v kategorii C, konzultanti se shodli na kategorii B, protože středisko řadu věcí zjišťuje a vyhodnocuje, jen je nemá sumarizované za celé středisko.

U ostatní kritérií (16.1., 16.3.) konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.

Ke standardu č. 17

Stanovisko konzultační skupiny k sebehodnocení pracovníků:
Konzultanti se ztotožňují se sebehodnocením pracovníků.

Závěrečná sdělení

Vyádření konzultantů k celkovému pokroku v rozvoji poskytovaných služeb:

- a. zda konzultanti souhlasí s bodovým hodnocením podle pracovníků a jaký je jejich názor:

U kritérií 1.1., 1.3. a 1.4. konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.
U kritérií 2.1. – 2.4. konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.
U kritérií 3.1., 3.2., a 3.5. konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.
U kritéria 4.1 konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.
U kritérií 5.1. - 5.3. a 5.6. konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.
U kritérií 7.1.-7.6. konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.
U standardů 9., 11., 14. a 15. konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.
U kritérií 16.1., 16.3. konzultanti souhlasí se sebehodnocením pracovníků.

- b. zda by konzultanti hodnotili daná kritéria odlišně, která a proč:

Kritérium 1.2. není v kategorii A, konzultanti se shodli na kategorii C, protože stávající definice cílové skupiny nesplňuje uvedené kritérium.

Kritérium 1.5. není v kategorii A, ale C, protože skupina dětí nemá zpracovanou metodiku.

Kritérium 3.5. není v kategorii A, konzultanti se shodli na kategorii B, protože stávající způsob jednání se zájemcem o službu je potřeba doplnit o smlouvu i na zkušební dobu.

Kritérium 4.2. není v kategorii A, konzultanti se shodli na kategorii B, protože stávající dohody je potřeba dopracovat.

Kritéria 5.4. a 5.5. nejsou v kategorii A, konzultanti se shodli na kategorii B, protože vše není dotaženo do transparentní podoby.

Kritérium 7.9. není v kategorii C, konzultanti se shodli na kategorii B.

Kritérium 16.2. není v kategorii C, konzultanti se shodli na kategorii B, protože středisko řadu věcí zjišťuje a vyhodnocuje, jen je nemá sumarizované za celé středisko.

Doporučení pro další období, na kterých se konzultační tým dohodnul s pracovníky zařízení:

1. Provést co nejdříve novou definici cílové skupiny
2. Jednoznačně oddělit aktivity školy od sociálních služeb střediska.
3. Zpracovat metodiky pro práci s cílovou skupinou dětí.
4. Zpracovat osobní cíle uživatele služby do smlouvy.
5. Zpracovat písemná vnitřní pravidla pro proces plánování služby.
6. Vyjasnit kompetence klíčových pracovníků v procesu plánování služby.

Příloha č. 4

Plán osobního rozvoje na školní rok 2002/2003

Jméno

Rozumová výchova

Psaní:

- nácvik podpisu podle předlohy - hůlkovým i psacím písmem

Čtení:

- jednotlivých písmen a slabik

Počty:

- číselná řada do desíti - užití v praxi
- sčítání do pěti

Věcné učení:

- orientace na dílně
- pojmenovávání používaných předmětů a materiálů
- mytí nádobí po svačině

Smyslová výchova:

- poznávání chutí (sladký, slaný, hořký, kyselý)

Vypracovaly:

Schválila:

V Praze 28. 9. 2002

Plán osobního rozvoje na školní rok 2006/7

Na základě naší dosavadní práce s _____ a na základě rozhovorů s ní, jsme si určily následující cíle.

Dlouhodobé cíle:

- maximální rozvoj samostatnosti při všech činnostech
- zlepšení komunikace
- více se prosazovat

Krátkodobé cíle:

Osvojení si základů znakového jazyka - Makatonu, častější sdělování svých požadavků - přání, odbourání „dětských“ projevů - chytání se za ruku při cestě po ulici. Trénovat budeme mimo jiné i samostatné vaření těstovin + natahování minutky. Dále se budeme věnovat práci s hlinou, ostatním výtvarným technikám, vaření, mytí nádobí, utírání stolu po jídle apod. Při nácviku podpisu psacím písmem se budeme věnovat celému jménu, zatím celkem zvládá napsat příjmení. Nadále se budeme věnovat procvičování sčítání do 5, počítání do 10 a nově zařadíme i poznávání vícemístných čísel - nutné pro samostatné cestování.

Konkrétní cíl na letošní školní rok:

Vzhledem k tomu, že _____ dosahuje velmi pěkných výsledků při vaření a že jí tato činnost přináší radost. Budeme se v tomto školním roce snažit, aby se _____ samostatně naučila vařit zeleninovou polévku. Pro zvládnutí celého postupu budeme používat obrázkovou kuchařku. Celý postup jsme rozdělily do následujících kroků:

- Nalezení pánve a vařečky
- Umístění pánve na plotýnku
- Daní másla na pánev
- Zapnutí označené plotýnky
- Osmážení cibule
- Přidání oloupané a nakrájené zeleniny (na její přípravě se _____ podílí společně s ostatními)
- Podlití zeleniny vodou
- Přendání do určeného hrnce
- Přilítí vařící vody z rychlovarné konvice (manipulaci s ní již _____ zvládá) tak, aby byl hrnec téměř plný
- Přidání dvou lžic soli, tří lžic sojové omáčky, popř. rozšťouchané nivy - dále polévku dochutí zaměstnanci
- Vypnutí plotýnky

Dobu vaření budeme zpočátku sledovat, později dle možností přistoupíme k použití minutky.

V Praze 26. 9. 2006

Plán je opatřen podpisy: pracovníků v dané skupině, p. ředitelkou a klientem či jeho zákonným zástupcem.

Příloha č. 5

Příloha č. 7

Směrnice střediska Ratolest

- 1/2007 „Informace o službě“
- 2/ 2007 „Stížnosti“
- 3/2007 „PROVOZNÍ ŘÁD“
- 4/2007 „Organizační struktura“
- 5/2007 „Organizační řád DS“
- 6/2007 „Etický kodex střediska“
- 7 /2007 „Ochrana práv uživatelů a oblasti střetů zájmů“
- 8/2007 „Režim přijímání darů“
- 9/2007 „Jednání se zájemcem o službu“
- 11/2007 „Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby“
- 12/2007 „Pravidla pro individuální plánování“
- 13/2007 „Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace osob“
- 14/2007 „Personální zajištění služeb“
- 15/2007 „Výměna informací mezi zaměstnanci“
- 16/ 2007 „Nouzové a havarijní situace“
- 17/2007 „Restriktivní opatření“
- 18/2007 „Metodika práce s klientem“
- 20/2007 „Pravidla pro přijímání zaměstnanců“

Informace o službě

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 10.2.2007
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 10.2.2007
Platnost, účinnost: od 1.3.2007 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci: 13.2.2007	
Počet stran/příloh: 4 strany	

Čl. 1

Určení zařízení

Posláním denního stacionáře Diakonie ČCE – střediska Ratolest v Praze 10 / dále jen středisko Ratolest/ je poskytování podpory lidem s mentálním a kombinovaným postižením k co největšímu rozvoji jejich schopností. Usilujeme o jejich sociální začlenění a připravujeme je k jejich maximálnímu osamostatnění se.

Cílovou skupinu tvoří mladí lidé a dospělí se středně těžkým, popř. těžkým mentálním a kombinovaným postižením /např. s vadami zraku, s autismem a tělesným postižením/ ve věku od osmnácti do šedesáti čtyř let. Při příjmu klientů bereme ohled na věkové složení ve skupině.

Službu nemůžeme poskytnout zcela imobilním klientům /z prostorových důvodů/, klientům s duševním onemocněním nebo s nezvladatelně agresivním chováním, protože by mohli ohrozit stávající skupinu uživatelů i pracovníky v přímé péči. Důvodem k nepřijetí klienta může být i naplnění kapacity zařízení.

Cíle služby

Co největší rozvoj samostatnosti při zvládnutí péče o vlastní osobu, rozvíjení soběstačnosti a dalších činností nezbytných pro běžný život, vždy vycházíme z individuálních možností klientů .

Sebeobsluha, hygiena, úklid, samostatné nakupování, vaření jednoduchých jídel, péče o květiny, zahradu, praní a žehlení prádla,apod.

Rozvíjení základních pracovních návyků a dovedností při práci.

Rozvíjení manuální zručnosti při práci s různými materiály – papírem, textilem, keramikou, seznamování se s různými pracovními technikami/

Zprostředkovávání kulturních, sportovních a dalších volno časových aktivit.

Zapojení do komunity v rámci obce – trhy, soutěže, kulturní akce, Dny otevřených dveří, plavání, jízdy na koních, canisterapie, různé zájmové aktivity – hudební, komunikační, výtvarné, pohybové. Zařazování klienta probíhá na základě jeho zájmu i na základě individuálních schopností klienta a na kapacitě zařízení./

Ulehčit rodinám práci s péčí o člena rodiny s postižením a umožnit jim tak zapojení se do pracovního procesu.

Péče o klienta v době, kdy jsou rodiče zaměstnáni.

- Individuální práce s klientem a maximální rozvoj jeho sebeobslužných dovedností a pracovních návyků dle jeho možností.
- Tvorba, naplňování a vyhodnocování individuálních plánů zaměřených na individuální rozvoj našich klientů.
- Zapojení našich klientů do skupinové práce s ostatními klienty.
- Zapojení do běžné společnosti pomocí nakupování v místních obchodech, na tržišti, cestováním MHD, účastí na vernisážích apod.
- Zajištění vhodných a různorodých aktivit pro naše klienty (pracovní a volnočasové aktivity sportovní akce /plavání, cvičení, projížďky na koních/, kulturní akce /koncerty, divadla apod./, canisterapie.)
- Podpora rodiny

Kapacita – maximálně 14 klientů

Čl. 2

Rozsah poskytování služby

Základní činnosti

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

pomoc při přesunu na vozík

pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu v prostoru

pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

pomoc při úkonech osobní hygieny

pomoc při použití WC

Poskytnutí stravy

zajištění stravy přiměřené době poskytování služby – dvě svačiny a oběd

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

pracovně výchovná činnost

nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

zapojení do komunity obce – trhy, soutěže, kulturní akce a další aktivity podporující sociální začlenění

Sociálně terapeutické činnosti

socioterapeutické činnosti, které vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních

schopností a dovedností, které podporují sociální začleňování osob /rozvoj

komunikace, sebeobsluha, chování v dopravní prostředcích, nakupování/

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních

záležitostí

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů u klienta,
pomoc rodině klienta při uplatňování práv
zprostředkovávání kontaktů na navazující služby a poskytování potřebných informací

Fakultativní činnosti

Jízdy na koních, plavání, canisterapie a dramaterapie jsou poskytovány jako fakultativní činnosti, cena za tyto služby je uvedena v sazebníku, který je součástí smlouvy.

Výše úhrady může být změněna, pokud dojde ke změnám cen u organizace, která nám tyto činnosti zajišťuje.

Ostatní fakultativní činnosti – rehabilitace a individuální zájmové činnosti /pohybové, výtvarné, hudební, komunikační/ a zraková stimulace jsou poskytovány zdarma podle potřeby klienta, jeho zájmů a možností poskytovatele.

Přihláška na jednotlivé fakultativní činnosti je přílohou k této smlouvě.

Stravování

Klient má možnost denního stravování – dopolední svačinu, oběd a odpolední svačinu, cena je uvedena v sazebníku, který je přílohou ke smlouvě.

Obědy jsou dováženy ze školní jídelny Základní školy speciální V Chotouňské. Není možné zajistit výběr jídel, je možné zajistit oběd podle předem zveřejněného jídelního lístku. Oběd i dopolední svačinu na příští den je možno odhlásit nejpozději do 11 hodin předcházejícího dne.

Svačiny se připravují s ohledem na potřeby klientů.

Čl. 3

Průběh služby

Služba probíhá v pracovních dnech v době od 7 do 16 hodin.

- 7,00 – 8,00 - v této době se klienti scházejí a probíhá ranní komunikace, poslech hudby, rozvíjení dovedností - práce se skládačkami a předměty
rozvíjejícími motoriku, posilování samostatnosti, upevňování hygienických návyků
- 8,00 - 8,30 - společná ranní bohoslužba v jídelně, po ní se klienti rozdělí do dvou skupin

Skupina B

- 8,30 - 9,30 - ranní komunikace/ probíráme den, měsíc, rok, roční období, počasí, apod./,
následuje zpívání s hudebními nástroji a četba z různých knih na pokračování
- 9,30 – 10,00 - dopolední svačina, prostírání - příprava na oběd
- 10,00 – 12,00 - výtvarná činnost, zalévání květin, starost o prádlo – praní, věšení, žehlení,
práce s PC, vaření, pečení – příprava odpolední svačiny, práce na zahradě, ap.
- 12,00 – 12,45 - oběd / pak hygiena/
- 12,45 – 13,15 - polední klid

13,15 – 14,00 – odpolední kroužky /v pondělí, úterý a ve čtvrtek/ nebo individuální činnost
ve skupině
14,00 – 14,30 - odpolední svačina v jídelně
14,30 – 16,00 - individuální zájmová činnost –různé společenské hry, četba, poslech hudby,
zpěv, různé výtvarné činnosti, využívání rehabilitační místnosti,
rozvíjení
dovedností – různé skládačky, dovednostní hry, úkoly zaměřené na
zručnost
a zlepšení motoriky, snaha o větší motivaci k činnostem

Skupina D

8,30 - 8,45 - přechod klientů do vedlejší budovy, přezouvání, převlékání, toaleta, mytí rukou
8,45 – 9,20 - dopolední svačina, prostírání, úklid nádobí do dřezu, mytí a utírání nádobí,
jsou zapojeni všichni klienti za pomoci vychovatelek
9,20 – 9,30 - rozumová výchova – práce s nástěnkou – den, měsíc, rok, roční období, počasí,
jména klientů, adresy, apod.
9,30 – 12,00 - v pondělí nákup potravin a vaření oběda, v dalších dnech práce ve výtvarné
dílně, výroba výrobků z textilu, papíru a keramiky
12,00 – 12,30 – oběd
12,30 – 13,10 - hygiena, toaleta, čištění zubů, přechod klientů na kroužky
13,15 – 14,00 – odpolední kroužky/hudební, výtvarný, komunikační, pohybový – rozdělení podle zájmů a schopností/
14,00 – 14,25 – odpolední svačina – příprava, jídlo, mytí a úklid nádobí
14,25 – 14,30 – přechod do hlavní budovy
14,30 – 16,00 - individuální zájmová činnost –různé společenské hry, četba, poslech hudby,
zpěv, různé výtvarné činnosti, využívání rehabilitační místnosti,
rozvíjení
dovedností – různé skládačky, dovednostní hry, úkoly zaměřené na
zručnost
a zlepšení motoriky, snaha o větší motivaci k činnostem

Aktivity společné pro obě skupiny:

Úterý: 10,45 – 12,00 - přechod do tělocvičny, společná tělesná výchova a přesun zpět do

Střediska

Středa: 10,30 – 12,30 - odjezd do bazénu na Slávii, plavání a návrat zpět do stacionáře

Čtvrtek: dopoledne canisterapie cca 1x měsíčně

Pátek: 9,30 – 12,00 jízdy na koních v Toulcově dvoře cca 1x měsíčně

V průběhu všech dnů chodí někteří klienti na cvičení do rehabilitační místnosti.

Čl. 4

Místo a čas poskytování sociální služby

- Službu poskytujeme v denním stacionáři ve dvou budovách, v Saratovské 27 a 159. Služba probíhá v pracovních dnech od 7 do 16 hodin – v dřívější době není možno zajistit u klientů službu.
- Středisko je uzavřeno v době vánočních prázdnin. Během letních prázdnin nabízíme možnost omezeného provozu posledních 14 dní před začátkem školního roku. V době jarních, pololetních a podzimních prázdnin je provoz střediska vždy od 8 – 14 hodin z provozních důvodů /dovolené/, s těmito termíny jsou klienti včas seznámeni.

Čl. 5

Výše úhrady a způsob jejího placení

- Výše úhrady je stanovena podle stupně závislosti, do kterého byl klient zařazen na základě §8 zákona 108/2006 Sb. Tato výše úhrady je uvedena v sazebníku, který je součástí smlouvy.
- Způsob placení úhrady je popsán ve smlouvě.

Čl. 6

Vyřizování stížností

Klient /jeho zákonný zástupce/ má možnost si stěžovat na kvalitu služeb nebo na způsob poskytování služby. Směrnice pro vyřizování stížností je umístěna na nástěnce u vchodu do zařízení. Se směrnicí je klient / zákonný zástupce/ seznámen při přijetí do zařízení.

Čl. 7

Přijímání klientů

- O přijetí rozhoduje vedení střediska – správní rada – na základě podané žádosti. Zařízení si vede pořadník zájemců o službu. O jeho umístění rozhoduje správní rada s vedoucí denního stacionáře po týdenním diagnostickém pobytu ještě před přijetím klienta.
- Po přijetí klienta do denního stacionáře probíhá tříměsíční zkušební pobyt, během kterého je možno ze závažných důvodů /např. agresivita/ smlouvu ze strany Poskytovatele ukončit.
- Během zkušebního pobytu je zájemce vyšetřen naším externím psychologem a psychiatrem.

Čl. 8

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Klient /zákonný zástupce/ může vypovědět smlouvu bez udání důvodu.
Poskytovatel může vypovědět smlouvu pouze z důvodů neplacení úhrady a pokud klient ohrožuje ostatní klienty i zaměstnance svým agresivním chováním /viz. Smlouva čl.V./

Čl. 9 **Závěrečná ustanovení**

Tato vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1.března 2007. S těmito pravidly jsou seznámeni všichni uživatelé služeb /popř. zákonní zástupci/ a zaměstnanci střediska Ratolest.

Přílohou k tomuto dokumentu je vzor smlouvy o poskytování služby.

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová 12.2.2007
jméno a příjmení ředitele, datum
Aktualizováno 20. 1. 2008

podpis, razítko

Směrnice: 2/ 2007 “Stížnosti“

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10
Druh služby: denní stacionář
Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 15.4.2005
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 15.4.2005
Platnost, účinnost: od 15.4.2005 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnicí seznámeni zaměstnanci: průběžně od dubna 2005	
Počet stran/příloh: 5 stran	

Úvod

Ředitel je povinen přijímat a zařizovat správné a včasné vyřízení stížnosti a oznámení od klientů, popř. jejich zákonných zástupců, zaměstnanců i veřejnosti.

Všechny stížnosti je nutno urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit. Musí být prošetřeny všechny body stížnosti.

Stížnosti uživatelů služeb i jejich zástupců jsou projednávány i na poradách. Se stěžovatelem je projednáno řešení, je určen termín k nápravě a je sledováno jeho dodržování. S klientem je jednáno pro něho srozumitelnou formou

Při podávání stížností či připomínek je vždy dotyčnému zaručena anonymita a bezpečnost. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k vyřízení jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele. – Uživatel má právo si při vyřizování stížnosti přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu, má právo na tlumočníka v komunikaci, popř. na komunikaci pomocí piktogramů, zástupných předmětů, apod.

Při řešení rozlišujeme mezi připomínkami a stížnostmi. Stížnosti jsou vždy závažnějšího charakteru, jde o upozornění, která mohou být pro naši službu ohrožující a dotýkají se závažnějších problémů např. nekvalitní práce zaměstnanců v přímé/nepřímé práci s klientem, nevhodné technické vybavení apod. Stížnosti vždy řeší vedení střediska a je o nich pořízen písemný záznam. Vyřizování stížností se řídí přesnými pravidly, viz níže.

Připomínky jsou sdělení méně závažného charakteru a často vycházejí s aktuální situace. Připomínky může řešit každý zaměstnanec, pokud se připomínka týká oblasti spadající do jeho kompetencí (rozdíl mezi pracovníky v přímé a nepřímé práci, zaměstnanci jednotlivých skupin, apod.). Připomínky jsou řešeny pokud možno

okamžitě. Pokud jsou vyřešeny ke spokojenosti obou stran, není nutné o nich pořizovat zápis ani informovat vedení střediska. V případě, že se řešení ihned nenalezne, nebo jejich řešení nespadá do kompetence daného zaměstnance, či se připomínky opakují, je zaměstnanec povinen o vzniklé situaci informovat vedení.

Vzhledem k cílové skupině našich klientů (lidé se středně těžkým, těžkým mentálním a kombinovaným postižením) se jen velmi zřídka setkáváme s jasně formulovanými připomínkami a stížnostmi z jejich strany. Připomínky a stížnosti nám jsou většinou sdělovány ze strany jejich zákonných zástupců, ti jsou motivováni k tomu, aby své názory formulovali písemně a předali je vedení zařízení nebo odevzdali do schránky u vchodu do střediska.

U klientů se snažíme o sledování jejich reakcí, zda na určité věci reagují kladně či záporně – projevují libost/nelibost. Také se snažíme klienty motivovat k přiměřenému prosazování vlastní vůle, ptáme se zda s nabízenou činností souhlasí a učíme je, že mohou i odmítnout. Někdy je však potřeba klienta motivovat k neoblíbené činnosti či k dokončení práce i přes jeho nevílu a to zvláště pokud jde o osvojování si či zlepšování pracovních (sebeobslužných) návyků. V těchto případech se vždy snažíme postupovat pomocí pozitivní motivace (pochvala, slíbení odměny, dopomoc apod.).

Každý klient má ve své složce zpracovaný přehled individuálních zvláštností klienta, kde je popsáno, jak projevuje libost/nelibost, jaké činnosti má rád a co mu naopak vadí. V případě, že má klient již osvojený alternativní způsob sdělování svých požadavků či stížností, jsou zaměstnanci povinni se s tímto způsobem seznámit a respektovat jej.

Přijímání stížností

Ústní stížnost, připomínku

Pokud nelze vyřídit ihned při podání (při podání lze většinou vyřešit připomínku, stížnost už vyžaduje určité prošetření a sjednání nápravy) musí sepsat příjemce stížnosti záznam a předat ho vedení zařízení, kde bude stížnost označena a zaevidována na zvláštním tiskopise, vzor viz níže. Pokud si stěžovatel přeje zůstat v anonymitě, je pracovník, který stížnost sepisuje, povinen tomuto přání vyhovět.

- **Stížnost písemná doručená osobně**

provede se potvrzení příjmu stížnosti, ta je předána vedení zařízení, zaevidována a označena.

- **Stížnost písemná doručená poštou**

je zaevidována a označena v přijaté poště a předána vedení zařízení .

- **Anonymní stížnost** - je také zaevidována, je možno ji poslat poštou či osobně do schránky na připomínky a stížnosti, která je umístěna u vchodu do střediska.

Evidence stížností

Evidence stížností je vedena ve zvláštní složce u ředitele zařízení.

Evidence stížností obsahuje: datum podání, věc a přidělené jednací číslo, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, označení osoby nebo organizace, proti které stížnost směřuje, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení, výsledek šetření a opatření ke zjednání nápravy a datum vyřízení stížnosti, případně prodloužení termínu lhůty k vyřízení stížnosti.

Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 256/1992 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech.

Stížnosti je možno podávat do schránky na stížnosti u vchodu do střediska.

Čl. 3

Termín vyřízení stížnosti

Stížnost, kterou nelze vyřídit okamžitě, je vyřízena nejdéle do 15 dnů ode dne přijetí. Stížnosti, které nelze vyřídit do tohoto termínu, jsou vyřízeny do 30 dnů.. Tuto lhůtu lze ve výjimečných případech prodloužit a o důvodech prodloužení musí být stěžovatel písemně vyzooměn.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, nebude-li stížnost oprávněná.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, má uživatel právo na odvolání k vyšší instanci.

Ředitel je povinen reagovat i na stížnost, která byla zveřejněna v tisku, rozhlase a televizi a pokud byl na ní redakcí upozorněn. Ředitel je povinen informovat prostřednictvím redakce o přijatých opatřeních.

Čl. 4

Vyřizování stížností

- Středisko vyřizuje stížnosti
- došlé přímo na organizaci a stížnosti postoupené zřizovatelem a z jiných organizací
- na pracovníky v přímé péči i na ostatní zaměstnance jsou postoupeny k řešení řediteli střediska, popř. správní radě.
- stížnosti na služby stacionáře a materiálně technické podmínky řeší ředitel nebo zástupce, popř. správní rada střediska. Stížnosti na řídicí práci ředitele postoupí ředitel k prošetření Dozorčí radě střediska a zřizovateli.
- Pokud řešení stížnosti je v pravomoci ředitele, potvrdí stěžovateli příjem stížnosti a seznámí ho s body, které prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření, popř. k vyřízení.
- Vedení je povinno prošetřit a vyřídit stížnost v určených lhůtách, objektivně prošetřit její body, výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost

oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná, informovat o výsledcích stěžovatele, vyžadovat opatření k odstranění nedostatků v případě oprávněných stížností, spis uzavřít a údaje o výsledcích předat k evidenci.

- Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení pracovníkům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnost na vedoucí pracovníky postupuje k prošetření a vyřízení vždy k jejich nadřízenému popř. k zřizovateli.
- Po vyřešení problému jsou všichni seznámeni s řešením, s event. postihy. U anonymní stížnosti – je jejich řešení uvedeno ve známost pomocí nástěnky.
- Stížnosti – připomínky zaměstnanců, které se řeší při supervizi, jsou v zápisech supervizích setkání.
- Stížnostech na neuspokojivé, neúplné nebo opožděné vyřízení stížnosti rozhoduje ředitel zařízení nebo zřizovatel.

Čl. 5.

Možnosti vyřizování stížností:

Stížnosti mohou být podané k rukám:

Mgr. Vlasta Bešćecová, ředitelka Saratovská 159,100 00 Praha 10 – Strašnice tel. 274 821 297, ratolest@centrum.cz, www.ratolest.wz.cz

Renata Kunzmannová, zástupce ředitele Saratovská 159, 100 00 Praha 10-Strašnice 274 812 185, ratolest@centrum.cz www.ratolest.wz.cz

Mgr. Pavel Vychopeň, ředitel Diakonie ČCE – Belgická 22 , 120 00 Praha 2 tel.242487811, ustredi@diakoniecce.cz, www.diakoniecce.cz

Kateřina Potočková, předsedkyně Dozorčí rady, Kralická 4, 100 00 Praha 10 tel. 274820741, katpotocko@yahoo.com

MHMP – soc.odbor, odbor stížností - Jungmannova 29/35, 110 00 Praha 1 tel. 23600111 posta@cityofprague.cz, www.praha-mesto.cz

MPSV – soc.odbor, odbor stížností - Na Poříčním právu 1/376, 120 00 Praha 2 tel. 221921111 www.mpsv.cz

Veřejný ochránce práv - Údolní 39, 602 00 Brno tel. 542542888, podatelna@ochrance.cz

Dozorčí rada Diakonie ČCE – Belgická 22, 120 00 Praha 2 tel.:242 487 811 dozorcirada@diakoniecce.cz

Čl.6

Závěrečná ustanovení

Dohled na správnost postupu při vyřizování stížnosti ve smyslu tohoto pokynu provádí ředitel. Ředitel seznámí s těmito pravidly své zaměstnance. Tyto směrnice jsou vyvěšeny na nástěnce při vstupu do zařízení.

Klienti jsou aktivně podporováni k vyjadřování svých názorů a zaměstnanci se snaží poznávat z jejich projevů, co je jim milé a vo ne a těmto poznatkům se přizpůsobují.

Čl. 7

Vnitřní předpis k vyřizování stížností

Ředitel je povinen přijímat a zařizovat správné a včasné vyřízení stížnosti a oznámení od klientů, popř. jejich zákonných zástupců, zaměstnanců i veřejnosti.

V případě ústní stížnosti a oznámení, které nelze vyřídit okamžitě, sepíše ředitel zápis, který předloží stěžovateli k podpisu. Jedná-li se o závažnou stížnost, musí ředitel neprodleně informovat představenstvo střediska a zřizovatele, kteří pak stanoví způsob vyřízení.

Úřední evidence stížností je vedena na zvláštním tiskopise.

Všechny stížnosti je nutno urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit. Musí být prošetřeny všechny body stížnosti.

Stížnosti uživatelů služeb i jejich zástupců jsou projednávány i na poradách. Se stěžovatelem je projednáno řešení, je určen termín k nápravě a je sledováno jeho dodržování. S klientem je jednáno pro něho srozumitelnou formou.

Proti stěžovatelům nesmí být konány žádné nepřípustné kroky proto, že podali stížnost. Ředitel střediska je povinen sledovat, jak jsou opatření uložená ke zjednáání nápravy splněna a popřípadě vyvozovat další důsledky.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k vyřízení jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, nebude-li stížnost oprávněná.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, má uživatel právo na odvolání k vyšší instanci.

Ředitel je povinen reagovat i na stížnost, která byla zveřejněna v tisku, rozhlase a televizi a pokud byl na ní redakcí upozorněn. Ředitel je povinen informovat prostřednictvím redakce o přijatých opatřeních.

Lhůty pro vyřizování stížností:

15 dnů: Do 15 dnů se vyřizují jednodušší stížnosti.

30 dnů: Lhůta pro vyřizování všech ostatních stížností mimo výjimek.

Výjimečně prodloužená: Lhůtu lze prodloužit výjimečně ve zvlášť složitých případech.

ÚŘEDNÍ EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

ČÍSLO
JEDNACÍ:.....
.....

DATUM
PODÁNÍ:.....

JMÉNO, PŘÍJMENÍ A ADRESA
STĚŽOVATELE:.....
.....

OSOBA NEBO ORGANIZACE, PROTI KTERÉ STÍŽNOST
SMĚŘUJE.....

KDO STÍŽNOST VYŘIZUJE NEBO
PROŠETŘUJE.....

VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

OPATŘENÍ KE ZJEDNÁNÍ NÁPRAVY

DATUM PODÁNÍ ZPRÁVY O VYŘÍZENÍ
STÍŽNOSTI.....

PODPIS OSOBY, KTERÁ STÍŽNOST
VYŘIZUJE.....

PODPIS ŘEDITELE

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová 15.4.2005

jméno a příjmení ředitele datum

Aktualizováno 5. 1. 2008, 20. 6. 2009

podpis, razítko

Řád: 3/2007
PROVOZNÍ ŘÁD
denní stacionář

zařízení sociálních služeb

(k § 79 odst.5 písm.g) zák.č.108/2006 Sb.)

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 8.3.2007
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 8.3.2007
Platnost, účinnost: od 8.3.2007 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci: březen 2007	
Počet stran/příloh: 3	

Čl. 1

Základní údaje

1. Název a adresa zařízení: Diakonie ČCE – středisko Ratolest v Praze 10
Saratovská 159, 100 00 Praha 10 – Strašnice
Denní stacionář §46 zákona 108/2006 Sb.

2.Název a adresa zřizovatele Diakonie českobratrské církve evangelické
Belgická 22, 120 00 Praha 2

3 Název a adresa provozovatele: Diakonie ČCE – středisko Ratolest v Praze 10
Saratovská 159, 100 00 Praha 10 – Strašnice

Služba probíhá ve dvou budovách, budova v Saratovské 159, kde je sídlo střediska, je v majetku Magistrátu hl.m.Prahy, budova v Saratovské 27 je v majetku Městské části Prahy 10, obě budovy máme v pronájmu.

4. IČ 452 46441

5. Číslo telefonu, faxu, e-mailu pracoviště: 274 821 297, 274 812 185,
274 781 760

Fax: 274 821 297, e-mail:

ratolest@centrum.cz

www.ratolest.wz.cz, www.diakoniecce.cz

6. Statutární zástupce: Mgr.Vlasta Bešćecová- ředitelka

7. Den zahájení provozu : 1.října 1991

Čl. 2

Obecné údaje

1. Druh poskytovaných služeb – viz § 46 zákona 108/2006Sb. /ambulantní služby, stravování/

2. Vymezení cílové skupiny mladí lidé a dospělí se středně těžkým a těžkým mentálním a kombinovaným postižením ve věku od 18 do 64 let. Nové klienty vždy přijímáme s ohledem na věk ostatních klientů ve skupině.

3. Personální zajištění, včetně kvalifikace pracovníků sociální péče /SŠ nebo VOŠ/, vychovatel /VŠ/, rehabilitační pracovník /SŠ/

4. Doba poskytované péče ve všední dny od 7 do 16 hodin

5. Kapacita zařízení 14

Čl. 3

Specifické údaje

1. Podrobné údaje o poskytovaných službách

- **Služba obsahuje základní činnosti - viz § 46, odst.2 zákona 108/2006Sb. - pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.**
- **Dále poskytujeme rehabilitaci a některé fakultativní činnosti podle výběru – canisterapie, jízdy na koních, plavání, různé kroužky apod.**

2. Vybavení místností

- **Pracovní stoly, židle, počítače, žíněnky, relaxační pomůcky.**
- **Povrchy stěn, /na stěnách běžná omítka, odolná proti otěru, obklady/ povrchy podlah a nábytku jsou snadno čistitelné a dezinfikovatelné /linoleum, dlažba, koberec/.**

3. Vedlejší provozní a pomocné místnosti

Kuchyň, jídelna, cvičná kuchyň, rehabilitace, šatny

4. Hygienické vybavení pro klienty

2 sprchy, celkem 7x WC

5. Úklid

- **Úklid je zajištěn denně na vřhko, k tomu určeným zaměstnancem a běžnými**

úklidovými prostředky, které jsou uloženy ve zvláštní úklidové místnosti. Běžný denní úklid (denně hygienická zařízení s použitím desinfekčních prostředků, vyprázdnění odpadkových košů, setření ploch, úklid všech místností včetně nábytku, luxování koberců) a všeobecný úklid (včetně mytí oken, dveří, svítidel, záclon – vždy o letních prázdninách).

- Dospělí klienti jsou v rámci zvyšování jejich soběstačnosti vedeni k základním (s úklidem spojeným) činnostem – utření stolu po jídle, luxování.
- Odpovědná osoba: uklízečka

6. Dezinfekční režim

27. Dezinfekce ploch, povrchů, WC – za použití Sava

28. Odpovědná osoba: uklízečka

7. Manipulace s čistým a špinavým prádlem

Máme pouze v jednotlivých školních třídách ručníky, jednou týdně je klienti střediska posbírají a dají do pračky, po vyprání pověsí a pak vyžehlí a uklidí do skříně – vše v rámci zvyšování jejich soběstačnosti

Odpovědná osoba: pracovníci sociální péče

8. Manipulace se stravou

- Stravu dovážíme z blízké školní kuchyně, obědy jsou vydávány z konvektomatu z nerezového materiálu, aby byla zajištěna správná teplota jídla, jednoduché svačiny připravujeme sami /jogurty, přesnídávky, apod./.
- Výdej – samoobslužný u okénka, ale vždy za pomoci pracovníků sociální péče.
- Pitný režim zajišťujeme následujícím způsobem: ke každému jídlu klienti dostávají čaj popř. mléko apod., také mají možnost udělat si, či si říci o šťávu, během celého dne jsou v jídelně k dispozici konvice s uvařeným čajem, v budově v Saratovské č. 27 mají klienti k dispozici čaj nebo šťávu ve cvičné kuchyni. Některým klientům potřebu pití připomínají prac. Soc. péče, vychovatelé.
- Mytí nádobí, odstraňování zbytků a úklid nádobí provádí pracovníce na mytí nádobí. Nádobí se myje ve dvou myčkách.
- Odpovědná osoba: pracovníce ve stravování a pracovníce na mytí nádobí

9. Zásady osobní hygieny zaměstnanců při ošetřování klientů

- Osobní ochranné prostředky – gumové rukavice – v případě po použití WC u některých klientů pracovníci používají rukavice.
- Při podávání stravy má pracovníce zástěru, jednorázové rukavice, ochranu hlavy.
- Běžná hygienická očista personálu i klientů je prováděna mýdlem, používány jsou papírové ručníky.
- Kouření na pracovišti je zakázáno.

čl. IV.

Další údaje

Způsob zásobování pitnou vodou - středisko je napojeno na veřejný vodovod

Způsob výroby teplé vody, četnost a způsob čištění akumulčních nádrží na tuto vodu –

boiler - jsou zajišťovány pravidelné roční kontroly
Způsob odvedení odpadních vod - veřejná kanalizace
Způsob větrání – přirozené okny
Sociální zázemí zaměstnanců - 2x WC s umyvadlem 1x s bezdotykovou baterií
Manipulace s odpady - vlastní popelnice umístěné před budovou, jednou týdně odváží
komunální služby
Lékárnička včetně knihy úrazů ve sborovně střediska + lékárnička v šatně budovy
v Saratovské 7
Zákaz kouření v celém zařízení
Vlastní pozemek - o údržbu a úpravu zahrady se stará správce střediska

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová	8.3.2007	
jméno a příjmení ředitele	datum	podpis, razítko
Aktualizováno 20. 1. 2008		

Řád/Směrnice: 4/2007

Organizační struktura

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová datum: 27.12.2007
l: Mgr. Vlasta Bešćecová datum: 27.12.2007
Platnost, účinnost: od 10.3.2007 do odvolání
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci: květen 2007
Počet stran/příloh: 1

ředitel - V.B. /1/

**zástupce ředitele
a fyzioterapeut . /0,6/**

**vedoucí
vychovatelka - I.R. /1/**

správce - J.P./0,75/

PSP - A.J. /0,9/

PSP - I.P. /0,75/

úklid - M.P. /1/

PSP - J.V. /0,9/

PSP - G.S. /1/

**stravování a
admin. - J.J. /0,375/**

PSP - M.H. /0,3/

**ekonom a mzd.účetní
/na mandátní smlouvy/**

DPP
psycholog, psychiatr a rehabilitační lékařka,
masáže a léčebná tělesná výchova

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová 27.12.2007
jméno a příjmení ředitele datum podpis, razítko

Pozn. PSP = pracovník sociální péče

Řád/Směrnice: 5/2007 “Organizační řád“ DS

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 5.4.2007
Schválil: Správní rada střediska Ratolest	datum: 5.4.2007
Platnost, účinnost: od 15.4.2007	do odvolání
Odsouhlaseno dozorčí radou:	datum: 11.4.2007
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci:	duben 2007
Počet stran/příloh:	3

ORGANIZAČNÍ ŘÁD
DIAKONIE ČCE – STŘEDISKA RATOLEST V PRAZE 10

Správní rada Diakonie ČCE – střediska Ratolest v Praze 10 vydává v souladu s ustanovením čl.10, odst.4 Řádu diakonické práce Diakonie ČCE v platném znění tento organizační řád:

Čl.1

Základní ustanovení

- Diakonie ČCE – středisko Ratolest v Praze 10 /dále jen středisko/ je nestátní nezisková organizace, která jako účelové zařízení církve s vlastní právní subjektivitou poskytuje sociální služby osobám s mentálním a kombinovaným postižením – denní stacionář a služby rané péče.
- Základními předpisy pro činnost střediska jsou Řád diakonické práce Diakonie ČCE, Organizační řád Diakonie ČCE a statut střediska. Tento organizační řád je vydán po schválení dozorčí radou střediska Ratolest ze dne 11.4.2007.

Čl.2

Orgány střediska a sídlo střediska

Středisko řídí a spravují následující orgány:

správní rada střediska - je statutárním orgánem, který řídí jeho činnost a jedná jeho jménem navenek - správní rada má tři členy /viz statut střediska/

dozorčí rada střediska – je kontrolním orgánem, který dohlíží jednak na činnost správní rady střediska a jednak na veškerou činnost střediska.

Činnost, funkce a kompetence správní rady střediska a dozorčí rady střediska jsou stanoveny Řádem diakonické práce /čl.14,16,17/ a Organizačním řádem Diakonie ČCE /čl.13-17/ a statutem střediska.

Sídlo střediska je vymezeno jeho statutem.

Čl. 3

Organizační členění

•

- Každý zaměstnanec střediska je svým nadřízeným – ředitelem střediska – seznámen se svou působností, úkoly, organizací práce a pracovními předpisy. Obsah a rozsah pracovních úkolů vymezuje individuální pracovní náplň každého zaměstnance, která je přílohou jeho pracovní smlouvy. Individuální pracovní náplň nemá pouze vedoucí útvaru s právní subjektivitou /ředitel/, protože komplexně odpovídá za činnost a hospodaření právního subjektu a řídí jej v celém rozsahu.
- Středisko je organizačně členěno na úseky
- sociálně výchovný
- provozní
- ekonomický
- úsek sociálně výchovný poskytuje služby formou
- denního stacionáře
- služby rané péče
- Pro každou poskytovanou službu je určen její vedoucí pracovník, který je přímo podřízen řediteli střediska. Přímoou péči uživatelům poskytují pracovníci sociální péče a vychovatelé.
- Úsek provozní zajišťuje provoz – úklid, údržbu a zásobování /nákupy a pochůzky/, zajišťování stravování, zabezpečení revize a kontroly technického stavu objektu. Provoz tohoto úseku zajišťuje správce a bezpečnostní technik, uklízečka a pracovnice v kuchyni.
- Úsek ekonomický plní úkoly spojené s hospodařením střediska a připravuje
- Podklady pro provozní rozpočet na kalendářní rok, vede účetnictví, provádí pokladní operace a styk s peněžními ústavy, vede evidenci závazků a pohledávek /objednávek a faktur/ včetně fakturace, evidenci majetku, eviduje dárce a sponzory. Provoz tohoto úseku zajišťuje účetní a mzdová účetní, která je i pokladní střediska.
- Organizační členění střediska upřesňuje a dále rozvádí funkční schéma střediska s popisem pracovních náplní a kompetencí jednotlivých zaměstnanců, které je přílohou tohoto organizačního řádu.

na normy právní, předpokládají jejich plnění a stanoví požadavky náročnější a více je konkretizují pro danou oblast, než jak to vyplývá z právního řádu.

Čl. 1

Principy poskytování sociální služby

- **Dodržování práv klientů**
- Právo na soukromí - např. při převlékání a hygieně
- Právo na ochranu osobních údajů – dokumenty jsou uzamčeny, zařízení je registrováno na Úřadu pro ochranu osobních údajů, klienti, popř. jejich zákonní zástupci podepisují souhlas s uveřejněním osobních údajů, fotografií v prezentačních materiálech
- Právo na projev vlastního názoru
- Právo na důstojné zacházení
- **Respektování volby klientů**
- Právo na rozhodnutí zda klient službu využije
- Respektování přání při volbě pracovních činností – sleduje podle reakcí klienta, zda je spokojen či nikoliv, nebo rozhovorem s ním
- Některé činnosti jsou dány pevným režimem dne a možnostmi provozu – doba oběda, možnosti dalších aktivit – plavání, jízda na koních, kroužky, rehabilitace apod.
- **Individualizace podpory klienta**
- Každý s klientů má vlastní individuální plán se zaměřením na jeho osobní cíl, při pracovních aktivitách se snažíme klientům dávat takovou činnost, která je nejen zaujme, ale jsou také schopni ji zvládnout
- **Zaměření na celek**
- Snažíme se o dynamiku ve skupině, neizolovat méně schopné klienty, snažíme se o jejich zapojení do kolektivu a podporujeme v komunikaci, sledujeme zda v jejich potřebách dochází ke změnám
- Snažíme se o návaznost na další služby, popřípadě pomáháme při přestupu do jiného zařízení
- **Pružnost – přizpůsobení se potřebám**
- Pracovníci se snaží respektovat individuální potřeby klientů a dle možností je naplňovat a pružně reagovat na změny ve struktuře potřeb jednotlivce i celé skupiny

Čl. 2

Základní ustanovení

- Zaměstnanec vykonává svou práci ve shodě s Ústavou České republiky, zákony, dalšími právními předpisy a vnitřními normami střediska.
- Zaměstnanci dbají na dodržování lidských práv u skupin i jednotlivců, tak jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte.
- *Zákonnost při rozhodování a rovný přístup ke všem fyzickým i právníckým osobám*

jsou základními zásadami, které je povinen každý zaměstnanec střediska dodržovat a vytvářet tak základ pro budování a udržení důvěry veřejnosti.

- Zaměstnanec respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- Zaměstnanec střediska je povinen znát zákony a závazné předpisy platné pro výkon jeho povolání a dodržovat je.

Čl. 3

Obecné zásady jednání

- V pracovní době se zaměstnanec věnuje výlučně plnění pracovních úkolů a povinností s plným vynaložením svých sil a schopností. K výkonu své pracovní činnosti přistupuje tvořivě a iniciativně, s veškerou svojí invencí. V rámci své kompetence činí vše pro úplné, přesné a včasné plnění svěřených pracovních úkolů. Odpovídá za bezpečnost a spokojenost klientů mu svěřených a snaží se v rámci svých možností prospět rozvoji jejich intelektuálního, tělesného, emocionálního, sociálního a společenského potenciálu.
- Zaměstnanec usiluje o zajištění maximálně efektivního a ekonomického spravování a využívání finančních zdrojů, zařízení a služeb, které mu byly svěřeny, nikdy však ne na úkor klientů a jejich samostatnosti.
- V případě, že by zaměstnanec zjistil ztrátu nebo újmu na majetku střediska, oznámí tuto skutečnost svému nadřízenému, popřípadě příslušnému orgánu činnému v trestním řízení.
- Zaměstnanec se neúčastní žádné činnosti, která se neslučuje s řádným výkonem jeho pracovních povinností nebo tento výkon omezuje. (Pokud si není zaměstnanec jist, zda jde o činnost slučitelnou s výkonem jeho zaměstnání v Diakonii, projedná záležitost se svým nadřízeným.)
- *Zaměstnanec dochází do zaměstnání vhodně upraven.*
- Zaměstnanec i v mimopracovní době vystupuje tak, aby nesnižoval důvěru Diakonie v očích veřejnosti.
- Osobám, které poskytují finanční prostředky na podporu činnosti střediska, je středisko vždy zavázáno prokázat, jak bylo s poskytnutými prostředky naloženo a zodpovědět vznesené otázky.
- Středisko má vypracovány směrnice pro příjem darů, zaměstnanci jsou s nimi seznámeni (viz směrnice č. 8).

Čl. 4

Jednání s klienty

U zaměstnance není nutná příslušnost k víře, požadujeme však toleranci.

Povinností zaměstnance střediska je pečovat o svůj rozvoj, bezpečnost a spokojenost v souladu se zásadami lidskosti a v duchu úcty ke každému člověku, s ohledem na jeho důstojnost a jedinečnost, bez jakékoliv diskriminace. Aktivita a zákroky, které by s tímto byly v rozporu, nesmí přímo ani nepřímo iniciovat, či se na nich podílet.

Zaměstnanec respektuje právo každého klienta na seberealizaci v míře, aby současně nedocházelo k omezení takového práva druhých osob. Společným cílem zaměstnanců je maximální uspokojení potřeb klientů a jejich vedení k samostatnosti. Zaměstnanec proto své pracovní činnosti vykonává na vysoké odborné úrovni, kterou je nutné si studiem průběžně prohlubovat, s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění, ochoty a bez jakýchkoli předpokladů rasových, národnostních, náboženských, politických nebo jiných. Zaměstnanec jedná korektně, zdvořile a vstřícně s klienty, s ostatními zaměstnanci úřadu, se zaměstnanci orgánů veřejné správy a jinými vnějšími partnery střediska Ratolest.

Zaměstnanec vede své klienty k vědomí odpovědnosti sám za sebe. Zaměstnanec jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva klientů. Pokud si zaměstnanec není jist svým rozhodnutím týkajícím se klienta, je nutné problém řešit v širším rámci (*vyhledat pomoc odborníků, brát v úvahu rodinné prostředí klienta, jeho osobnost*). V případě problému mezi zaměstnancem a klientem je zaměstnanec povinen tento problém neprodleně a efektivně řešit.

Zaměstnanec pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Při žádné formě diskriminace nespolupracuje a nezúčastní se jí. Pokud je jejím svědkem, neprodleně upozorní nadřízené.

Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení.

Zaměstnanec hledá možnosti jak zapojit klienty do procesu řešení jejich problémů.

Zaměstnanec střediska nesmí jakýmkoliv způsobem zneužívat ve vztahu ke klientovi jeho důvěru a závislost.

Další požadavky jsou definovány v metodice práce s klientem, se kterou se musí každý zaměstnanec seznámit a dodržovat v ní uvedené postupy.

Čl. 5

Jednání se spolupracovníky

- Společným úsilím vytvářejí zaměstnanci v pracovních týmech atmosféru

spolupráce a důvěry. Rozdílnost v názorech nevyjadřují s osobní zaujatostí. Případné pracovní kolegiální spory řeší věcně, kultivovaně a otevřeně s přímými nadřízenými a jejich rozhodnutí respektují. Tyto spory jsou vždy řešeny bez účasti klientů či jejich rodičů.

- Vedoucí zaměstnanci uplatňují vůči zaměstnancům rovný přístup s důrazem na hodnocení dle odvedené práce. Jsou si vědomi nezbytnosti dobře připraveného a kvalifikovaného zaměstnaneckého potenciálu a umožňují zaměstnancům další vzdělávání v zájmu efektivní práce. Dohlížejí přiměřeně svým možnostem na využití odborných znalostí všech podřízených pracovníků a na jejich plnoprávné začlenění do pracovního kolektivu.
- Zaměstnanec se snaží ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.
- Zaměstnanec respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- Zaměstnanec střediska spolupracuje se zdravotnickými, školskými a dalšími odborníky. Musí respektovat jejich kompetenci a měl by se seznamovat s jejich odbornými postupy.

Čl. 6

Závaznost etického kodexu

- Kodex jako součást vnitřních norem střediska Ratolest je pro zaměstnance závazný.
- Mezinárodní deklarace a úmluvy o lidských právech vytvářejí obecné standardy a poukazují na práva, která jsou globální společností akceptována. Dokumenty relevantní pro praxi sociální práce jsou: Všeobecná deklarace lidských práv; Mezinárodní pakt o občanských a politických právech; Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech; Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace; Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen; Úmluva o právech dítěte.

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová 1. 1. 2007
jméno a příjmení ředitele datum
Aktualizováno 20. 12. 2007

podpis, razítko

Řád/Směrnice: 7 /2007
“Ochrana práv uživatelů
a oblasti střetů zájmů“

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová s pracovníky v přímé péči datum: od února 2007
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová datum: 20.11.2007
Platnost, účinnost: od 1.1 2008 do odvolání
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci: aktualizace začátkem roku 2008
Počet stran/příloh: 4

Čl. 1

Ochrana práv klientů

- opouštění budovy- právo na přiměřené riziko – u všech našich klientů je nutný stálý dozor, nelze je samostatně pustit na ulici. Přesto jsou vedeni k co největší samostatnosti.
- ochrana osobních údajů – dokumenty jsou uzavřeny v příslušné skříňce
- právo na soukromí / nelze zajistit převlékání klientů při hromadném příchodu a odchodu ve zvláštní místnosti/, pořídili jsme alespoň závěs a židli do chodby

Možné střety zájmů

- Ke střetu zájmů může dojít v případě dodržování denního režimu
- a) provozní doba
- doba stravování
- výběr jídla - není možno si vybírat, stravování je ze školní jídelny, máme pouze jeden druh jídla. O stravování je klient informován při příjmu a má možnost rozhodnout se bude – li chtít obědy či ne.
- výběr jídel při společném vaření – den je stanoven, ale mohou se dohodnout, co chtějí vařit
- rozpor s provozním řádem -např. zákaz kouření, požívání alkoholu
- k převlékání je možno používat vyhrazený prostor na chodbě
- při používání WC, klepáním ohlašujeme příchod, pokud je potřeba uživatele vyzvednout
- nacvičujeme s klienty zavírání dveří na WC
- program dne je stanoven, je dán předem naplánovanými pravidelnými aktivitami – náplň práce jednotlivých skupin je písemně zpracována - plavání, jízdy na koních, tělocvična, apod. - mají možnost volby. Vyžadujeme souhlas zákonného zástupce proto, že se rodina podílí na financování těchto aktivit
- dále je vypracován i program ranních a odpoledních aktivit
- pokud dojde k záchvatu /epileptickému s únikem moči či stolice/ - pokud je to možné, ostatní klienty odvedeme do jiné místnosti

- jsme-li s klienty v jiném prostředí mimo středisko, snažíme se, aby nebyli vystavováni posměchu, apod.
- při jídle se snažíme odstraňovat bryndáky
- při komunikaci odstraňujeme používání zdobnělin
- snažíme se vybírat takové činnosti, aby je klienti spíše vítali

Čl.2

Jak předejít a zabránit střetům

- s programem, režimem, aktivitami, apod. je seznámen klient i jeho zákonný zástupce při příjmu do zařízení
- pokud uživatel přesto trvá na změně programu, je situace s ním probrána a je mu nabídnuta varianta, která neomezuje ostatní uživatele a nenarušuje vážně chod služby
- jsou dána pravidla, aby nedošlo k porušení práv – např. účast na jízdách na koních.
- př.: klienti by chtěli na koně, zaměstnanci ne – vzhledem např. k počasí - nebo účast doprovodu klientů v bazénu, apod. Vždy jeden ze zaměstnanců odpovídá za tyto akce a určí, zda je zrušení akce oprávněné či ne. Je určen zodpovědný pracovník, který tyto otázky konzultuje s vedením zařízení – pokud jde o plavání, koně, akce mimo budovu.
- máme zpracována **restriktivní opatření** – viz směrnice č. 17
- v případě, že by mohla být ohrožena bezpečnost klienta nebo bezpečnost i ostatních klientů omezujeme některé akce - nejsme v rámci personálních možností vždy schopni zajistit přesun např. částečně imobilního klienta na plavání v hromadných dopravních prostředcích.“

Zaměstnanec

- při nástupu je seznámen s provozním i organizačním řádem, se směrnicemi
- je seznámen s metodikou práce s klientem
- při porušení kázně s ním bude zahájeno řízení podle ZP
- dodržování náplně dne je kontrolováno vedením zařízení při hospitacích nebo náhodně
- každý zaměstnanec je s pravidly seznámen při nástupu do zaměstnání, je přidělen do určité skupiny, kde je svým (k tomu pověřeným) kolegou zapracován
- v případě zjištění porušování práv klientů, či nevhodného chování k nim, je zaměstnanec upozorněn nejdříve kolegou, pak je to dále řešeno s vedením zařízení a s pracovníkem okamžitě nebo na supervizním setkání.. V případě potřeby řešeno i na společných poradách.

Čl.3

Možnosti střetů zájmů, které vyplývají z praxe.

poskytovatel x zákonný zástupce

1. přílišná ochranná role rodiče -omezení klienta /ve středisku jí sama – doma krmena, ve středisku pracuje s nožem – doma ne,ap./ -snažíme se klienty i jejich zákonné zástupce pomocí rozhovorů podporovat v tom, aby klienti byli více zapojováni do domácích prací a vedeni k co největší samostatnosti i v domácím prostředí.
2. rodičům se nelíbí, že se klient umaže – při samostatné práci je to možné - zákonní zástupci i klienti jsou na riziko ušpinění upozorňováni a při přijetí do zařízení jim je

doporučeno, aby si nosili pracovní oblečení na převlečení + měli ve skříňce k dispozici náhradní oděv.

3. rodiče nesdělí zařízení své plány s dítětem – např. o přechodu do bydlení

řešení – pravidelné schůzky (rozhovory) s těmito rodiči, možnost přípravy uživatele na přechod, ubezpečení rodičů, že jim pomůžeme a klientovi držíme místo, dokud se v novém zařízení neadaptuje (cca po dobu tří měsíců, záleží na individuální dohodě).

4. jiné přání rodičů a jiné přání klienta

např. sezení dvou klientů blízko sebe – nelze vždy zajistit z důvodů prostorových, požadavky rodičů jsou někdy nereálné a neodráží přání klientů, snažíme se o kompromisní řešení a dohodu.

předcházíme střetům:

rozhovory s rodiči

zavedení nejen společných, ale i individuálních schůzek
otevřenou komunikací

poskytovatel x uživatel

plavání a koně - musí se podřídit době, kdy je aktivita provozována

řešení – pro klienty, kteří se plavání neúčastní je zajištěn program ve středisku

plavání – zaměstnanec nechce do vody, klient se pak nemůže zúčastnit

řešení – zaměstnanec musí mít vyjádření lékaře, pokud nemůže do bazénu, zaměstnanec zodpovědný za rozpisy plavání, dbá na to, aby se jednotliví zaměstnanci popř. i klienti (nelze-li zajistit doprovod všem zájemcům) ve vodě spravedlivě střídali.

uživatel musí zohlednit přání většiny při výběru např. vaření, cíl vycházky, provozování společné aktivity v daný čas

musí přijmout program pevně daných aktivit – např. dobu oběda v poledne, svačiny

řešení - nechce-li jíst, nenutíme

některé akce mimo středisko – vybíráme dny, kdy nevyužívají služby někteří klienti např. /vozičkáři – kvůli dopravě, kvůli častým epileptickým záchvatům/ snažíme se o předcházení rizika úrazu

předcházíme střetům:

zaměstnanec má lékařské potvrzení, že nemůže do bazénu

pevně dané aktivity nelze měnit /nechce-li klient do bazénu – nenutíme – pokus přesvědčit klienta nenásilnou formou

situaci by měli posoudit alespoň dva zaměstnanci

předcházení rizik nebezpečí záchvatů u některých klientů – při výběru aktivit dávat přednost bezpečnosti před rizikem

zaměstnanec x nadřízený

- na psaní individuálních plánů získat pracovním volno
- každý pracovník soc.péče má půlhodiny z pracovní doby na individuální přípravu

- lepší finanční ohodnocení - problém s dotacemi
- zkrácení pracovní doby a s tím související pracovní zařazení /pedagogický a nepedagogický pracovník/- nelze zařadit všechny zaměstnance jako vychovatele
- možnost získávat studijní volno pro další vzdělávání
- je možné zajistit pouze účast na seminářích a kurzech, brát ohled na zajištění provozu
- opotřebenost pracovních oděvů / plavky, vnitřní obuv, poškození oděvu klientem/
- /nejsou finanční prostředky/

předcházíme střetům:

individuální supervize
 externí supervizor podle potřeby
 plány osobního rozvoje
 odměny

zaměstnanec x zaměstnanec

- osobní antipatie
- sledování, zda někdo nepracuje více, jiný méně
- upřednostňování svých klientů
- vyhýbání se činností, které může udělat někdo jiný
-

předcházíme střetům:

řešení při supervizích setkáních
 podle potřeby i na poradách
 pořádat akce pro zaměstnance – setkání, apod.

U klientů, kteří jsou zbaveni způsobilosti k právním úkonům, nebudeme postupovat proti přání rodičů. V tomto případě se snažíme s klientem a jeho rodiči domluvit tak, aby byli všichni spokojeni.

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová	20.11.2007	
jméno a příjmení ředitele	datum	podpis, razítko
Aktualizováno 3. 1. 2008		

Řád/Směrnice: 8/2007

“REŽIM PŘIJÍMÁNÍ DARŮ“

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Nataša Koníčková	datum: 2.1.2005
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 2.1.2005
Platnost, účinnost: od 2.1. 2005 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci: aktualizace začátek roku 2008	
Počet stran/příloh: 1	

ČL. 1

Obecná ustanovení

- Žádný zaměstnanec si nesmí klientovi ani jeho zákonnému zástupci o dar říci, či jej jiným způsobem vymáhat.
- Zaměstnanci nesmí dary přijímat bez vědomí vedení zařízení.
- Výjimku tvoří drobné osobní dárky, jejichž nepřijetí by mohlo klienta či jeho zákonného zástupce urazit či ponížit. Jedná se především o dárky spojené s významnými událostmi (narozeniny, Vánoce, odchod zaměstnance, apod.), zaměstnanec vždy zvažuje, zda se jedná o drobný dar.
- Pokud má zaměstnanec pocit, že se jedná o úplatek či je za dárek požadována nějaká protislužba, je zaměstnanec povinen dárek odmítnout a informovat vedení zařízení.
- Dárky typu bonboniéra, káva, čaj, apod. přijímá zaměstnanec zástupně za celou organizaci (popř. skupinu) a dbá na to, aby z dárku měli užitek i klienti.
- Pokud dojde k situaci, že některý klient či zákonný zástupce přináší drobné dárky velmi často, je s ním toto téma citlivě probráno, v krajním případě od něj po vzájemné dohodě a předchozím upozornění zaměstnanci přestanou i tyto drobnosti přijímat.

Čl. 1

Peněžní dary

- Peníze v hotovosti jsou přebírány určeným zaměstnancem organizace. Určený zaměstnanec tuto hotovost převezme a vystaví pokladní stvrzenku (příjmový doklad). Tento doklad následně potvrdí ředitelka organizace. Získané peněžní prostředky jsou uloženy v trezoru organizace.
- Peníze přijímané na účet
- Na výše uvedené příjmy jsou po předchozí dohodě vypracovány darovací smlouvy, ve kterých je, mimo jiné, uveden i účel, na který jsou tyto prostředky poskytnuty.

Čl. 2

Nepeněžní dary

Jsou poskytovány na základě předchozích dohod a případných smluv, ve kterých je uveden druh daru a peněžní částka. V případě, že částka není uvedena, je dar oceněn cenou obvyklou v místě a čase. Nepeněžní dary podléhají inventarizaci organizace.

Drobné dary (zbytky a látek a vlny) nejsou evidovány.

Drobné dárky – květiny, bonboniéra, jak s nimi nakládáte? Nemělo by být samozřejmostí je přijmout na druhou stranu nepřijetí může dárce urazit nebo ponížit. Proto se většinou uchylují organizace k přijímání takových dáreků zástupně za všechny pracovníky.

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová	2.1.2005	
jméno a příjmení ředitele	datum	podpis, razítko
Aktualizováno 18. 12. 2007		

“Jednání se zájemcem o službu“

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 10.2.2007
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 10.11.2007
Platnost, účinnost: od 1.12.2007 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnicí seznámeni zaměstnanci: začátek roku 2008	
Počet stran/příloh: 1	

Za jednání se zájemcem o službu je odpovědný v první řadě ředitel zařízení a zástupce ředitele. V dalších fázích, především za podrobnější seznámení se skupinou, do které by měl být klient zařazen, je zodpovědný pověřený zaměstnanec v dané skupině.

Pokud je některý zaměstnanec kontaktován případným zájemcem o službu, neprodleně o této skutečnosti informuje vedení zařízení.

Pokud se v počátcích jednání prokáže, že služba nemůže splnit zájemcovo očekávání, je o těchto odmítnutých zájemcích veden záznam.

- Před uzavřením dohody je klient /popř. zákonný zástupce/ seznámen s podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a pak společně formulují, jakým způsobem se bude služba naplňovat. Vzhledem k závažnosti postižení našich klientů probíhá toto domlouvání většinou za přítomnosti zákonných zástupců, ti také většinou mají hlavní slovo, i přesto se snažíme dát při jednáních maximální prostor klientům samotným.
- V první řadě navštíví klient /se zákonným zástupcem/ vedení zařízení, jsou seznámeni s provozem, s podmínkami poskytování služby / - provoz, ceny služeb základních a nadstandardních (účast na plavání, koních), apod. Zájemci dostanou odkazy na www stránky a další dostupné materiály (letáky, výroční zprávu...)
- Jednání s klientem se zúčastní vedení zařízení, pak i zaměstnanci skupiny, kam bude klient zařazen. Jednání se může zúčastnit i zákonný zástupce klienta, popř. psycholog a psychiatr. Před přijetím jsou vždy pozváni odborníci – psycholog i psychiatr, kteří před přijetím provedou vyšetření a potvrdí zařazení klienta do zařízení.
- Dále jsou seznámeni osobně s provozem a budovou. Klientovi je navržena návštěva v zařízení nejdříve s rodinným příslušníkem, pak je přijat na zkoušku už samostatně.
- Jestliže klientovi zařízení vyhovuje a splňuje podmínky k zařazení /typ postižení, apod./, je s ním uzavřena dohoda na dobu neurčitou s tříměsíční zkušební dobou. Během této zkušební doby je klient zpravidla vyšetřen naším externím psychologem a psychiatrem, zákonný zástupce i klient jsou o této skutečnosti informováni.

Se službou jsou seznámeni jednak ústní formou, prohlídkou zařízení a dále z reklamních materiálů, výročních zpráv a webových stránek. Zájemce dostane informace o všech podmínkách včetně zkušební doby, je seznámen i s cenou za pobyt a za nadstandardní služby, s provozní dobou, ap.

Postup jednání :

- rozhovor s vedením zařízení o poskytování služby včetně ceníku za služby
- prohlídka celého zařízení – seznámení s provozem /zajistí vedení zařízení/

- seznámení se zaměstnanci a se skupinou, do které by byl klient zařazen
- zkušební jednodenní pobyt klienta i se zákonným zástupcem v dané skupině
- týdenní zkušební pobyt klienta ve skupině bez zákonného zástupce /je smluvně ošetřen/
- uzavření písemné smlouvy, kde je ošetřen další tříměsíční pobyt v případě problémů s klientem – agresivita, apod. V této době je možné docházku klienta do zařízení ukončit okamžitě.

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová 1.12.2007

jméno a příjmení ředitele datum

podpis, razítko

Aktualizováno 4. 1. 2008, 26. 8. 2009

“Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby“

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: únor 2007
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 25.2.2007
Platnost, účinnost: od 1.3. 2007 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnicí seznámeni zaměstnanci: začátek roku 2008	
Počet stran/příloh: 2/1 (smlouva)	

1. Jednání se zájemcem o službu vede ředitel, jeho zástupce nebo vedoucí pracovník, kam by měl být klient zařazen.

- Vzhledem k druhu služby – jde o dlouhodobý pobyt - je dohoda uzavřena vždy **písemnou formou**. Zda zájemce dohodě rozumí – tj. zda rozumí službám, které mu nabízíme, ověřují pracovníci různou formou komunikace. Při komunikaci s uživatelem se snažíme překonávat komunikační bariéry – zaměstnanci jsou vyškoleni ve způsobech alternativní komunikace – makaton, piktogramy apod.
- **Písemnou smlouvu s novým uživatelem služeb /popř. s jeho zákonným zástupcem/ uzavírá ředitel**. Součástí dohody je i ceník služeb, výběr fakultativních činností a souhlas se shromažďováním osobních údajů a uveřejňování fotodokumentace klientů.
- Před uzavřením smlouvy umožníme klientovi navštívit zařízení v doprovodu rodičů, pak samostatný zkušební pobyt. Podle reakcí klienta, popř. rozhovorem s klientem si ověřujeme souhlas s jeho pobytem a se službami. O pobytu však ve většině případů /z důvodu těžkého postižení klientů/ rozhodnou rodiče.
- Klientovi je přidělen klíčový pracovník, je vytvořen individuální plán, ve kterém je popsán osobní cíl klienta. Při podepisování smlouvy dostává klient k přečtení informace o službě a směrnici o stížnostech. Obě tyto směrnice mají klienti /zákonní zástupci/ k dispozici na nástěnce střediska.
- Smlouva o poskytnutí služby /viz příloha/ obsahuje rozsah služby, místo a čas poskytování služby, způsoby placení, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, možnost stížností, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, dobu platnosti smlouvy, apod.
- Poskytovatel může **vypovědět smlouvu** jen v případech, uvedených ve smlouvě /např. agresivita, nebo je-li ve smlouvě uvedena omezená doba pobytu apod./.
- Uživatel má možnost kdykoliv ukončit službu i bez udání důvodů – má možnost rozhodnout sám o vlastní situaci a není tedy závislý na službě.

2. Stanovení pravidel, kdy můžeme odmítnout zájemci poskytnutí služby denního stacionáře

- nedostatek míst v zařízení /pokud je to možné, doporučujeme jiné možnosti/
- jiné zdravotní postižení než je dáno v naší cílové skupině – duševní nebo psychické poruchy
- velká agresivita, při níž nemůžeme zajistit bezpečnost ostatních klientů i zaměstnanců
- do pracovní skupiny v dílně nepřijímáme zcela imobilní klienty, protože nemáme

- bezbariérový přístup

3. Možnosti předčasného ukončení služby

- nedostatek finančních prostředků na provoz zařízení
- neprodloužení nájemní smlouvy
- nedostatek odborníků z finančních důvodů může vést k omezení služby
- havarijní stav nemovitosti, ve které je středisko umístěno

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová

jméno a příjmení ředitele

Aktualizováno 20. 1. 2008

1.3.2007

datum

podpis, razítko

“Pravidla pro individuální plánování“

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová s pracovníky v přímé péči o klienty	datum: od března 2007
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 1.6.2007
Platnost, účinnost: od 1.7. 2007 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci: aktualizace začátek roku 2008	
Počet stran/příloh: 1/1 (rozdělení klíčových pracovníků)	

Za plánování a vedení osobních plánů uživatelů služeb – tedy individuálních plánů – odpovídají pracovníci, kteří s klienty pracují v přímé péči.

Individuální plány

- vypracovávají všichni pracovníci skupiny, tyto plány jsou uloženy v jednotlivých skupinách. Plány se tvoří na základě rozhovoru s klientem, popř. s jeho zákonným zástupcem a podle přání klienta popř. se průběžně doplňují. Každých půl roku probíhá písemné hodnocení individuálních plánů jednotlivých klientů, klienti jsou s hodnocením seznámeni a mohou se k němu dle individuálních schopností vyjádřit.. Dojde-li u klientů k nějakým změnám, je individuální plán měněn i během roku.
- Individuální plán každého klienta obsahuje: individuální plán na konkrétní období (září – červen, popř. hodnocení 1/2 roční, celoroční, - tyto plány jsou tvořeny během září popř. října), tabulku ve formátu A4 specifických projevů klienta, plán osobního rozvoje – jedná se o obsáhlý dotazník, obsahující veškeré informace o projevech a specifických klienta (jak dává najevo libost/nelibost, co dokáže samostatně/potřebuje dopomoc apod., tento dotazník je vypracován do deseti měsíců od nástupu do zařízení.
- Ke změně osobního cíle může dojít kdykoliv vždy podle přání klienta /popř. zákonného zástupce po dohodě s klientem/ nebo pokud se ukáže původní plán jako nerealizovatelný. Změna osobního cíle je zapsána v individuálním plánu klienta.
- **Vyhodnocování** osobních cílů je prováděno v rámci vyhodnocování individuálních plánů.
- To provádí vždy zaměstnanci skupiny, do které je klient zařazen, vedoucí zaměstnanec odpovídá za uložení a včasné vypracování plánů..
- Každý klient má svého **klíčového pracovníka**.

Klíčový pracovník

Rozpis klíčových pracovníků je k dispozici ve sborovně na nástěnce – všichni klíčoví pracovníci sledují zda jsou údaje v něm aktuální, popř. je upraví a na změny upozorní vedení střediska.

Kdo je klíčový pracovník:

- Zaměstnanec v přímé práci, který přichází s klienty často do styku a vidá se též s jejich zákonnými zástupci.
- Klíčoví pracovníci jsou ke klientům většinou přiřazováni z okruhu nejbližších zaměstnanců (dle skupin), při rozdělování jsou respektovány osobní sympatie popř. antipatie jednotlivců. Rozdělení by mělo být výsledkem společné dohody všech zúčastněných (klientů a pracovníků). Případné rozpory řeší p. ředitelka.
- Nový zaměstnanec se stává klíčovým pracovníkem během prvních třech měsíců po nástupu do zaměstnání.
- Jednotliví klienti mohou na základě dohody změnit svého klíčového pracovníka a naopak. Změny je nutné změnit v rozpisu a nahlásit vedení střediska.

Povinnosti klíčového pracovníka

- Společně s ostatními zaměstnanci ve skupině se podílí na tvorbě individuálních plánů pro všechny klienty ve skupině, u těch které má na starosti jakožto klíčový pracovník má hlavní slovo, v případě neshody řeší vzniklé neshody vychovatel nebo ředitel střediska.
- Klíčový pracovník dbá na dodržování a inovaci plánů „svých“ klientů, provádí společně s ostatními pracovníky písemné hodnocení těchto plánů minimálně dvakrát do roka, u těch které má na starosti jakožto klíčový pracovník má hlavní slovo, v případě neshody řeší vzniklé neshody vychovatel nebo ředitel střediska.
- Zajišťuje, aby se klient (jeho zákonný zástupce) podílel na tvorbě a na hodnocení individuálního plánu.
- Plán je potřeba vytvořit vždy během září, v případě absence a u nových klientů do konce října.
- Klíčový pracovník vede evidenci o epileptických záchvatech, agresivním chování klienta, pokud mu není přítomen, ostatní přítomní zaměstnanci ho musí informovat a předat mu zápis dané situace.
- Informuje klienty či zákonné zástupce o mimořádných akcích a to především v případě absence klienta při přihlašování na tyto akce.

Vzhledem k tomu, že naše zařízení je velmi malé, /máme celkem maximálně 14 klientů/, probíhá **výměna informací** většinou okamžitě, vyskytnou-li se problémy, jsou i okamžitě řešeny – i s vedením zařízení. Dále probíhá výměna a sdílení informací na pravidelných poradách, které jsou předem naplánovány. Jednou měsíčně navštěvuje středisko psycholog i psychiatr – s nimi pak probíhají konzultace o jednotlivých klientech a řeší se problémy. Naléhavé problémy se řeší i mimo pravidelné návštěvy – konzultace po telefonu, apod.

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Beščecová 1.12.2007

jméno a příjmení ředitele

datum

podpis, razítko

Aktualizováno 20. 12. 2007

Řád/Směrnice: 13/2007

“Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace osob“

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 20.12.2007
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 20.12.2007
Platnost, účinnost: od 1.1.2008 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci: začátek roku 2008	
Počet stran/příloh: 2/1 (dotazník)	

S osobními údaji klientů je nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., ochraně osobních údajů.

Osobní údaje, které jsou nezbytné pro poskytování služby: /viz osobní dotazník/ Výčet osobních údajů je dán dotazníkem, který má k dispozici vedení střediska.

a) Údaje o klientovi

- Jméno
- Příjmení
- Datum narození
- Rodné číslo
- Adresa trvalého bydliště – včetně PSČ
- Telefonní spojení
- Zdravotní pojišťovna
- Průkaz ZTP
- Způsobilost k právním úkonům
- Dosavadní zařízení, která navštěvoval
- Údaje o zdravotním stavu – užívání léků

b) Údaje o rodičích – zákonných zástupcích

- Jméno a příjmení
- Bydliště
- Zaměstnání
- Telefon: domů, zaměstnání, popř. jiné spojení

Požadujeme kopii rozhodnutí o přiznání opatrovnictví, pokud nejsou rodiče zákonnými zástupci, kopie zdravotního průkazu a průkazu ZTP pedagogickou a psychologickou dokumentaci (není nezbytnou podmínkou pro přijetí). Dále požadujeme informace o zdravotním stavu klienta, stačí ústně od zákonných zástupců. Potřebujeme znát, zda klient trpí epileptickými záchvaty, užívá nějaké léky v době pobytu v zařízení (při ozdravných pobytech – celodenní užívání léků), má nějaké alergie či zdravotní omezení. Pokud nám zákonní zástupci poskytnou i lékařskou dokumentaci, je uložena zvlášť v uzamčené skříni ve sborovně.

Osobní údaje slouží jen pro naši vnitřní potřebu, pokud jde o souhlas s využíváním fotografií

klientů do různých reklamních materiálů, apod., máme písemný souhlas zákonných zástupců. Ten je uložen v dokumentaci klientů u ředitele zařízení.

- Dokumentace je uložena v uzamykatelné skříni v ředitelně a ve sborovně. Za písemné materiály Za ostatní písemné materiály: individuální plány klientů, hodnocení klientů, dotazníky ohledně epileptických záchvatů a evidenci epileptických záchvatů odpovídají jednotlivé skupiny.
- Zařízení má doklad o registraci na základě oznámení Úřadem pro ochranu osobních údajů.
- Každý uživatel má možnost nahlédnout do spisu s osobními údaji, vzhledem k těžkému postižení klientů tuto možnost nevyužívají. Rodiče – zákonní zástupci mají možnost nahlédnout do osobního spisu svého dítěte.
- Všichni pracovníci, kteří mají přístup k osobním údajům uživatelů jsou vázáni mlčenlivostí. (vázáni o mlčenlivosti se podepisuje při nástupu nového pracovníka do pracovního poměru, v dohodách u praktikantů i dobrovolníků/.

Středisko eviduje

- Základní informace o klientovi / osobní dotazník/
- Zdravotní, pedagogickou a psychologickou dokumentaci
- Individuální plány klienta
- Hodnocení klienta a jeho zvláštnosti
- Smlouvu o poskytování sociální služby včetně příloh

Veškerá dokumentace je uložena dle potřeby buď u ředitele nebo v jednotlivých skupinách viz výše, které klienti navštěvují. Po odchodu klienta je sepsáno ukončení smlouvy a veškeré osobní údaje jsou uloženy v archivu střediska.

Osobní údaje o zaměstnancích jsou uloženy v ředitelně popř. V kanceláři účetní – podle charakteru těchto dokumentů.

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová 20.12.2007
jméno a příjmení ředitele datum
Aktualizováno 16. 1. 2008

podpis, razítko

Řád/Směrnice: 14/2007
“Personální zajištění služeb“

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: březen 2007
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 1.3..2007
Platnost, účinnost: od 8.3.2007 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci aktualizace začátek roku 2008	
Počet stran/příloh: 2	

Struktura a počet pracovních míst – viz organizační schéma střediska –směrnice č. 4/07

Počet pracovníků - denní stacionář je v provozu od 7 – 16.00

V přímé péči:

1 vychovatelka /s vysokoškolským studiem/ - na plný úvazek – 1 úvazek

**5 pracovníc sociální péče / střední škola sociálního zaměření s maturitou/
popř. VOŠ/ - 3,85 úvazku**

Ostatní zaměstnanci:

1 rehabilitační pracovnice a zástupce ředitele-

/středoškolské vzdělání/ 0,6 úvazku

1 pracovnice ve stravování a pokladní střediska - 0,375 úvazku

1 správce střediska /údržba/ - 0,75 úvazku

1 uklízečka a práce v kuchyni – 1 úvazek

účetní a mzdová účetní - mandátní smlouva

psycholog, psychiatr a rehabilitační lékařka - dohoda o prac. činnosti

rehabilitace – masáže a léčebná tělesná výchova – dohoda o provedení práce

ředitel – 1 úvazek

Kvalifikační předpoklady zaměstnanců v přímé péči:

Ředitel: VŠ spec.pedagogika

Rehabilitační pracovnice: ÚSO – osvědčení o registraci

Vychovatel - VŠ - Mgr. nebo Bc., se zaměř. na spec.ped.

Pracovník soc.péče - SŠ a absolvování kvalifikačního kurzu

Osobnostní a morální předpoklady:

Při přijímání zaměstnanců přihlížíme kromě kvalifikačních předpokladů také

- k motivaci a zájmu o práci /proč ji chce dělat, co očekává od této práce, má zkušenosti?/
- flexibilitě /zda je ochoten dělat činnosti – např. ranní zástupy, služby, trhy,apod./

- entusiasmus /přístup ke klientům/
- komunikativnost – schopnost týmové práce
- zdravotní a psychický stav /lékařské potvrzení/
- morální bezúhonnost /výpis z rejstříku trestů/
- příslušnost k církvi - není podmínkou, vyžadujeme ale toleranci

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová
jméno a příjmení ředitele

10.11.2007
datum

podpis, razítko

Řád/Směrnice: 15/2007
**“Výměna informací mezi
zaměstnanci“**

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová s pracovníky v přímé péči	datum: březen 2007
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 1.4..2007
Platnost, účinnost: od 1.1.2008 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci začátek roku 2008	
Počet stran/příloh: 1	

Čl. 1

Výměna informací mezi zaměstnanci a vedením

- Konají se pravidelné **provozní porady** 1 x měsíčně /cca 11 ročně/, jejich rozpis na celý rok je vyvěšen na nástěnce ve sborovně. Pokud se vyskytne problém, řešení nenadálé situace, pak jsou svolány porady mimo termíny pravidelných porad – termín je dán na úterý kolem poledne, ale tato možnost v případě potřeby je kdykoliv.
- Ze všech porad jsou pořizovány zápisy, které zaměstnanci podepíší. Ty jsou pak využívány při kontrole vypracování zadaných úkolů, popř. při řešení některých problémů.
- K informacím slouží i **nástěnky**, které jsou ve sborovně a na chodbě střediska. Ředitel provádí průběžně aktualizaci údajů.
- Konají se pravidelná **supervizí setkání** zaměstnanců s vedením střediska v pravidelných intervalech 6-8 týdnů, na přání zaměstnance pak kdykoliv. S pojmem supervize je každý zaměstnanec seznámen při nástupu do střediska, je seznámen i s rozdělením supervizorů a supervizantů – vše je vyvěšeno na nástěnce ve sborovně.
- Vzhledem k velikosti zařízení a přítomnosti ředitele v zařízení je možná komunikace mezi vedením a zaměstnanci.
- Konají se pravidelné porady správní rady, které řeší otázky provozu i problémy, informace jsou pak předávány na poradách zaměstnancům.
- Konají se i příležitostné porady, které se týkají kvality služeb, tj. např. porady k zavádění standardů kvality služeb.

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová

10.12.2007

jméno a příjmení ředitele

datum

podpis, razítko

Řád/Směrnice: 16/ 2007
“Nouzové a havarijní situace“

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová s pracovníky v přímé péči	datum: březen 2007
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: 10.červen 2007
Platnost, účinnost: od 1.9.2007 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnicí seznámeni zaměstnanci: zač. roku 2008	
Počet stran/příloh: 5	

Čl. 1

Možné nouzové a havarijní situace a způsoby jejich řešení

• **Požár (tel. č. na hasiče 150, 112)**

- Jsou vypracovány požární poplachové směrnice, které jsou vyvěšeny v obou budovách.
- Zařízení má vypracovaný požární evakuační plán, se kterým jsou všichni zaměstnanci i klienti při nástupu do zařízení seznámeni.
- V obou budovách jsou světelnými značkami označeny únikové východy.
- Všichni zaměstnanci jsou pravidelně proškolení v PO i BOZ, jejich vědomosti jsou ověřovány.
- V zařízení je osoba, která je pověřena organizací těchto školení - pracovník BOZP a požární preventista.
- Jsou prováděny cvičné požární popluchy. Tyto cvičné popluchy jsou prováděny cca 1x za dva roky a účastní se jich i klienty.
- Školení klientů vzhledem k jejich postižení neprobíhá, jsou pouze upozorňováni na nebezpečí.

• **Agresivní klient**

• Pracovník je povinen

- ..Chránit ostatní klienty, zabránit sebepoškození
- Zkontaktovat zákonné zástupce klienta, popř. odborníka.
- Pokusit se nalézt příčinu agrese a odstranit ji.
- Zařízení má vypracována restriktivní opatření v případě agresivity klienta viz směrnice č. 17

• **Náhlé zhoršení stavu nebo úraz klienta**

- Zaměstnanec poskytne první pomoc – zajistí základní životní funkce /epileptický záchvat, popř. jiné formy záchvatů/.
- Od zákonných zástupců vyžadujeme písemné vyjádření jak se chovat při záchvatu jejich dítěte a v jakém případě chtějí volat záchrannou službu

- Pokud je to nutné, je zavolána rychlá lékařská pomoc. Číslo 155, 112
 - V každém případě je informován zákonný zástupce klienta.
 - V zařízení existuje kniha úrazů pro klienty i pro zaměstnance, je vydána směrnice k zaznamenávání úrazů - je na dostupném místě ve sborovně zároveň s lékárníčkou.
 - Epileptické záchvaty (četnost, průběh) evidují jednotlivé skupiny, za zápis zodpovídá klíčový pracovník.
- **Zjištění domácího násilí nebo týrání dítěte**
 - Při podezření na uvedené skutečnosti zaměstnanci uvědomí vedení zařízení, které spolu se zaměstnancem pozve rodiče nebo zákonné zástupce na společný rozhovor.
 - Pokud násilí přetrvává, obrátí se vedení zařízení na příslušné orgány - odbor sociální péče -
- **Doručení podezřelé poštovní zásilky**
 - Příjemce podezřelé poštovní zásilky ihned uvědomí vedení střediska, které to oznámí Policii ČR (tel. č. 158, 156, 112).
 - Do příjezdu policie je zásilka uložena na bezpečné místo.
 - Osoby, které přišly do styku s podezřelou zásilkou, se shromáždí na jednom místě.
- **Nález podezřelého předmětu v objektech střediska**
 - Nálezce podezřelého předmětu uvědomí vedení střediska, které neprodleně uvědomí Policii ČR (tel. č. 158, 156, 112).
 - Do příjezdu policie nikdo s podezřelým předmětem nemanipuluje ani se nezdržuje v jeho blízkosti.
- **Náhlé snížení stavu personálu z důvodu epidemie nebo nemoci**
 - V zařízení je osoba, která má na starosti rozdělení služeb (zástupce ředitele).
 - V nouzové situaci může odvolat zaměstnance z dovolené nebo zajistí spojení jednotlivých skupin klientů tak, aby byla zajištěna jejich bezpečnost.
 - Nedostaví-li se nečekaně první zaměstnanec musí klienti vyčkat do příchodu dalšího zaměstnance.
 - Zástupce ředitele může též povolát dobrovolníky, po dohodě s vedením mohou dobrovolníky povolát i ostatní zaměstnanci.
 - Na dobu nezbytně nutnou jen ve výjimečných případech může ředitel uzavřít středisko
- **Poškození nebo krádež majetku /speciálního kočáru, vozíku, apod./**
 - Provede se interní šetření okamžitě po zjištění krádeže
 - Pokud je zcizen předmět z uzavřené skříně – je event. přivolána Policie ČR, následně nahlášení pojistné události
 - Při poškození majetku klientem se nahlásí pojistná událost
- **Napadení zvenčí /např. skupinou nepřizpůsobivých občanů/**
 - Okamžitě volat Městskou policii - 156 nebo Policii ČR – 158

- **Nutnost opustit urychleně budovu** - např. při poruše poplašného zařízení, při hrozbě bombového útoku, apod.

Klienti přejdou do protější budovy – Saratovská 27 – klíč od „Domečku“ je umístěn ve sborovně ve skříňce na klíče v zalepené obálce. Po jejich použití budou klíče **osobou, která je použila, vráceny zpět vedení zařízení, které je dá opět do zalepené obálky.**

Další nouzová situace – středisko nemá peníze na provoz

Čl. 2

Seznamování pracovníků s postupem při havarijních a nouzových situacích

- Všichni zaměstnanci / včetně praktikantů a dobrovolníků/ při nástupu do zařízení projdou vstupní instruktáží BOZP a PO, kterou provádí vedoucí pracovníci – ředitel, zástupce ředitele a bezpečnostní technik. Tato vstupní instruktáž je sepsána písemně a zaměstnancem podepsána.
- Všichni zaměstnanci jsou dále pravidelně proškolení v BOZP a PO a jejich znalosti jsou ověřovány.
- Na poradách se aktuálně řeší nouzové a havarijní situace.
- Provádí se pravidelně cvičný poplach s evakuací.
- Zaměstnanci vědí, kde je uložena kniha úrazů včetně vyhlášky o evidenci a záznamech o úrazu a lékárníčka.
- V případě závažného agresivního chování klienta je povinností klíčového pracovníka či pracovníka, který byl incidentu přítomen, pořádit zápis, se kterým jsou seznámeni jeho zákonní zástupci.
- V zařízení je vždy přítomna odpovědná osoba s pravomocí rozhodovat. Je to ředitel, zástupce, v době jejich nepřítomnosti pověřený pracovník nebo osoba pověřená BOZP a PO.

Čl. 3

Dokumentace o průběhu a řešení havarijních a nouzových situací

- O každé nouzové nebo havarijní situaci je proveden písemný záznam.
- Každý zaměstnanec je seznámen se způsobem provádění dokumentace.
- Kniha úrazů je uložena ve sborovně, zápisy o epileptických záchvatech a agresivním chování jsou uloženy u zaměstnanců v dokumentaci.

Směrnice k zápisu a vedení dokumentace o nouzových a havarijních situacích

Každou havarijní i nouzovou situaci musí zaměstnanec nahlásit v co nejkratší době vedení střediska.

Pokud v danou dobu není v zařízení přítomen nikdo z vedení střediska, provede se

záznam o události /tiskopis Zápis havarijních a nouzových situací/ a v co nejkratší době se událost nahlásí vedení zařízení.

Dojde-li k nouzové či havarijní situaci provádí zápis buď vedení zařízení nebo osoby k tomu pověřené.

- **Úraz** – zapíše osoba, která byla přítomna úrazu, knihy úrazů včetně záznamů jsou uloženy ve sborovně. Pokud se jedná o úraz většího rozsahu, zapíše průběh úrazu vedení zařízení se zaměstnancem, který byl přítomen v době, kdy došlo k úrazu.
- **Zhoršení zdravotního stavu** – epileptický záchvat – zapíše přítomný zaměstnanec a předá informace klíčovému pracovníkovi..
- **Agresivní klient** – o události sepíše zprávu vedoucí skupiny, ve které se klient nachází, popř. jeho klíčový pracovník, pokud je agresivnímu chování přítomen.
- **Živelné katastrofy** - událost sepíše vedení zařízení, popř. bezpečnostní technik.
- **Podezřelé zásilky a předměty** – nahlásí vedení střediska osoba, která je pověřená příjmem pošty, nahlášení na Polici ČR
- **Zjištění domácího násilí nebo týrání** – zaměstnanci okamžitě uvědomí vedení zařízení, sepíše se zápis a vedení se obrátí na příslušné orgány.
- **Náhlé snížení stavu personálu** - každý zaměstnanec má povinnost včas nahlásit nepřítomnost na pracovišti, pokud dojde k velkému snížení počtu zaměstnanců, vedení zařízení zajistí spojení jednotlivých oddělení, popř. zajistí odvolání zaměstnanců z dovolené, apod.

Nedostaví-li se ranní služba, musí se vyčkat do příchodu dalšího zaměstnance.

V případě nutnosti opustit budovu - např. při poruše poplašného zařízení – přejdou klienti do protější budovy – klíč od „Domečku“ je umístěn ve sborovně ve skříni s dokumentací klientů v zalepené obálce /včetně kódu/. Po jejich použití budou klíče osobou, která je použila, předány vedení zařízení !!!

- * **Při napadení zvenčí** – volat Polici ČR 158 nebo městskou policii -156

Zápis obsahuje tyto údaje: datum, hodina, místo, popis nouzové či havarijní situace, kdy a komu byla nahlášena, kdo ji zapsal a datum zápisu.

Zápisy - jejich uložení

- o úrazech jsou umístěny ve sborovně,
- o agresivitě klienta a o záchvatech v jeho složce u jednotlivých vedoucích skupin,
- ostatní zápisy u vedení zařízení – ve složce BOZP a PO.

ZÁPIS NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ

Denměsícrok hodina.....

Místo.....

Popis situace

.....

.....

.....

.....

Kdy a komu byla situace nahlášena.....

.....
Zápis provedl.....

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová 10.6..2007

jméno a příjmení ředitele datum

Aktualizováno 15. 1. 2008, 12. 9. 2009

podpis, razítko

Řád/Směrnice: 17/2007
„Restriktivní opatření“

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: pracovníci v přímé péči	datum: únor 2006
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: aktualizace 10.12.2007
Platnost, účinnost: od 1.1.2008 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci: začátek roku 2008	
Počet stran/příloh: 2	

Čl. 1

Postup při restriktivním opatření

Restriktivním opatřením se snažíme vyhýbat, ale pokud by mohlo dojít k ohrožení bezpečnosti ostatních nebo by mohl být výrazněji narušen program, využíváme těchto opatření: napomenutí x změna činnosti x odepření oblíbené aktivity, či odejmutí oblíbeného předmětu...x...izolace jednotlivce od skupiny x znemožnění pohybu

Napomenutí

- Toto opatření je nejvíce používané, nesmí být však používáno na úkor důstojnosti klienta, bývá používáno u všech klientů a má za cíl upozornit je na nevhodnost chování nebo je motivovat k pozitivní změně /např. uvědomit si, důležitost péče o svůj zevnějšek – převlékání/. Při napomínání se snažíme o to, aby klient pochopil, že nejde o srážení jeho důstojnosti, a aby se nemusel cítit trapně. Upozorňujeme na to, že každému se někdy něco nepovede, to má za cíl nedávat napomenutí, až tak velký význam v pohledu ostatních. Při nevhodném chování se snažíme vysvětlit, proč je nežádoucí.
- Napomenutí plní úlohu spíše motivační, kdy klienta povzbuzujeme k pozitivní změně.

Změna činnosti

- Změnu činnosti používáme tehdy, když klient nereaguje na napomínání a narušuje práci ostatních. Pracovník musí zvážit, zda zaujme rušícího klienta změněním činnosti nebo zda mu zadá práci mimo skupinu. Změnu používáme u konkrétních klientů, ale v co nejmenší míře, aby toho někteří nevyužívali záměrně, aby mohli být se svou prací jinde – mimo kolektiv.
- Pokud se práci věnuje pouze krátce a je žádoucí, aby ji dokončil, je mu věnována individuální podpora a pozornost.

- **Odepření oblíbené aktivity, či odejmutí oblíbeného předmětu**

- odepření oblíbené aktivity, většinou jde spíše o pochopení důsledků. Např. klient se nevěnuje činnosti, kterou je schopen zvládnout, musí jí dokončit místo odpočinku, poslechu hudby apod.
- odejmutí oblíbeného předmětu, je využíváno pouze krátkodobě, slouží jako motivace k pozitivní změně v chování, když „to zvládneš, tady to máš“.

Izolace jednotlivce od skupiny

Pokud klient svým chováním opakovaně narušuje práci celé skupiny, znervózňuje ostatní nebo se agresivně projevuje vůči ostatním klientům, je nutné ho odvést stranou na dobu nezbytně nutnou. Proč byl odveden, se mu snažíme verbálně vysvětlit. Někteří klienti musí být např. izolováni z důvodů velmi nadměrné hlučnosti, z důvodů agresivity – štípání klientů, bouchání. Pokud klient není schopen dokončit práci, protože ho kolektiv rozptyluje, je odveden stranou, aby práci mohl dokončit.

K izolaci od skupiny také přistupujeme proto, aby přítomnost ostatních ještě více nepovzbuzovala nebo neprohlubovala agresivní chování klienta a také aby nenarušoval svým nevhodným chováním program ostatních.

Jako izolační bývají využívány různé místnosti, dle aktuální potřeby. Nejčastěji se jedná, v hlavní budově o: rehabilitaci, „kuličkárnu“, popř. chodbu a v budově v Saratovské č. 27 jde buď o cvičnou kuchyň nebo odpočinkovou místnost.

Izolace skupiny od jednotlivce

V případě epileptického záchvatu /kdy často dochází k úniku moči a stolice/ odvádíme ostatní klienty, pokud je to možné, do vedlejší místnosti, aby nepřihlíželi při převlékání a mytí. Totéž činíme v případě, že je z důvodu agrese nutné fyzicky výrazně zabránit klientovi v pohybu.

Znemožnění pohybu

Pokud klient výrazně ohrožuje ostatní, a je potřeba zabránit mu v pohybu, řešíme vzniklou situaci se zákonnými zástupci a snažíme se dohodnout na dalším postupu, jak podobným situacím předejít a jak je nadále řešit. Každý takovýto incident musí být zapsán, zápis předložen rodičům a založen do složky dotyčného klienta.

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová 10.12.2007

jméno a příjmení ředitele datum

podpis, razítko

Aktualizováno 28. 1. 2008, 13. 9. 2009

Řád/Směrnice: 18/2007
„Metodika práce s klientem“

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: pracovníci v přímé péči	datum: únor 2006
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum: aktualizace 10.12.2007
Platnost, účinnost: od 1.1.2008 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnicí seznámeni zaměstnanci: začátek roku 2008	
Počet stran/příloh: 2	

Čl.1

S klienty jednáme přiměřeně jejich věku

- při příjmu klienta se dohodneme na vykání nebo tykání a na vzájemném oslovování
- neoslovujeme zaměstnance „teto“ a dbáme na to, aby nás takto neoslovovali klienti, oslovujeme se mezi sebou křestními jmény
- nepoužíváme zdrobněliny, např. „nožičky, ručičky, botičky...“apod.

Čl.2

Dbáme na to, aby důstojnost klientů nebyla snižována

- o klientech se vždy snažíme v první řadě mluvit pozitivně, na možná nebezpečí (agrese apod.) upozorňujeme bez zbytečného dramatizování
- zaměstnanec nikdy nesmí klienta provokovat k nežádoucímu chování
- snažíme se o to, aby důstojnost klientů nebyla snižována nevhodným oblečením,
- doplňky nebo neupraveným zevnějškem (dbáme na to, aby se klienti vždy při odchodu ze zařízení převlékali z pracovního oblečení)
- při různých akcích je důležité dbát na to, aby měli klienti s sebou potřebné vybavení – kapesníky, popř. další hygienické potřeby
- převlečení na tělocvik, na plavání, na kulturní akce společenské oblečení
- dbáme na to, aby při odchodu z budovy odcházeli vždy upraveni /zapnuté bundy, zavázané boty, správně oblečení
- zaměstnanci by měli mít s sebou vždy náhradní hyg. kapesníky, v případě potřeby u některých klientů i náhradní oblečení – spodní prádlo, ponožky, apod.

Čl.3.

Podporujeme co největší samostatnost

- při oblékání, hygieně a různých činnostech nepomáháme více než je nutné
- každý zaměstnanec by měl mít při pohybu mimo budovu na starosti určitého klienta/y – nesmí se stát, že by zůstal klient bez dohledu – je povinností zaměstnanců, aby se dohodli s kolegy na rozdělení klientů

- při používání dopravních prostředků je třeba dbát zvýšené opatrnosti, stejně tak i na přechodech
- v běžných situacích a v běžném prostředí nedržíme klienty za ruce zaměstnanec, ale musí být nablízku, aby mohl pružně řešit problematické situace – přechody přes silnici, kontakty s cizími lidmi, vyhýbání se psům, popř. epileptický záchvat
- v rušném prostředí, při náročném cestování nebo v náročném terénu je v individuálních případech dobré klienta držet za ruku
- většina klientů se pohybuje po budově samostatně, ale zaměstnanec musí vědět o jejich pohybu, kam jdou, kde se nachází, možný je i samostatný pohyb po zahradě
- v pracovní době jsou zaměstnanci neustále u klientů, v případě, že se potřebuje zaměstnanec vzdálit, upozorní ostatní zaměstnance, aby zajistili dohled
- je třeba mít o klientech vždy dostatečný přehled, aby nedocházelo k tomu, že některý klient ničí věci /PC, rychlovarná konvice, nože, audio technika, kytary, apod./ nebo utíká do jiných místností nebo mimo budovu
- pokud zaměstnanec předává skupinu klientů jinému pracovníkovi - pak ho musí upozornit, kde se jednotliví klienti nachází /např. na WC, v jídelně, v rehabilitaci, apod./
- při příchodu či odchodu vedeme klienty k tomu, aby měli obuv uklizenou ve svých přihrádkách a oblečení na věšácích nebo ve skříňkách

Čl.4

V případě úrazu, agrese klienta nebo při epileptickém záchvatu,

- je potřeba zajistit bezpečnost ostatních klientů, předat je druhému kolegovi, a pak teprve odejít k pracovníkovi, který potřebuje pomoci, řekne si o ni a nabídku přijme. Pokud je situace nezládnutelná přítomnými pracovníky, dle potřeby zavoláme ostatní pracovníky střediska, popřípadě záchrannou službu.

Čl.5

Pomoc při sebeobsluze

- někteří klienti potřebují dohled při obsluze na WC,
- dohled je většinou slovní, pokud je to potřeba, zajistíme i doprovod a usazení na mísu, dbáme, aby měli zavřené dveře, popř. rozsvícené světlo
- při vyzvedávání klienta z toalety ohlašujeme svůj příchod zaklepáním či hlasem, dbáme na kontrolu stavu opuštěné toalety – použití papíru, úklid vložek, spláchnutí...
- dbáme na důslednou hygienu po použití toalety - umytí rukou, popřípadě výměnu prádla

Čl. 6

Přecházení klientů – do jídelny, do tělocvičny...

- nad jednotlivými klienty vykonávají dohled jednotliví zaměstnanci, dbají na bezpečnost při přechodu do tělocvičny a za svěřené klienty zodpovídají i během cvičení
- klienti si až na výjimky sami přinášejí jídlo, odnáší použité nádoby a dávají ho na určené místo, po obědě probíhá dle individuální potřeby obvyklá hygiena – čištění zubů.

Čl. 7

Předávání klientů

- při ranním předávání musí zaměstnanci předat informace od rodičů pracovníkům v jednotlivých skupinách, popř. omluvy absencí, odhlašování obědů
- při odpoledním předávání klientů je nutné zajistit informovanost o průběhu dne, popř. o problémech, které ten den nastaly – agrese, záchvaty, úrazy, začátek menses, zdravotní problémy apod., tyto informace předávají zaměstnanci jednotlivých skupin pracovníkům

v odpoledních hodinách

!!!! PŘI DODRŽOVÁNÍ TĚCHTO PRAVIDEL MUSÍ ZAMĚSTNANCI RESPEKTOVAT
SCHOPNOSTI JEDNOLTIVÝCH KLIENTŮ !!!!

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová 10.12.2007

jméno a příjmení ředitele datum

podpis, razítko

Aktualizováno 12. 12. 2007, 23. 6. 2008

Řád/Směrnice: 20/2007
**“Pravidla pro přijímání
zaměstnanců“**

Středisko: Diakonie ČCE - středisko Ratolest v Praze 10

Druh služby: denní stacionář

Adresa: Saratovská 159, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Vypracoval: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum 1.11.2007
Schválil: Mgr. Vlasta Bešćecová	datum 1.11..2007
Platnost, účinnost: od 1.11..2007 do odvolání	
Kdy byli s řádem/směrnici seznámeni zaměstnanci: začátek roku 2008	
Počet stran/příloh: 2	

Čl.1

Pravidla pro přijímání a zaškolování pracovníků

- Přijímání probíhá na základě výběrového řízení, kterého se zúčastní vedení zařízení, popř. i další pracovník, se kterým by měl nový zaměstnanec pracovat ve skupině. Mají možnost si práci vyzkoušet i před svým rozhodnutím.
- První kontakt – rozhovor – i telefonický, sdělení popisu pracovního místa, požadavky na vzdělání, pak osobní rozhovor, návštěva zařízení.
- Ředitel seznámí zájemce o místo s jeho zařazením ještě před jeho nástupem, při nástupu obdrží náplň práce v písemné podobě. Má možnost se k ní vyjádřit buď hned nebo na prvním supervizním setkání, kde jsou řešena úskalí jeho práce.
- Se základními hodnotami a principy zařízení je seznámen na supervizním setkání, je mu půjčena publikace „Co byste měli vědět o Diakonii ČCE“ a je mu doporučen seminář „Úvod do diakonické práce“.
- Při nástupu je se zaměstnancem sepsána smlouva, dostane mzdové zařazení a náplň práce, jsou mu sděleny základní informace, které se týkají provozu, je seznámen s řády, směrnici – všechny tyto dokumenty jsou volně přístupné ve sborovně.
- Po přijetí je zaměstnanec přidělen do dané skupiny k zaměstnanci, který ho ve zkušební době seznamuje s prací s klienty, jejich zvláštnostmi i s dalšími podrobnostmi, které se týkají provozu zařízení.

- V zařízení pracuje koordinátor kvality soc. služeb – který ve stručnosti seznámí nového zaměstnance se standardy kvality sociálních služeb, jejich zpracování je přístupné všem zaměstnancům ve sborovně.
- Nový zaměstnanec se zúčastní pravidelných supervizích setkání, kde řešíme úskalí jejich práce, provozní i osobní se zaměstnáním související problémy zaměstnanců.
- Minimální doba zapracování je cca měsíc, zaměstnanec je přijímán na tříměsíční zkušební dobu.
- Mzdová zařazení zaměstnanců jsou prováděna podle vnitřního mzdového předpisu Diakonie ČCE

Čl. 2

Pravidla pro příjem zaměstnanců

- Vyplnit **Dotazník uchazeče o zaměstnání** – obě strany, zkontrolovat podle OP správnost údajů **1x**
- Doložit **životopis**, originál **dokladu o vzdělání** /uložit kopii/, **1x potvrzení o zdravotní způsobilosti** vykonávat práci s osobami s kombinovaným postižením / s omezením nebo bez – potvrzení od lékaře/ **1x**
- Doložit doklady o předchozích zaměstnáních, z toho se dělá **mzdové zařazení pracovníka** – **3x**
- pro mzdovou účtárnu doložit **občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny** /kopie uložit/.
- **Výpis z trestního rejstříku** - nesmí být starší než 3 měsíce.
- Podepsat **pracovní smlouvu / nebo jiný druh smlouvy/** - **3x**
- Dohodnout a podepsat **pracovní náplň** zaměstnanec **2x** /dohodu o hmotné zodpovědnosti, jmenování do funkce, apod./
- Vstupní **instruktáž BOZP a PO** - součástí je seznámení s prostorami střediska, podepsat - **1x**
- **Převzetí klíčů, popř. příslušného inventáře** – **2x**
- **Seznámení s řády a směrnicemi** - podepsat přečtení a porozumění
- Nahlásit přijetí zaměstnance mzdové účetní / do 8 dnů na VZP a PSSZ /.
- Zástupce ředitele seznámí nového zaměstnance s pracovní dobou – rozpis služeb

- Ředitel nebo zástupce sdělí zaměstnanci další informace – otevírání budovy, zapisování do knihy příchodů a odchodů, apod.
- Nový zaměstnanec je přidělen do jedné skupiny klientů a bude mu přidělen zaměstnanec, který ho seznámí s prací s klienty. /Výhodou je, když se uchazeč o místo dostaví do zařízení ještě před vznikem pracovního poměru a pozná práci s klienty/.
- V den nástupu obdrží zaměstnanec pracovní smlouvu, mzdové zařazení a pracovní náplň. Zaměstnanec se zúčastní v krátkém čase prvního supervizního setkání. Manažerská supervize se provádí v kratších intervalech – podle potřeby

Přijímání praktikantů, dobrovolníků a práce s nimi

- Praktikanti a dobrovolníci jsou většinou přijímáni na základě telefonické dohody, osobní návštěvy, popřípadě jim je návštěva u nás zprostředkována školou či dobrovolnickou organizací.
- Praktikanti jsou přijímáni vždy na určitou dobu, dobrovolníci bývají využíváni buď dlouhodobě dle potřeby zařízení nebo jednorázově – při ozdravných pobytech.
- Vzhledem k velikosti našeho zařízení byl při běžném provozu maximální počet praktikantů na den pro středisko stanoven na 2 osoby.
- Všichni jsou vedením střediska seznámeni s bezpečností a specifiky práce a podepisují dohodu, v níž se také zavazují k mlčenlivosti, ohledně klientů.
- Ten kdo praktikanty/dobrovolníky přijímá je povinen je seznámit se směrnicí č. 18 Metodika práce s klientem.
- Praktikanti a dobrovolníci pracují s klienty vždy pod dohledem stálých zaměstnanců.
- U dlouhodobě s námi spolupracujících dobrovolníků není nutný přímý dohled při práci s klienty.
- Na chování praktikantů a dobrovolníků dohlíží přítomný pracovník a ten také v případě problémů upozorní pracovníka pověřeného vedením praxí či vedením zařízení.
- Pracovníci ve skupině, do které jsou praktikanti zařazeni, odpovídají za to, že budou vhodným způsobem zapojeni do přímé práce s klienty.
- Pokud praktikant/dobrovolník porušuje pravidla pro jednání s klienty či zaměstnanci je na to upozorněn přítomnými zaměstnanci, při zvláště hrubém či opakovaném nevhodném jednání mu může být praxe či dobrovolnická práce předčasně ukončena.
- V případě jakýchkoliv problému se praktikanti obrací na pracovníka pověřeného vedením praxí a dobrovolníci na pracovníka, ke kterému byli přiděleni nebo pracovníka odpovědného za vedení dobrovolníků, popř. na vedení zařízení.

- Vzhledem ke špatným zkušenostem v současné době nepřijímáme praktikanty z U JAK.

Vydal a schválil:

Mgr. Vlasta Bešćecová 1.11.2007
jméno a příjmení ředitele datum
Aktualizováno 24. 1. 2008, 26. 9. 2009

podpis, razítko