



Projekt je spolufinancován
Evropským sociálním fondem
a státním rozpočtem České republiky



**Vzděláváním poskytovatelů sociálních služeb
v zavádění standardů kvality sociálních služeb**

k funkční a efektivní Síti sociálních služeb Královéhradeckého kraje

Analýza závěrečných zpráv z procesu sebehodnocení v ostatních službách v Královéhradeckém kraji

ZAŘÍZENÍ PORADENSKÝCH SLUŽEB

ÚVOD	3
STATISTICKÁ DATA	4
DOPORUČENÍ KONZULTANTŮ	5
Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb	5
Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb	8
Standard č. 3 - 4 – jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služby	9
Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb	10
Standard č. 7 – stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	11
Standard č. 8 – návaznost na další zdroje	11
Standard 9 - 11 – personální zajištění služeb, pracovní podmínky a řízení poskytování služeb, profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů	12
Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb	13
Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace	14
PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE	15
Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb	15
Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb	16
Standardy č. 3 – 4 – jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služby	16
Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb	16
Standard č. 7 – stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	17
Standard č. 8 – návaznost na další zdroje	17
Standard 9 - 11 – personální zajištění služeb, pracovní podmínky a řízení poskytování služeb, profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů	17
Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb	18
Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace	18
NEJSILNĚJŠÍ STRÁNKY ZAŘÍZENÍ V NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB:	19
OBLASTI, KTERÉ VYŽADUJÍ ZVÝŠENOU POZORNOST PRACOVNÍKŮ ZAŘÍZENÍ PŘI NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB:	21
ZÁVĚREČNÉ SHRNUTÍ	22

Úvod

V rámci projektu „Vzděláváním poskytovatelů sociálních služeb v zavádění standardů kvality sociálních služeb k funkční a efektivní Síti sociálních služeb Královéhradeckého kraje“, který je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky, prošlo v jeho druhé fázi sebehodnotícím procesem s následnou konzultací 41 zařízení ostatních služeb. Následující analýza shrnuje informace z 12 zařízení poradenských služeb.

Zařízení obdržela a vyplnila sebehodnotící dotazník, který byl spolu se zástupcem zřizovatele a 2 konzultanty vyhodnocen a na společném setkání s týmem pracovníků přímo v zařízení zkonzultován. Z každé konzultační návštěvy vypracovali následně konzultanti závěrečnou zprávu. Závěrečné zprávy spolu se sebehodnotícími dotazníky obsahují velmi cenné informace o současné úrovni kvality poskytovaných služeb, o postojích jejich pracovníků i materiálně technickém zabezpečení zařízení. Z vyplněných a vyhodnocených sebehodnotících dotazníků byla na samém závěru vytvořena následující analýza. Cílem analýzy je zmapování statistických údajů o jednotlivých službách, shrnutí doporučení konzultantů, jimiž týmy odborníků podpořily zavádění a rozvoj standardů kvality poskytovaných služeb, a příkladů dobré praxe, jež je v zařízeních již realizována.

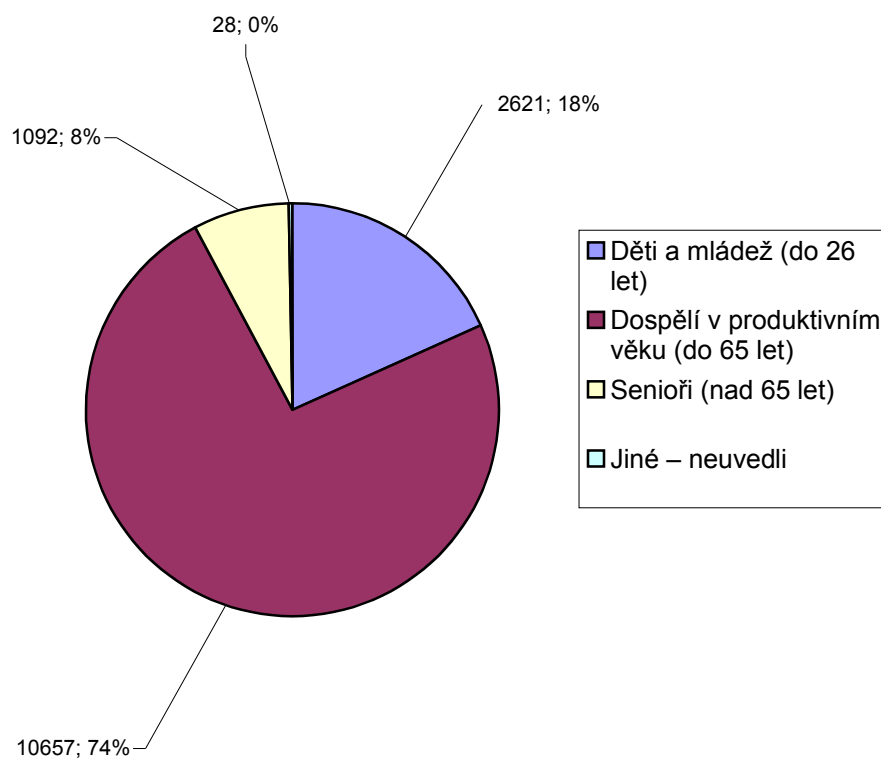
Validita údajů v analýze se odvíjí od validity získaných dat ze sebehodnotících dotazníků. Některé dotazníky byly vyplněny nepřesně, proto i některé údaje v analýze mohou být nepatrně zkreslené. Analýza má ale především zobecňující charakter, a pro tento účel mají tyto drobné nepřesnosti malý až nepatrný význam.



Statistická data

PORADENSKÉ SLUŽBY

Věkové složení uživatelů



Věková skupina	Počet uživatelů
Děti a mládež (do 26 let)	2621
Dospělí v produktivním věku (do 65 let)	10657
Senioři (nad 65 let)	1092
Jiné – neuvedli	28

Doporučení konzultantů

Poslání uvedených poraden je vesměs jednotně definováno (povinnost členů Asociace občanských poraden), avšak příliš obecně (v mnoha případech definováno na celou organizaci), konzultanti nejčastěji doporučovali více specifikovat, poukázat tím na jedinečnost té konkrétní poradny. Často bylo poukazováno na nutnost srozumitelnosti poslání pro veřejnost. U stanovování cílů nejčastěji konzultanti doporučovali definovat cíle podle pravidla SMART, dále poukazovali na nutnost, že definování cílů musí být v souladu s posláním organizace. U definování cílových skupin doporučují její co nejkonkrétnější vymezení, včetně negativního vymezení.

Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb

Poslání

- V poslání neuvádět jako cílovou skupinu všechny občany.
- Doladit (ještě diskutovat) poslání dle 6 kritérií (kdo, kde, co, jak, komu a proč).
- Zvážit použití pojmu "pomáhat", např., zdali by nešla použít formulace "poskytováním služeb napomoci" apod.
- Zapracovat území Královéhradeckého kraje do vnitřních předpisů organizace.
- Sjednotit definici poslání na všech veřejných dokumentech - letácích, metodice. Upravit definici poslání tak, aby bylo srozumitelné pro veřejnost.
- Vytvořit poslání pro každou oblast poskytovaných služeb (poradny, osobní asistence...), které by obsahovalo obecné odpovědi na otázky : kdo, co, kde, komu a jak poskytuje a bylo v souladu s obecným cílem sociálních služeb.
- Do poslání zařízení doplnit věkové vymezení cílové skupiny a spádové oblasti.
- Na základě výstupů týmové diskuze definovat poslání sociální služby "odborné poradenství". Následovně poslání oficiálně schválit vedením sdružení (v rámci schválení veřejného závazku).
- Nastavit kontrolní mechanismus u zřizovatele, zda jsou poslání platná pro všechna střediska organizace.
- Redefinovat poslání konkrétněji, srozumitelněji - nahradit výraz intervence např. terénní službou.
- Doplnit poslání o místní charakteristiku - kde je služba poskytována, respektive doplnit vymezení cílové skupiny z hlediska místního, na jakém území je služba v jednotlivých střediscích poskytována.
- Dotazovat se uživatelů, zda-li rozumí znění poslání pro případné další změny.
- Pokračovat v definování poslání, při další práci využít informace uvedené v krajských standardech kvality. Poslání by mělo být definováno srozumitelně hlavně pro veřejnost a definované cílové skupiny.

Cíle zařízení

- Konkrétněji specifikovat dlouhodobé cíle tak, aby určovali budoucí rozvoj, směr vývoje zařízení.
- Diskutovat a vypracovat metodický postup a kritéria pro vyhodnocování cílů (návaznost na st. č. 16).
- Cíle rozdělit do několika oblastí (hlavní cíl / rozvojové cíle - směrem k uživatelům, pracovníkům, strategii, technickému zázemí apod.).
- Opakovaně projednávat v rámci pracovních týmů všechny náležitosti vztahující se k cílům organizace, co jednotlivé cíle znamenají, jaká strategie k jejich naplňování z nich vyplývají apod.
- Při definování cílů mít na paměti, že mají být v souladu s posláním organizace. Jednotlivým cílům konkrétně stanovit termíny, zodpovědnou osobu, způsob naplnění. Písemně vyhodnocovat naplňování cílů organizace, vést o tom písemný zápis. Dlouhodobé cíle uvádět na veřejných dokumentech - letácích, internetové stránky organizace.

- Cíle popsat podle pravidla SMART (srozumitelné, měřitelné, akceptovatelné, realizovatelné a termínované).
- Pokračovat ve sledování výše popsané provázanosti mezi posláním, cíli a principy služby.
- V rámci týmové diskuze redefinovat v dotazníku uvedené cíle. Cíle definovat pro službu odborného poradenství. Při definici cílů postupovat způsobem, který zaručí, že cíle budou splňovat požadavky na měřitelnost, specifickou, reálnost, termínovanost a akceptovatelnost.
- U dlouhodobých obecnějších cílů stanovit si měřitelná kritéria a výstupy, jak lze dokázat naplňování těchto cílů. Zvážit užívání pojmů z lékařské terminologie viz. propojení lékařské péče se sociální a následně pracovní rehabilitací.
- Stanovit si, které služby jsou základní - bezplatné a na které služby - nadstandardní, je možná finanční spoluúčast uživatelů. Je potřeba stanovit si pravidla, v jakých situacích bude či nebude určitá finanční spoluúčast uživatelů.
- Průběžně vyhodnocovat plnění cílů.
- Definovat hlavní cíl zařízení a dále rozvojové cíle, ty dále dělit např. do jednotlivých oblastí (cíle organizace, cíle směřující k uživatelům, cíle v personální oblasti, cíle týkající se zajištění provozních podmínek apod.)

Cílová skupina

- Definovat cílovou skupinu zařízení v souladu se zákonem o sociálních službách co nejkonkrétněji a nejpřesněji.
- Revidovat definici cílové skupiny z pohledu spádovosti a konkrétnějšího vymezení kdo je, ale i kdo není uživatelem služeb zařízení. V souvislosti s tímto tématem diskutovat i téma: "kdo je zájemce o službu a kdo je uživatel".
- Ponechat širší cílovou skupinu a negativně vymezit klientelu pouze ze situací, které se mohou uskutečnit při konkrétním kontaktu - agrese, krádeže v poradně, aktuální vliv omamných látek na stav klienta.
- V oblasti vymezení služby se z pohledu veřejnosti vymezit tak, aby tomu veřejnost rozuměla. Vymezit se tak, jak chce veřejný závazek, tedy klidně i negativně - "nejsme právní ani rodinnou poradnou".
- Blíže specifikovat cílovou skupinu, ujasnit si jaké služby a jakého rozsahu chtějí poskytovat. S tím je spojené personální obsazení služby.
- Zvážit zpřesnění cílové skupiny, zkusit popsat sociální situaci jednotlivých klientů, vyhledat klíčové znaky a podle nich ji popsat a vymezit. Do popisu zkusit zakomponovat, že se nepracuje pouze s jednotlivci, ale s celými rodinami, i s tím, že u každého kontaktu nemusí být nutně celá rodina. Mělo by být zřejmé, že jde skutečně o sociální službu. Vymezení cílové skupiny vypovídá o jasně stanovených pravidlech a o tom, zda je poskytována tomu komu náleží.
- Zvážit, zda deklarovat práci s cílovou skupinou děti pod 15 let vzhledem k možnostem poskytovatele. V případě, že ano, doplnit vymezení cílové skupiny u věkového kritéria mladší 15 let o podmínky, kdy bude služba poskytována např. ve spolupráci s další organizací.
- Přehodnotit a přepracovat vymezení cílových skupin pro jednotlivé typy služby, zamyslet se nad tím, není-li každý typ služby pro jiné cílové skupiny. Při definování hledat kritéria, podle kterých lze posuzovat potřebnost služby pro danou cílovou skupinu.
- Definovat cílové skupiny s ohledem na znění obecného cíle sociálních služeb a důrazem na kritérium nepříznivé sociální situace, které by měl zájemce o službu a uživatel služeb vždy splňovat.
- Diskutovat o tom, zda skutečně neexistují osoby, kterým není možné službu poskytnout. V návaznosti na další činnost služby jasně vymezit svou působnost na určitý region/y/(kraj). Rozvést (upřesnit) více v cílové skupině formulaci "s jiným sluchovým postižením".

Principy služeb

- Zahrnout principy, na kterých je služba postavena do veřejného závazku, tj. do všech zveřejňovaných dokumentů (na webu, do výroční zprávy, do letáku, ...).
- Pokračovat v týmové diskusi nad definicí principů zařízení. Po stanovení principů v rámci metodických materiálů jednotně popsat, co který princip v kontextu poskytování služeb poradenství znamená (zajištění jednotného vnímání obsahu všemi pracovníky).

Informovanost

- Promítnout do aktualizace informačních materiálů již doporučení vzešlá z této konzultace (např. veřejný závazek).
- Po dopracování veřejného závazku služby (poslání, cíle, cílové skupiny, principy), dále zpracovat informační materiály o službě. Veškeré informace (primárně veřejný závazek) zveřejňovat v jednotném znění.
- Zřídit www stránky zařízení, kde může být následně publikován veřejný závazek. Byla rovněž doporučena možná spolupráce se školou Aplikované kybernetiky na tvorbě těchto www stránek.

Metodika poskytování služeb

- Při tvorbě metodiky poskytování služeb vycházet z praxe, používat v praxi vyzkoušená a účinná řešení. Na vytváření metodiky by se měli podílet všichni pracovníci nejlépe v rámci týmové diskuse. Společná diskuse při tvorbě metodiky zároveň poskytne záruku, že ji pracovníci znají a umí ji v praxi používat.
- Pokračovat na dalším zpracování a konkretizaci metodických materiálů např. dle doporučení vzešlých z konzultace a dále zvážit doplnění náležitostí dokumentů o verzování, rozdělování, uložení, vazby atd.
- Průběžně aktualizovat metodické postupy, které popisují dobrou praxi v organizaci. Na metodických postupech neopomínat veškeré náležitosti, tzn. datum, kdo sepsal, kdo se s metodickým postupem seznámil aj.
- Dopracování metodiky pro poskytované služby s ohledem na specifiku sociálně - právní poradny.
- Na základě doporučení vzešlých z konzultace a za využití již zpracovaných konceptů metodických postupů navrhnout, sestavit a realizovat plán zavádění standardů kvality do praxe zařízení odborného poradenství. Při tvorbě metodických materiálů služby práci sdílet v týmu, vycházet z popisu dobré praxe, zohlednit zákonné normy, standardy a praktickou využitelnost. Návrhy jednotlivých metodických materiálů předložit týmu k diskusi a výsledné materiály nechat schválit a podepsat odpovědnou osobou.
- Zaměřit se na krajské standardy pro osoby se zdravotním postižením, kde jsou vymezeny potřebné písemné materiály a porovnat je se stávajícími dokumenty zařízení. Dále doporučeno po této analýze vypracovat plán, jak budou další potřebné dokumenty zpracovávány. Dále z těchto dokumentů vybrat ty, které jsou důležité pro uživatele např. Postup pro vyřizování stížností a se kterými by měli být uživatelé seznamováni. Zohledňovat kritérium komu jsou dokumenty určeny - pro pracovníky, pro uživatele.
- Pojmout soubor metodik i jako nástroj pro kontrolu pracovníků, vodítko pro pracovníky. Dopracovat postupy ke každému typu služby, do tvorby manuálů zapojit pracovníky v maximální možné míře.
- Zpracované postupy dát, kromě kanceláře vedoucí, k dispozici i přímo na pracoviště, resp. do kanceláří pracovníků.
- Pokračovat na tvorbě dalších metodických materiálů primárně v rozsahu a zaměření dle požadavků Standardů kvality sociálních služeb. V metodice popsat vlastní dobrou praxi při poskytování služeb.

Uplatňování vlastní vůle uživatelů

- Definovat situace, ve kterých může dojít k omezení vlastní vůle uživatelů a pracovat s nimi dále, jednak při jednání se zájemcem o službu a následně např. při dlouhodobém rozvoji organizace.
- Vymezit si konkrétní situace, kdy může dojít k omezení vlastního rozhodnutí uživatelů, tyto informace předávat zájemcům o službu.
- Zpracovávat metodické materiály v písemné podobě tak, aby z nich bylo zřejmé uplatňování vlastní vůle uživatelů.
- Diskutovat v týmu o tom, jak řešit situace, kdy uživatel službu nechce a pracovník má pocit nebo je po odborné stránce přesvědčen, že ji potřebuje. Jde o to nastavit pravidla, která by jasně omezila možnost manipulace s uživatelem, zamezila chování, kdy je upřednostněn

expertní přístup pracovníka (odborníka) před přáním dospělého člověka, který má právo na svobodnou volbu a podstoupení přiměřeného rizika s vlastním rozhodnutím spojeného. Ideálním prostorem pro řešení tohoto tématu je také standard č. 2 a standard č.15, tedy oblasti možného porušení práv uživatelů, střetů zájmů a nouzových a havarijních situací.

Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Konzultanti nejvíce doporučovali pomocí Listiny základních práv a svobod, Občanského zákoníku popsat u jednotlivých práv konkrétní situace, které s daným právem souvisí. Důraz kladli také na stanovení systému kontroly jejich dodržování. Často poukazovali na nutnost informovanosti všech pracovníků o této oblasti.

Výskyt a charakteristika oblastí práv, ve kterých dochází nebo může docházet k porušování práv uživatelů ; Písaná vnitřní pravidla, dokumenty, informování uživatelů

- Písemně definovat oblasti možného porušování práv uživatelů, stanovit postupy předcházející porušování práv uživatelů a postupy v případě, že porušení práv uživatelů dojde. V rámci postupů předcházejících porušování práv stanovit také systém kontroly jejich dodržování.
- Pokračovat v identifikaci oblastí a situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů služeb. Tyto situace popsat způsobem uvedeným v požadavcích standardu č. 2 (situace, dobrá praxe - co budeme dělat, aby k porušení nedošlo, co se bude dít, pokud se zjistí porušení práv - náprava, seznámení pracovníků s těmito postupy a pravidly, zajištění kontroly a monitoringu jejich dodržování, dokumentování činností v této oblasti).
- Písemně popsat obsah vydefinovaných situací možného porušování práv uživatelů služeb + dopracovat způsob aktualizace těchto oblastí.
- Vydefinovat si konkrétní situace, které se týkají porušování práv uživatelů s pomocí Listiny základní listiny práv a svobod. Vydefinovat postupy, jak tomuto porušování předcházet, jak se v těchto situacích zachovat. Nastavit systém, jak vedoucí pracovník zjišťuje, že k porušování práv v organizaci nedochází.
- Identifikovat konkrétní oblasti a situace ve kterých by mohlo dojít k porušení práva uživatele poradenství a opatřit je pravidly prevence a postupy kontroly tak, aby bylo účinně zamezeno vzniku těchto situací.
- Konzultační tým doporučuje zvážit, jakým způsobem (písemně, ústně) a které informace musí uživatel dostat, aby bylo chráněno jeho právo na informace a rozhodnutí využít službu.
- Doplnit další reálné situace, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů, a nastavit pravidla pro jejich předcházení.
- Provéřit, zda jsou v zařízení všem pracovníkům dostupné základní normy týkající se práv uživatelů služeb (Listina základních práv a svobod, Občanský zákoník).
- Vypracovat pro každou oblast možného porušení práv uživatelů zvlášť postupy, které předcházejí porušování práv a postupy pro případ, že k porušení práv dojde.
- Provéřit soulad porušování práv s manuály a předpisy. Dopracovat systém seznamování pracovníků s uvedenými oblastmi, včetně jejich prevence, a dále způsob jejich aktualizace.

Oblasti možného střetu zájmu mezi pracovníky zařízení a uživateli

- Písemně popsat v praxi uplatňované postupy řešení střetů zájmů mezi zařízením či pracovníky zařízení a uživateli.
- Pokračovat v identifikaci oblastí a situací, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů mezi pracovníky / zařízením a uživatelem služeb. Tyto situace popsat způsobem uvedeným v požadavcích standardu č. 2 (situace, dobrá praxe - co budeme dělat aby k porušení nedošlo, co se bude dít, pokud se zjistí porušení práv - náprava, seznámení pracovníků s těmito postupy a pravidly, zajištění kontroly a monitoringu jejich dodržování, dokumentování činností v této oblasti).
- Vymezit další možné situace střetů zájmů, způsoby, jak se budou tyto situace řešit. Vycházet z dobré praxe. Vydiskutovávat tyto situace v týmu
- Vypracování metodiky na konkrétní typ služby a hovořit již v současné době s pracovníky služby na toto téma.

- Identifikovat oblasti střetů zájmů, popsat postupy analogicky způsobem, který je již popsán u situací, kdy by mohlo dojít k porušení práv uživatelů služby.
- Zaměřit se na postupy střetů zájmů v konkrétních situacích poskytování služeb (viz výše).
- Identifikovat další oblasti střetů zájmů, popsat postupy analogicky, způsobem, který je již popsán výše u situací, kdy by mohlo dojít k porušení práv uživatelů služby.
- Zařízení a okolí

Standard č. 3 - 4 – jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služby

Nejčastěji konzultanti doporučovali písemně zpracovat postup pro jednání se zájemcem o službu, dále zpracovat základní informace o službě, podmínkách, principech, možnostech si stěžovat apod. jako materiál, který bude předáván při prvním jednání se zájemcem o službu. Za důležité konzultanti považují dále v rámci vyjednávání o poskytnutí služby odlišit, kdy se ze zájemce o službu stává uživatel. Při uzavírání dohod se často zvažovala nutnost písemných dohod, bylo doporučováno vymezit případy, kdy ano a kdy ne. Byla však doporučována evidence všech dohod (písemných i ústních).

Jednání se zájemcem / klientem

- Je třeba mít zpracován a písemně popsán formální postup při jednání se zájemcem, tedy kdo je oprávněn s ním jednat, kde se jednání uskuteční, kdo dále může být jednání přítomen, jaké informace jsou zájemci poskytnuty a jaké jsou od něj vyžadovány apod. Je třeba také umět přesně rozlišovat mezi zájemcem o službu a uživatelem služeb. Uživatelem se zájemce stává teprve uzavřením dohody o poskytování služeb.
- Zpracovat písemné informační materiály pro jednání zájemce o službu (informace předávané). Tyto vstupní informace také alternativně zpracovat pro cílové skupiny uživatelů, kteří mají speciální potřeby v komunikaci.
- Diskutovat nad tím a dále jasně ohraničit, kdy začíná a končí jednání se zájemcem, kdy dojde k dohodě a kdy, jak a na základě čeho probíhá dále v některých případech plánování dalších služeb.
- Vytvořit jednoduchý letáček se základními informacemi o službě, podmínkách, principech, možnostech si stěžovat apod. jako materiál, který bude předáván při prvním jednání se zájemcem a dohadování o službě.
- Dořešit evidenci anonymních zakázek, vymyslet svůj systém evidence a následně se domluvit na praktickém postupu s Královéhradeckým krajem. Evidovat i zájemce, kterým nebyla služba poskytnuta (i jednání je čas pracovníka strávený s potencionálním uživatelem).
- V pravidlech řešit také archivaci a přístup k dokumentům a datům, pravidla pro odmítnutí zájemce o službu.
- Diskutovat v týmu nad specifikami jednání se zájemcem v poradenství, popsat jasně hranice, tedy co je jednání a co je již poskytování služby (např. při telefonickém či internetovém poradenství)
- Konzultantský tým doporučuje doplnit pravidla jednání se zájemcem o službu o další možná místa jednání. Přesně vymezit informace, které jsou podávány zájemci ústně a které písemně. Přesně si vymezit jaké informace jsou podávány zájemci o službu, oddělit proces jednání se zájemcem o službu a proces uzavírání dohody se zájemcem o služeb. U zájemců, kteří přicházejí a znají službu, doporučuje provést zkrácené podání informací o službě a podmínkách poskytování. Dále konzultantský tým doporučuje oddělit tyto informace pro službu sociální rehabilitaci a pro odb. poradenství. Na odborné poradenství není třeba uzavírat písemnou dohodu, stačí krátký záznam dokazující poskytnutí porady.
- Vydefinovat si pravidla pro odmítnutí zájemce o službu s infekčním onemocněním, respektive přesný postup, jak se v této situaci zachovat.
- Podrobněji popsat proces vyjednávání o službě, stanovit např. i minimální počet jednání, stanovit kompetence pracovníků, potřebné doklady, forma dohody, vypracovat tzv. informační servis pro zájemce o službu. Dále doporučují popsat důvody pro neposkytnutí služby a zařadit je do směrnic a informačního servisu.

Dohody o poskytování služeb

- Písemně popsat způsob uzavírání dohody s uživatelem. Dohoda musí být založena na zřetelném vyjádření souhlasu uživatele s poskytnutím služby za daných podmínek.
- Zpracovat pravidla pro uzavírání dohody, tedy, jak dohoda navazuje na jednání (vazba na osobní cíl), kdo může za organizaci uzavírat dohodu, kdy a jakou formou, způsob rozvázání dohody (např. ukončení dohody může být i v případě naplnění zakázky). Konzultanti doporučili při případné tvorbě písemné verze dohody její obsah porovnat s požadavky zákona 108/2006 Sb. (§ 91).
- Evidovat ústní dohody. Obsah dohody a průběh práce s uživatelem. Evidovat se mohou i kontakty, kdy nedojde k uzavření dohody. Dále za splnění podmínek uvedených v předchozím bodě evidovat i anonymní uživatele pod určeným kódem.
- V rámci vyjednávání o poskytnutí služby odlišit, kdy se ze zájemce o službu stává uživatel, tedy přesně stanovit náležitosti ústní dohody o poskytnutí služby a vyžadovat zřetelné verbální vyjádření uživatele i pracovníků zařízení o uzavření dohody.
- Definovat, jak bude zaznamenán a evidován obsah ústních dohod (z důvodu doložení toho, co je nebo bylo předmětem kontraktu), dále popsat, kdy bude dohoda stanovena písemně, např. při dlouhodobější spolupráci, včetně zpracování návrhu písemné dohody (bude-li relevantní a rozhodne-li se zařízení pro vedení smluv v písemné podobě).
- Zvážit model sbírání info a podpisu souhlasu s daty a model písemné smlouvy. U některého typu služeb by bylo vhodné zavést písemné dohody.
- Konzultanti doporučují zvážit nutnost písemných dohod. Doporučují vymezení případů, kdy ano a kdy ne. Pokud ano zavést i evidenci těchto smluv. Pokud bude dohoda uzavřena ústně, zpracovat systém záznamů (záznam obsahu ústní dohody), který bude sloužit k dokumentování tohoto důležitého procesu.

Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb

V polovině zařízení nejsou osobní plány uživatelů vedeny, zdůvodněno tím, že ve většině případů jde o jednorázové poradenství bez nutnosti opakované návštěvy. Konzultanti však jejich uzavírání doporučují, zejména u uživatelů služeb. Dále doporučují s ohledem na specifika služby navrhnout systém klíčových pracovníků a systém interního předávání informací v rámci plánování.

- Revidovat systém plánování (i související interní postup) v kontextu výstupů a doporučení z konzultace u st. č.3 - 4 (návaznost, fázovost, ohraničení dílčích procesů). Jasně popsat systém sdílení a předávání informací v rámci plánování, přidělování a výměnu klíčového pracovníka, formy vedení a aktualizace plánu.
- Využít pravidel systematického přístupu pro plánování a poskytování služeb klientům.
- Zavést jednoduchý systém plánování a jeho hodnocení v písemné podobě popsat, jak se bude v poradně plánovat služba s uživatelem. Výhodou je, že v případě průběhu inspekce je možné doložit plánování služby, naplnění osobního cíle klienta, či důvody proč se to nepodařilo.
- Vytvořit systém předávání informací tak, aby i přes uváděná specifika práce s uživateli, byla možná zastupitelnost či nahraditelnost pracovníků v případě potřeby.
- Zpracovat pravidla týkající se individuálního plánování v zařízení a pokusit se navrhnout postup, jak bude plánování v zařízení probíhat. Navrhnout a zavést s ohledem na specifika poradenských služeb systém klíčových pracovníků a systém interního předávání informací v rámci plánování. Navrhnout a v praxi začít ověřovat formulář individuálního plánu. V rámci tvorby systému vždy zohlednit specifika typu služby odborného poradenství, např. kdy bude zhotovován písemný individuální plán a kdy ne apod.
- Zavést písemnou podobu individuálních plánů uživatelů, sestavit plán tak, aby obsahoval způsoby naplnění osobního cíle uživatele. Stanovit si frekvenci aktualizace individuálních plánů.
- Zavést v zařízení systém klíčových pracovníků – osob odpovědných za plánování a hodnocení práce s uživatelem.

- Seznámit se s požadavky standardu č. 5, pokusit se navrhnout postup, jak bude plánování a realizace plánů konkrétně v zařízení vypadat. Navrhnout a v praxi začít ověřovat formulář (nebo oddíl formuláře, kde je např. popsáno jednání, dohoda a zní vyplývající plán) individuálního plánu.

Standard č. 7 – stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Ve většině zařízeních mají pravidla pro zpracování a vyřizování stížností zpracovány v souladu se standardem č.7; byl kladen důraz na rozlišení pojmů „podnět, připomínka, stížnost“; zavést evidenci stížností; jasně stanovit odpovědné osoby a jejich kompetence k vyřizování stížností; s možností podání stížností informovat i ústně, nespoléhat se jen na info vyvěšené v čekárně.

- Při informování uživatele o možnosti podat stížnost a postupech při podávání stížnosti zvolit aktivní přístup, nespoléhat se pouze na informace umístěné v čekárně. Pracovníci by měli uživatele na tuto možnost upozornit osobně.
- V směrnici pro podávání a vyřizování stížností uvést také možnost zastupování uživatele při podávání stížnosti další, jím pověřenou nebo zmocněnou osobou.
- Doplnit do pravidel pro uživatele kontakty na odvolací orgány a poučení o postupu při řešení odvolání. Zvážit označení pracovníků jmenovkami.
- Vydefinovat si způsob, jak a kdy seznamovat klienta s možností si stěžovat na obsah a způsob poskytování služeb.
- Vydefinovat si v pracovním týmu, co je podnět, připomínka, stížnost. Doplnit pravidla pro vyřizování stížností o kontakty na nezávislý orgán. Zohlednit možnost podat anonymní stížnost, vydiskutovat si v týmu postup pro vyřizování anonymních stížností.
- Umístit pravidla pro podávání stížností v prostorách poradny. Dále je nutné uvést kontakt na nezávislý orgán, který může stížnost prošetřit. Jedná se například o Kancelář ombudsmana, Helsinský výbor aj. Zveřejnit pravidla ve veřejných materiálech poradny, např. webové stránky.
- Dopracovat interní pravidla pro podávání a vyřizování stížností dle požadavku st. č 7, aby byl bezpečný jak pro uživatele, tak pro pracovníky.. Zpracovat verzi pravidel pro podávání a vyřizování stížností srozumitelnou pro uživatele z cílových skupin zařízení a veřejnost.
- Zvážit, zda pravidla pro podávání stížností nestanovit jako součást písemné dohody nebo jako součást informací, které jsou uživateli služby sdělovány (nebo jinak předány) vždy v okamžiku, kdy se rozhodne služby využít.
- Zaměřit se na způsob podání stížností adekvátní pro danou cílovou skupinu, např. ve zkrácené podobě zájemcům o službu, v ústní či písemné podobě. Mít stanovený systém získávání zpětné vazby týkající se spokojenosti jednotlivých uživatelů v poskytování služby. Stanovit si pravidla pro uživatele, který neumí psát a chce podat stížnost. Umístit schránku na podněty, připomínky, stížnosti do chodby v organizaci.
- Při informování uživatelů o možnosti podat stížnost a způsobech podání stížnosti zvolit aktivní přístup. Pracovníci by měli uživatele informovat osobně, ne se pouze spoléhat na informace vyvěšené v čekárně.
- Ve směrnici pro podávání a vyřizování stížností uvést jako odvolací orgán Asociaci občanských poraden.

Standard č. 8 – návaznost na další zdroje

Zařízení nejčastěji uváděla ze spolupracujících veřejných institucí následující: Městské a obecní úřady, Úřady práce a poradny. Spektrum spolupracujících institucí návazných či doplňkových sociálních služeb bylo velmi široké. Konzultanti často doporučovali zpracovat aktuální seznam spolupracujících institucí a určit osobu odpovědnou za správu a aktualizaci databáze.

- Vyřešit vztahy s externími dodavateli - poradci / zaměstnanci, kteří se podílejí na poskytování služeb uživatelům. Navrhnout a zavést do praxe zmiňované pravomoci konkrétních pracovníků udělené jim za účelem jednání s dalšími veřejnými službami.
- Stanovit si písemná pravidla pro aktualizaci adresáře návazných služeb, kdo je za ní odpovědný, frekvenci.
- Doporučujeme vypracovat seznam kontaktů na spolupracující a návazné veřejné služby, včetně relevantních osobních kontaktů - např. konkrétní úředník na magistrátu města apod., který bude k dispozici pracovníkům.
- V rámci organizačního schématu zařízení určit osobu odpovědnou za správu a aktualizaci databáze. Vyjednat jasná pravidla spolupráce mezi předcházejícími, návaznými a dalšími souvisejícími nebo spolupracujícími službami (pravidla spolupráce s lékaři, posudkovými komisemi, pracovníky sociálních odborů měst, Úřadem práce apod.). Jasně vyjednaná pravidla spolupráce jsou prevencí chybných kroků při stanovování postupů v souvislosti s individuálním plánováním.

Standard 9 - 11 – personální zajištění služeb, pracovní podmínky a řízení poskytování služeb, profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Standardy č. 9 - 11 se věnují personálním otázkám. Z veškerých komentářů se nejčastěji objevovali následující: vypracovat písemná kritéria pro výběr nového pracovníka, plán zapracování nového pracovníka, plán vzdělávání pracovníků a hodnocení pracovníků (podle čeho se pozná, když zaměstnanec pracuje dobře či špatně). Často bylo konzultanty doporučováno vypracovávat zápisy ze všech porad.

Personální zajištění služby

- Zapracovat onemocnění pracovníků do havarijních a krizových situací, aby bylo zajištěno fungování služby uživatelům. Zpracovat profily pracovních míst na jednotlivé pozice.
- Diskutovat o další podobě pracovního týmu. Následně zpracovat organizační diagram ("pavouka") včetně uvedení pracovních pozic, počtů pracovníků, celkových a přepočtených pracovních úvazků na danou pracovní pozici, vztahů nadřízenosti a podřízenosti. V souladu s organizačním diagramem zpracovat profily pracovních míst a pracovní náplně zaměstnanců.
- Stanovit si písemná pravidla pro práci s dobrovolníky včetně pravidel pro zachování mlčenlivosti u dobrovolníků.
- Zkusit nastavit denní počet různých služeb a z toho roční kapacitu - odrazový můstek pro stanovení kapacity týmu, zhodnocení naplnění a vytíženosti služby, potřebnost atd.
- Pokusit se řešit nedostatečné personální obsazení služby. Dále zpracovat organizační schéma a profily pracovních míst. Diskutovat o další podobě pracovního týmu a navrhnout variantní řešení personálního obsazení služby pro případ budoucího rozšíření služby.

Přijetí nového pracovníka

- Kromě doby zaškolení stanovit pevně také způsob zaškolení, tedy například kolik náslechnů musí pracovník či dobrovolník absolvovat, aby mohl vést samostatně rozhovor s uživatelem.
- Popsat průběh zácviku podrobněji, tedy co bude každý den probíhat, co si musí nový pracovník osvojit, kdo je garantem jeho zácviku, kdy a jak se budou ověřovat jeho znalosti atd.
- Písemně zpracovat pravidla pro výběr nového pracovníka. Dále písemně stanovit plán zapracování nových pracovníků v organizaci.
- Stanovit kritéria pro výběr pracovníků na jednotlivé pracovní pozice. Při tvorbě kritérií vycházet z profilů pracovních míst a doplňovat je dle aktuální situace o další specifická kritéria. Zpracovat písemný, oficiálně schválený postup pro výběr a zaškolení nového pracovníka, včetně způsobu jeho hodnocení v době zácviku (co a kdy se má naučit, kdo ho to naučí, jak zjistíme, zdali se naučil to, co ke své práci potřebuje apod.).
- Stanovit plán pro zapracování nového pracovníka na rok. Stanovit systém vedení nového pracovníka včetně systému hodnocení nového pracovníka.
- Stanovit kritéria pro výběr pracovníků na jednotlivé pracovní pozice. Při tvorbě kritérií lze vycházet z profilů pracovních míst a doplňovat je dle aktuální situace o další specifická

kritéria. Zpracovat písemný postup pro výběr a zaškolení nového pracovníka, včetně způsobu jeho hodnocení v době zácviku (co a kdy se má naučit, kdo ho to naučí, jak zjistíme, zdali se naučil to, co ke své práci potřebuje apod.).

Vzdělávání zaměstnanců

- Vypracovat písemná kritéria hodnocení pracovníků (podle čeho se pozná, když zaměstnanec pracuje dobře či špatně).
- Zpracovat transparentní systém hodnocení pracovníků, s jejich následným proškolením v požadavcích tohoto systému. Systém hodnocení pracovníků provázat s plány jejich osobního rozvoje a výstupy z těchto plánů poté promítnout do plánu vzdělávání celého zařízení. Realizovat systém hodnocení a vyhodnocování v oblasti vzdělávání s minimálně jednoletou periodou. Diskutovat pozici "externistů v organizaci" - služba x zaměstnanci a stanovit jasná pravidla pro jejich další vzdělávání v rámci pracovních povinností x nebo smluvních požadavků na subdodavatele.
- Písemně zpracovat pravidla pro další vzdělávání pracovníků v organizaci. Písemně zpracovat pravidla pro hodnocení pracovníků a stanovit si kritéria hodnocení jednotlivých pracovníků.
- V plánech dalšího vzdělávání definovat oblasti (znalosti, dovednosti, schopnosti) dalšího rozvoje pracovníků.
- Stanovit písemná pravidla pro financování vzdělávání pracovníků.
- Dopracovat provázanost hodnocení pracovníků s plánováním vzdělávání a jejich dalšího rozvoje.

Hodnocení zaměstnanců

- Navázat systém průběžného hodnocení pracovníků s plánem dalšího vzdělávání. Zpracovat individuální plány rozvoje pro jednotlivé pracovníky.
- Vypracovat systém hodnocení a oceňování pracovníků.
- Stanovit si základní systém hodnocení a odměňování pracovníků, tzn. kritéria pro hodnocení pracovníků, časový úsek, formu hodnocení např. sebehodnocení.
- Zpracovat transparentní systém hodnocení pracovníků, s jejich následným proškolením v požadavcích tohoto systému. Zpracovat plány osobního rozvoje pracovníků a plán vzdělávání celého zařízení. Systém hodnocení pracovníků provázat s plány jejich osobního rozvoje a výstupy z těchto plánů poté promítnout do plánu vzdělávání celého zařízení. Zavést systém hodnocení a vyhodnocování v oblasti vzdělávání s minimálně jednoletou periodou.

Supervize

- Pokračovat v identifikaci zakázky pro supervizora, vyhledat vhodnou osobu a provést kontraktaci.
- Zorientovat se v problematice a přínosech supervize. Pokusit se vydefinovat požadavek na supervizora (zakázku - k čemu nám to bude?), poptat se dalších poradenských organizací, jaké mají zkušenosti se supervizí a zdali by zařízení nemohli nějakého supervizora doporučit.
- Stanovit si a zavést systém supervize pro pracovníky v přímé práci, např. 1x za 2 měsíce.
- Konzultanti doporučují zvážit zvýšit četnost supervizních setkání.
- Zajistit pracovníkům v přímé práci s uživateli podporu supervizorem (nezávislým odborníkem). Zformulovat předem zakázku pro supervizora (požadavky na výstup této spolupráce, jaký by tato podpora měla mít přínos pro pracovníky).

Vedení porad

- Vést ze všech typů porad písemné zápisy!!!
- Konzultanti doporučují dopracovat písemná pravidla pro zajištění svolávání, průběhu a distribuce informací z porad.

Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb

- Popsat řešení bezbariérovosti a upozornit na tuto skutečnost v informačních materiálech pro zájemce a veřejnost.

Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace

Nejčastěji konzultanti doporučovali písemně zpracovat další nouzové a havarijní situace, vycházející z praxe poraden; tyto situace popsat, navrhnout jejich řešení.

- Upravit způsoby řešení nouzových a havarijních situací tak, aby vycházely z reálných zkušeností a praxe pracovníků.
- Dále diskutovat a identifikovat další nouzové a havarijní situace vycházející z praxe poradny. Tyto situace popsat, navrhnout scénář jejich řešení v momentě, kdy nastanou, a preventivní postupy jim zamezující. Zpracovat systémově jejich evidenci, pravidelně seznamovat pracovníky s novými postupy, vyhodnocovat vzniklé situace a průběžně zlepšovat postupy, pokud se neosvědčily.
- Dopracovat havarijní a nouzové situace služby.
- Vydefinovat termín "náhlé změny chování" a zpracovat postup řešení této situace.
- V týmu diskutovat a identifikovat další nouzové a havarijní situace vycházející z praxe zařízení poradenských služeb. Tyto situace popsat včetně možných dopadů, navrhnout scénář řešení situací v momentě, kdy nastanou a také postupy prevence (jak se předchází jejich vzniku). Zpracovat systémově formu vedení evidence nouzových a havarijních situací, pravidelně seznamovat a proškolovat pracovníky s těmito postupy (včetně praktických nácviků – v relevantních případech), vyhodnocovat vzniklé situace a průběžně zlepšovat postupy, pokud se v praxi neosvědčily.
- Dopracovat popis nouzových a havarijních situací o další situace např. úraz pracovníka, uživatele, úmrtí pracovníka, uživatele, krádež, agresivita uživatele, dopravní nehoda. Vést evidenci nouzových a havarijních situací, tyto situace vyhodnocovat. S pravidly chování v těchto situacích adekvátním způsobem seznamovat i uživatele, pokud se jich tyto situace týkají.
- Přesně specifikovat případy, kdy je možné použít prostředek sebeobrany (pepřový sprej).

Příklady dobré praxe

Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb

Poslání

- Spolupráce s asociací OP na definici poslání poraden.
- Poslání formulováno stručně a výstižně a zahrnuje všechny typy služeb, informace na letácích jsou prezentovány ve zvětšeném černotisku, některé letáky v braillově písmu a k dispozici je na webu.

Cíle zařízení

- Zpracované dlouhodobé a krátkodobé cíle organizace, které vznikaly na základě společné definice na pracovních poradách.
- V současné době zpracováván strategický plán rozvoje organizace obsahující cíle služby, opatření cíle naplňující.
- Dobře definované krátkodobé cíle.
- Cíle jsou jasně a konkrétně formulované.
- Dobře definované dlouhodobé a krátkodobé cíle včetně znalosti jejich naplňování.
- Zařízení zkouší různé způsoby hodnocení naplňování cílů a spokojenosti uživatelů s tím , že hledají postup vyhovující jak uživatelům, tak i pracovníkům.

Cílová skupina

- Vymezení cílové skupiny uživatelů služby na základě podrobných okruhů problémů.

Principy služeb

- V zařízení jsou výstižně definovány principy služeb.
- Zpracovaná metodiky "Principy služeb", která je velmi podrobná, návodná.
- Srozumitelně definované principy služby.
- Principy služeb jsou formulovány a zařízení si uvědomuje potřebu jejich zveřejnění.

Informovanost

- Zpracované materiály pro veřejnost - informační letáky, webové stránky.
- Připomínkové řízení je dobře zpracovaný systém, zajišťuje průběžnou aktualizaci materiálů i součinnost zaměstnanců. Zaměstnanci poradny mají ujasněno, jak mají svou službu poskytovat, jak má vypadat, co má umět a tuto svoji dobrou praxi, jednotlivé postupy zaznamenávají v metodikách.

Metodika poskytování služeb

- V zařízení probíhá týmové zpracování metodiky poskytování služeb. Metodické materiály jsou opatřeny příslušnými náležitostmi.
- Organizací zpracovaný postup pro zapracování a seznamování nového pracovníka se službou.
- Metodiku mají možnost zaměstnanci připomínkovat, vždy je zohledněno specifikum konkrétní služby.
- Velké množství písemných postupů pro poskytování služeb, vypracovaná metodika práce s uživateli.
- V rámci školení probíhá praktický nácvik situací, hraní rolí na školeních, popis služby dle skutečnosti, jak je dělají pracovníci, metodiky vycházejí z praxe a odpovídají procesům.

Uplatňování vlastní vůle uživatelů

- Nabízení více alternativních řešení uživatelům, ponechání volby, výběru řešení na uživatelích, respektování jejich rozhodnutí.
- V zařízení je v maximální možné míře respektována a uplatňována vlastní vůle uživatelů služeb.
- Pracovníci si jsou vědomi důležitosti kontaktu s uživateli a podporují je, aby vždy mohli uplatnit svou vlastní vůli.

Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb

- Výskyt a charakteristika oblastí práv, ve kterých dochází nebo může docházet k porušování práv uživatelů ; Písaná vnitřní pravidla, dokumenty, informování uživatelů
- Vydefinované oblasti možného porušování lidských uživatelů služby. Zajištěný způsob vzdělávání nových zaměstnanců s těmito oblastmi.
- Práva klientů jsou dostupné v čekárně poraden.
- Definované oblasti možného porušení práv uživatelů.
- Konzultanti oceňují snahu pracovníků uchopit dané téma velmi konkrétně a prakticky. Jako příklad dobré praxe byla diskutována oblast - zatajení informací.
- Oblasti možného střetu zájmu mezi pracovníky zařízení a uživateli
- Možnost využít pomoci, rady partnerské občanské poradny.
- Vydefinované oblasti z probíhající praxe služby.
- Vyhledávání možností střetů zájmů a jejich pojmenování.
- Velmi dobře definované střety zájmů mezi zařízením či pracovníky zařízení a uživateli.
- Zařízení pracuje s těmito podněty a zapracovává je přímo do metodik.
- Definované situace možného střetu zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů.

Standardy č. 3 – 4 – jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služby

Jednání s klienty

- V zařízení existuje písemný postup pro jednání se zájemcem o službu.
- Orientace zařízení v oblasti jednání se zájemcem o službu, zjišťování osobních cílů služby (zakázky)
- Evidence kontaktů s žadatelem a později uživateli služby.
- Jednání se zájemcem o službu se účastní více pracovníků. Pracovníci zvou na jednání se zájemcem o službu rodinné příslušníky, osoby blízké při prvním kontaktu.
- Způsob podávání informací, pracovníci znají, jaké informace jsou podávány ústní formou a informace, které jsou podávány v písemné podobě např. kontakty na zvukové knihovny. Některé informace jsou podávány i ve zvukové podobě.
- Informování veřejnosti a potencionálních uživatelů o službách zařízení (ÚP, sociální odbor, MŠ, infocentra, polikliniky,....)

Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb

- Dobře nastavený systém (Aegonův) naplňování osobního cíle, jeho pružné přehodnocování a naplňování v době průběhu konzultace
- Z rozhovoru s uživatelkou vyplynulo, že služba má maximální snahu o řešení konkrétních problémů, se kterými do poradny přišla. Jmenovala několik situací, kdy ji pracovníci poradny pomohli vyřešit problém, se kterým se na ně obrátila a kdy bylo jasně naplánováno, co se bude dít - co udělají pracovníci a co ona.
- Individuální plánování služeb uživatelům.

- Vedení záznamových archů o práci s uživateli – individuální plánování práce.

Standard č. 7 – stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

- Metodika řešení stížností jako celek
- Pracovníci vnímají tuto oblast za důležitou. Stížnosti a připomínky berou jako možnost zkvalitnit poskytované služby.
- Jasné vymezení pojmů (stížnost, podnět, připomínka)
- Zařízení má definováno, co jsou "stížnosti" a co "připomínky". Možnost podání emailové stížnosti (a to i anonymně, prostřednictvím někoho jiného) odpovídá schopnostem a zvyklostem cílové skupiny.
- Velice dobře definované jednotlivé stupně závažnosti stížnosti, připomínky a podnětu.

Standard č. 8 – návaznost na další zdroje

- Organizace má vypracován adresář spolupracujících organizací a institucí s uvedením problematiky, kterou se tyto instituce zabývají.
- Zařízení má zpracovanou rozsáhlou databázi dalších veřejných služeb, se kterými spolupracuje při naplňování osobních cílů uživatelů.
- Konzultanti oceňují aktivní přístup pracovníků k budování a udržování kontaktů na návazné instituce a služby.

Standard 9 - 11 – personální zajištění služeb, pracovní podmínky a řízení poskytování služeb, profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Personální zajištění služby.

Systém objednávání klientů, nastavení časového rozsahu na konzultaci na pracovišti v Hradci Králové.

Vypracovaná kritéria pro přijetí nových pracovníků, vypracované pracovní náplně. 2x

V zařízení existuje dobrý základ pro zhotovení metodického postupu, který bude řešit problematiku výběru, příjmu a zácviu nových pracovníků.

Výběrového řízení se účastní vedoucí střediska.

Vzdělávání zaměstnanců

Vedení zařízení vidí vzdělávání pracovníků jako svou prioritu. Pracovníci jsou pravidelně hodnoceni a jejich práce je oceňována.

Plán osobního růstu zaměstnance.

Kladný přístup pracovníků a vedení organizace k dalšímu vzdělávání a rozvoji pracovníků.

Stanovené požadavky na profesi poradce (plán osobního růstu) a individuální vzdělávací plány pracovníků.

V zařízení je kladen velký důraz na vzdělání, další vzdělávání a odbornou připravenost pracovníků. Zařízení má zpracovaný systém kontroly, hodnocení a oceňování pracovníků.

Supervize

- V zařízení probíhá pravidelně týmová a individuální supervize.
- Dlouholetá podpora formou supervizí. Supervize probíhají v pravidelných časových intervalech.
- Zařízení zajišťuje pro pracovníky v přímé práci podporu externího odborníka.

Vedení porad

- Pravidelný systém porad s písemnými zápisy.
- Pravidelné porady, ze kterých je vyhotoven písemný záznam.

Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb

- Snaha o zajištění co nejvhodnějších prostor pro poskytování poradenské činnosti.

Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace

- Pracovníci znají postupy řešení nouzových a havarijních situací, tyto postupy vycházejí z praxe zařízení.

Nejsilnější stránky zařízení v naplňování standardů kvality sociálních služeb:

Personální oblast:

- Vytvoření kvalitního týmu pro poradenskou činnost
- Kvalifikace pracovníků; pravidelné odborné vzdělávání poradců a zaškolování nových pracovníků
- Profesionalita pracovníků CZP, přístup k lidem se zdravotním postižením a seniorům, dovednost odhadnout jejich situaci a potřeby, důvěra uživatelů služeb k pracovníkům CZP, nezastupitelnost pracovišť CZP ve vytváření zázemí pro uživatele služeb, ve kterém najdou potřebnou podporu a pomoc.
- Odbornost služeb zajišťovaných profesionálně vyškolenými instruktory sociální rehabilitace dle ověřených metodických postupů, poměrně dobře vedená dokumentace práce s uživateli, snaha o vstřícnou komunikaci s dalšími institucemi, které se podílí na řešení jednotlivých případů (lékaři, úředníci a další)
- Průběžné zvyšování kvalifikace pracovníků Tyfloservisu, o.p.s. organizované zaměstnavatelem, vstřícnost zaměstnavatele k dalšímu vzdělávání pracovníků v rámci dalších odborných školení či kurzů
- Vysoká motivovanost a profesionalita pracovního týmu
- Odbornost pracovníků
- Nejsilnější stránkou je oblast přístupu zaměstnanců k zájemcům o službu. Tento přístup je laskavý, plný empatie, podpory a osobní zainteresovanosti. Zájemcům jsou poskytovány přínosné informace popřípadě i kontakty, kam se obrátit.
- Podpora ze strany zaměstnavatele
- Spolupráce, výměna informací mezi pracovníky
- Dlouholeté zkušenosti organizace a pracovníků poradny

Poskytované služby

- Specializace na problematiku domácího násilí
- Komplexnost a odbornost služeb = základní sociální poradenství + odborné poradenství (práce nespočívá pouze v základním soc. poradenství a odkazování uživatelů na jiné instituce a pomáhající profese, ale provádí se odborné soc. poradenství formou psychoterapeutických činností; jednou z hlavních psychoterapeutických činností je práce v rámci systemické konstruktivistické terapie s terapeutem a reflektujícím týmem)
- Dlouholeté zkušenosti ze sociální práce a poskytování soc. služeb osobám se zdravotním postižením a seniorům, hluboká znalost jejich situace a potřeb, kterou je možné získat praxí založenou na odborných znalostech a dovednostech pracovníků CZP.
- Půjčování kompenzačních pomůcek, které jsou vhodné a nutné pro uživatele, rychlé vyřízení výpůjčky, aby tento uživatel nebyl omezován a měl veškerou dostupnou možnost pohybu.
- Urovnání vztahu rozvedených manželů, kdy nejsou tímto stavem negativně zasaženy děti
- Snaha o zvyšování kvality poskytované péče
- Nabídka odborných a specifických služeb pro sluchově postižené osoby nejen uživatelé Královéhradeckého kraje, ale také Pardubického či uživatelé z jiných krajů

Jednání se zájemcem o službu

- Dobrá znalost potřeb cílové skupiny
- Komplexnost a odbornost řešení problémů uživatelů
- Zachování rodiny
- Pomoc v osobním životě a v pracovních vztazích – s vyloučením podpůrné medikace
- Propracovaná metodika práce s klientem v občanském poradenství
- Ochota reagovat na potřeby uživatelů služeb

Ochrana práv uživatelů

- Dodržování etických principů a principu rovnosti s uživateli služeb
- Vytváření záznamů o případech
- Dodržování principů (bezplatnost, diskrétnost, nestrannost, nezávislost)
- Pracovníci respektují individuální přání a potřeby uživatele služby

Zařízení a okolí

- Příjemné prostředí OP
- Technické vybavení OP
- Místní a časová dostupnost poraden
- Umístění poradny = je umístěna na největším sídlišti v Hradci Králové na Moravském předměstí
- Úzká spolupráce s Policií ČR a jejími pracovníky přímo nebo prostřednictvím konzultanta naší poradny; spolupráce mezi naší poradnou a Magistrátem města HK a jejich odborů
- Dobrá spolupráce s orgány státní správy a samosprávy.
- Návaznost na aktivity a služby poskytované jinými subjekty, se kterými CZP úzce spolupracuje a poskytuje jim zázemí ve svých prostorách – pracoviště SONS, SNN, STP.
- Spolupráce s celorepublikovou sítí poraden Charity a dalšími organizacemi
- Dostupnost služeb, neboť velká část služeb je poskytována v přirozeném prostředí uživatele, pracujeme nejen s uživatelem, ale s jeho blízkými
- Zvládání krizových situací

Oblasti, které vyžadují zvýšenou pozornost pracovníků zařízení při naplňování standardů kvality sociálních služeb:

Personální oblast

- Vzdělávání pracovníků
- Komunikace pracovníků
- Supervize (5x)
- Personální zajištění (minimalizace fluktuace pracovníků, personální posílení – lepší zajištění zastupitelnosti, možnost zvýšení kapacity v návaznosti na potřeby klientů)
- Zvýšenou pozornost je třeba věnovat zajištění co největší míry bezpečnosti poradců (zajištění přítomnosti dalšího zaměstnance v prostorách OP, únikových cest atd.)
- zlepšení personálního zajištění pro služby uživatelům ve smyslu zvýšení pracovního úvazku některých pracovních
- Nedostatečná aktivní participace všech pracovníků
- hodnocení pracovníků
- Důraz na sebevzdělávání formou kurzů, četbou odborné literatury, vyměňování si zkušeností apod.
- Zvýšit četnost interních kontrol na jednotlivých pracovištích ze strany ředitele CZP.

Získávání finančních prostředků 3x

Zařízení a okolí

- Předávání osobních údajů napříč středisky OCH HK
- Propagace služeb (co se týče obsahu služby, kompetencí poradce apod.) 2x
- Zvyšování informovanosti o existenci a činnosti naší poradny v povědomí obyvatel hradeckého regionu
- Zlepšení technického vybavení a materiálního zázemí poradny ke zkvalitnění poskytovaných služeb
- Častější a včasější společné konzultace s pracovníky OSPODů a společné hledání nejvhodnější strategie řešení.
- Málo výrazná systémovost a institucionální propojenost kroků veřejné správy a samosprávy v zavádění systémů kvality
- Zkvalitnění koordinace činnosti mezi poskytovateli služeb v rámci zajištění komplexní péče o uživatele (resort školství, zdravotnictví a sociálních věcí), zkvalitnění spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb zaměřených na skupiny zrakově postižených
- bezpečnost práce
- rozsáhlé spektrum cílových skupin

Poskytované služby

- Více se zamýšlet na výsledky činnosti CZP, vyhodnocování služeb, jejich efektivity, zjišťování spokojenosti uživatelů.
- Zkvalitnit evidenci uživatelů služeb.
- Zpracovávání a aktualizace některých vnitřních norem
- Psychická pohoda zdravotně postižených, podpora jeho sebevědomí a pocit bezpečí uživatelů a naplňování jejich individuálních potřeb.
- Písemné uzavírání smluv s potenciálním zájemcem o služby TS, tvorba individuálních plánů a jejich aktualizace, všeobecně písemné zpracování veškerých oblastí v souladu se standardy kvalit sociálních služeb (zatím děláme řadu věcí intuitivně a dobře, ale nemáme to jednoznačně písemně definováno)
- důsledné vykazování služeb

ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ

Data, s nimiž jsme měli možnost pracovat, byla získána ze závěrečných zpráv jednotlivých zařízení. Tyto zprávy jsou výsledkem zhodnocení vyplněných sebehodnotících dotazníků konzultanty a následné konzultace v zařízeních pečovatelských služeb.

Na základě charakteru sebehodnotících dotazníků nelze získaná data zcela zpracovat do kvantitativních výsledků a závěrů. Z tohoto důvodu předkládáme shrnutí kvalitativního rázu, jež může sloužit spíše jako souhrn podnětů při zavádění standardů v jednotlivých zařízeních.

Připomínáme, že tyto výsledky jsou vyvozovány z dotazníků a osoby, které byly pověřeny tvorbou závěrečné analýzy, se nepodílely ani na tvorbě dotazníků, ani na konzultačních návštěvách přímo v zařízeních. Proto jsou zjištěné výsledky pouze souhrnem dat z dotazníků, nikoli odborným zhodnocením aktuální situace v zařízeních.