



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 REZIDENČNÍHO TYPU POSKYTUJÍCÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY SENIORŮM  
A LIDEM SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM**

## OBSAH

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

# 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 ze 3 zařízení, konkr. Zařízení rezidenčního typu pro seniory a lidi se zdravotním postižením.

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.

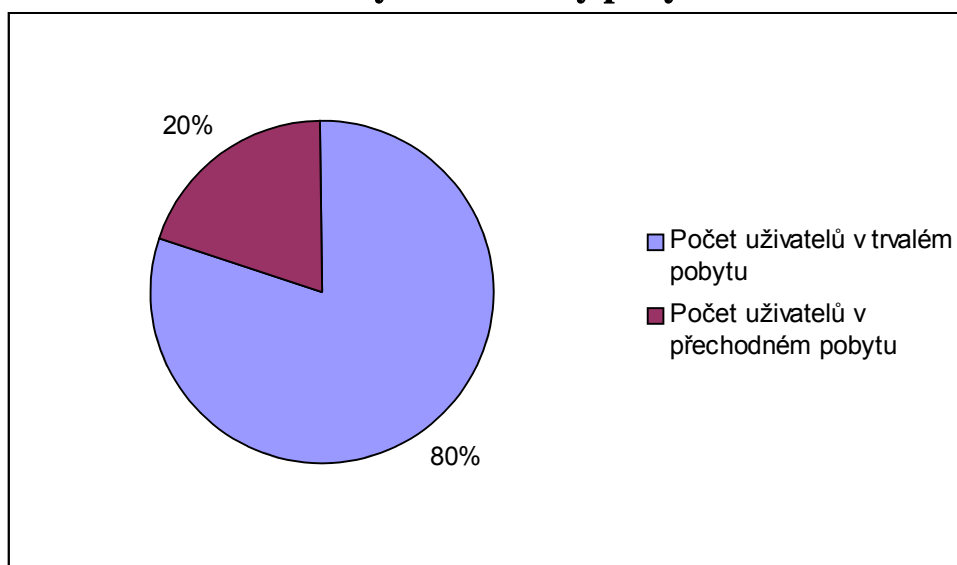


## Statistická data

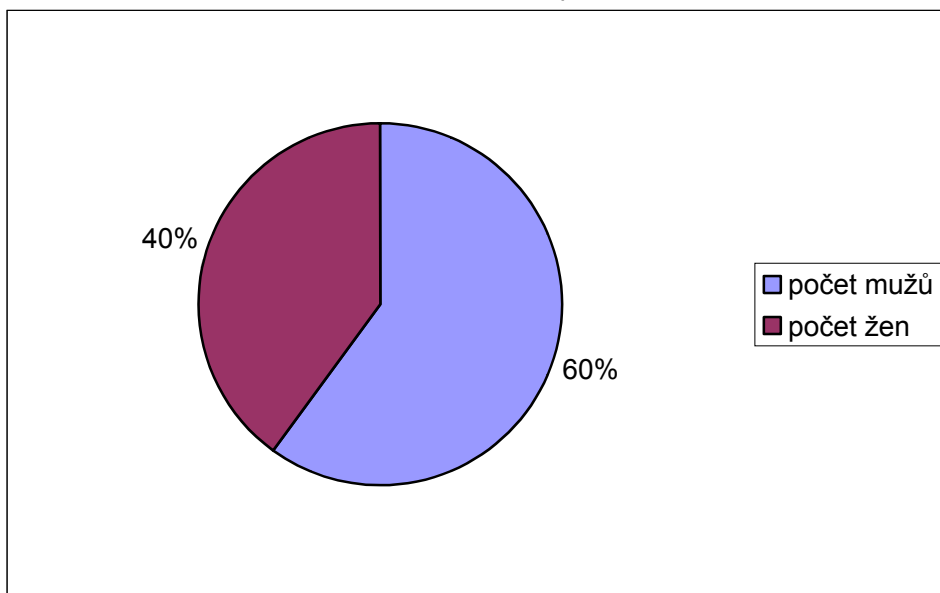
### REZIDENČNÍ ZAŘÍZENÍ PRO SENIORY A LIDI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

| Aktuální stav uživatelů | Počet uživatelů v trvalém pobytu | Počet uživatelů v přechodném pobytu | Počet mužů celkem | Počet žen celkem |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------|------------------|
| 65                      | 52                               | 13                                  | 39                | 26               |

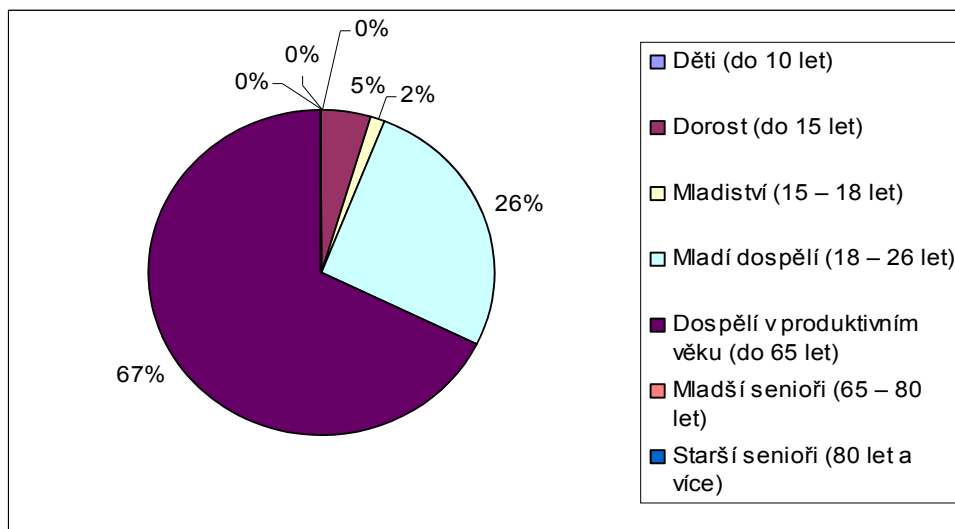
#### Trvalý / Přechodný pobyt



## Muži / Ženy



## Věkové rozložení uživatelů



| Věková skupina                            | Počet uživatelů |
|---|-----------------|
| Děti (do 10 let)                          | 0               |
| Dorost (11 – 15 let)                      | 3               |
| Mladiství (15 – 18 let)                   | 1               |
| Mladí dospělí (18 – 26 let)               | 17              |
| Dospělí v produktivním věku (26 – 65 let) | 44              |
| Mladší senioři (65 – 80 let)              | 0               |
| Starší senioři (80 let a více)            | 0               |

# Doporučení konzultantů

## **Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb**

Nejčastější doporučení konzultantů se týkala dopracování metodických postupů zařízení. V první řadě se jednalo o vypracování samostatných dokumentů pro konkrétní službu, jež je součástí organizace s větším komplexem služeb. Dále bylo zařízením doporučeno obsah těchto dokumentů zpracovat podrobně a konkrétně, zejména definice poslání, cílů a cílové skupiny, kde konzultanti doporučují i negativní vymezení a vymezení dle spádového území. Dalším častým doporučením k uvedenému standardu bylo, že informace o zařízení, text veřejného závazku by měl být na všech informačních materiálech stejný.

### Poslání

- Konzultanti doporučují zvážit, zda do poslání nezpracovat formulace z vize. Dbát na jednotné znění definice veřejného závazku v různých materiálech.
- Pokračovat dále v práci týmu na definici poslání v kontextu požadavků standardů (kdo, co, komu, kde, jak a proč poskytuje). Poslání chráněného bydlení následně zveřejnit v jednotném znění na všech veřejných materiálech služby. Konzultanti doporučují klást velký důraz na oddělenou propagaci a vnímání služby /hranice služby/ v kontextu dalších aktivit sdružení.
- Přesně si ujasnit smysl, základní cíl chráněného bydlení (trvalý "doživotní" pobyt nebo přechodný pobyt) a dle toho definovat poslání.
- Uvést v poslání místo, kde je služba poskytována, region, ze kterého mohou být uživatelé služby a skutečnost, že uživatelé chráněného bydlení mohou být pouze bývalí obyvatelé ÚSP Skřivany - dospělé ženy s mentálním postižením.

### Cíle zařízení

- V rámci týmové diskuze dále pracovat na redefinici v dotazníku uvedených cílů. Cíle rozdělit např. na hlavní (hovoří o tom kam služba směřuje - soulad s obecným cílem sociálních služeb) a rozvojové - střednědobé a krátkodobé cíle. Cíle definovat jasně pro službu chráněného bydlení. Při definici cílů postupovat způsobem, který zaručí, že cíle budou splňovat požadavky na jejich měřitelnost, specifickou, reálnost, termínovanost a akceptovatelnost.
- Primárně se zaměřit na cílovou skupinu lidí s lehkým a středním mentálním postižením, kteří přicházejí z ÚSP. Cílovou skupinu dále vymežit nejen územně, ale i více konkrétně, pozitivním i negativním výčtem.
- Stanovit si krátkodobé cíle za zařízení - službu chráněného bydlení - obvykle na jeden rok, střednědobé cíle na cca 3-5 let.

### Cílová skupina

- Věnovat pozornost znění definice CS. Zpracovat do definice místní, věkové, a situační hledisko cílové skupiny.
- Písemně definovat kritéria pro výběr uživatelů do chráněného bydlení - tedy přesněji specifikovat cílovou skupinu služby.
- V definici cílové skupiny uvést, že uživatelé mohou být pouze bývalí obyvatelé ÚSP Skřivany.

## Principy služeb

- Věnovat pozornost aktualizaci principů, definovat je spíše v jednodušší, zeštíhlené formě.
- Dále ještě diskutovat princip č.1 a následně obsahy principů v krátkém odstavci stručně popsat i v rámci metodiky.
- Zpracovat informační materiály přímo pro službu chráněného bydlení. V materiálech zveřejnit aktualizovaný veřejný závazek (všude v jednotném znění).
- Prezentovat službu chráněného bydlení jako veřejný závazek.

## Metodika poskytování služeb

- Věnovat pozornost obousměrným komunikačním kanálům pracovníci - vedení, tak, aby např. připomínky a náměty pracovníků v přímé péči k metodickým materiálům, které zpracovával vedoucí management mohly být reflektovány a efektivní návrhy zapracovány. Věnovat také pozornost písemnému zdokumentování reflexe týmů, pozměňovacích návrhů, doplňků ve smyslu obousměrné komunikace mezi pracovníky a vedením.
- Postupovat k tvorbě metodiky jako ke zhotovení souboru vnitřních předpisů, nařízení a metodických postupů, které popisují, jak je služba realizována. Metodika nemusí být nutně souhrnem metodických materiálů standard č.1 - 17, ale důležité je, aby metodika poskytovatele řešila všechny požadavky standardů a dalších zákonných norem, které se k poskytování služeb vztahují. Metodika by měla být zpracovávána na základě již v zařízení aplikované, dobré praxe, popisovat to, co již funguje a poté srovnáním s požadavky jednotlivých standardů doplnit a dopracovat zbývající materiály.
- Vypracovat specifické písemné postupy pro službu chráněného bydlení.

## Uplatňování vlastní vůle uživatelů

- Nebylo zmíněno žádné doporučení.

## **Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb**

Zařízení, které nemá zpracované postupy a řešení situací, kdy může dojít k porušení práv uživatelů služeb nebo ke střetu zájmů, bylo doporučeno tyto materiály co nejdříve dopracovat. Při identifikaci těchto situací by měla zařízení vycházet zejména ze své praxe. Další dvě zařízení mají jasně specifikované konkrétní situace, které při poskytování služby mohou nastat, a mají vypracované i dostatečné metodické postupy, podle kterých by se v těchto případech řídila. I v těchto případech ale konzultanti upozornili na neustálou potřebu tyto výchyty situací a postupů aktualizovat a rozšiřovat.

- Zvážit v diskuzi, promyslet na pracovních schůzkách zda by nešlo vydefinovat typické oblasti (charakteristické např. opakujícím se konfliktem) porušení práv, tyto oblasti eliminovat a předvídat je již ve smlouvě (dohodě) se zájemcem o službu.
- Věnovat pozornost zmapování, vymezení a definování střetu zájmů ve smyslu pracovník porušuje práva uživatele, ale i např. vzhledem k situaci, kdy pracovník nemůže s uživatelem dlouhodobě pracovat (je k němu v příbuzenském vztahu, blízký známý apod.).
- Pokračovat v identifikaci oblastí a situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů služeb.
- Otázku opatrovnictví zařízení u vlastních uživatelů řešit s kompetentními orgány (KÚ, MěÚ, kde mají uživatelé trvalé bydliště, MPSV, u nových uživatelů v žádném případě určení k opatrovnictví nepřijímat).
- V rámci směrnic pro ochranu práv uživatelů ošetřit i problematiku vlastního rozhodování uživatelů o antikoncepci.
- Stanovit písemně postupy (popsat současnou praxi) v případech, kdy uživatel poruší daná pravidla zařízení.



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

Ze závěrečných zpráv vyplývá, že ve všech zařízeních se uzavírají písemné dohody o poskytování služby. Všechna zařízení mají vypracované dokumenty pro jednání a uzavírání dohod s uživatelem, ale některým bylo doporučeno stávající smlouvu porovnat s požadavky zákona 108/2006 Sb. a případné chybějící požadavky tohoto zákona (§91) do ní zapracovat. Zařízení mají jasně vymezené podmínky, za jakých může být ukončena dohoda jak ze strany poskytovatele služby, tak i ze strany uživatele. Všechna zařízení jsou schopna vyjednávání přizpůsobit sníženým komunikačním schopnostem zájemců a uživatelů.

- Konzultanti doporučili vedení zařízení pokračovat v práci na negativním vymezení své cílové skupiny. Finální definici pak zapracovat do znění definice cílové skupiny. Novou definici cílové skupiny následně promítnout do všech materiálů.
- Dopracovat pravidla pro jednání se zájemcem. V pravidlech řešit, kdo jedná, kde se jedná, jakým způsobem jednání probíhá, jaké informace a v jaké formě jsou předávány a zjišťovány, jak probíhá jednání se zájemci (fázovost) se specifickými potřebami v komunikaci, forma a pravidla zápisu z jednání, řešení archivace a přístupu k dokumentům a datům, pravidla pro odmítnutí zájemce o službu.
- Konzultanti doporučují stávající smlouvu porovnat s požadavky zákona 108/2006 Sb, §91.
- Vypracovat postup jednání se zájemcem o službu pro službu chráněného bydlení, sestavit pořadník zájemců o službu.
- Vypracovat postupy pro ukončení dohody (smlouvy) o poskytování služeb včetně výpovědních lhůt pro chráněné bydlení.

### **Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb**

Závěrečné zprávy ukazují, že ve všech zařízeních je zaveden systém individuálního plánování poskytování služeb a zároveň i role klíčového pracovníka. Osobní plány uživatelů jsou aktualizovány nejméně jednou za půl roku, v případě změny situace či stavu uživatele, okamžitě dle potřeby. Zařízení mají pro tyto potřeby vypracované písemné materiály, podle nichž postupují.

- Pracovat dále na pravidlech, jak bude plánování v zařízení probíhat. Popsat např. fungování systému klíčových pracovníků - asistentů, popsat jejich kompetence a pravomoci a dále zpracovat systém interního předávání informací v rámci plánovacího týmu. Pokračovat ve zlepšování systému a podoby formuláře individuálního plánu - konkrétnější a měřitelné postupy, systém vyhodnocování, popsání rizik a motivačních stimulů.
- Vypracovat písemně povinnosti klíčového pracovníka pro službu chráněného bydlení.

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

Většina zařízení má dostatečně definované pojmy „stížnost, připomínka, podnět“. Všechna zařízení také disponují s písemnými podklady pro vyřizování stížností. Přesto konzultanti doporučili některé body dopracovat podle stávající praxe v zařízení a přizpůsobit je ještě více možnostem a potřebám uživatelů. Konzultanti zdůraznili potřebu pravidelné evidence všech stížností a jejich řešení. Dále doporučili zveřejnit na přístupném místě seznam lidí, kterým je možné podat stížnost a postup podání a zařadit tyto možnosti jako standardní součást dohody o poskytování služby.

- Zpracovat a veřejně vyvěsit pravidla podávání stížností ve formě pro uživatele služeb.
- Konzultanti doporučují doplnit postup pro podávání a vyřizování stížností o kontakty na osoby, na které se může stěžovatel obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti nižší instancí. Dále doporučují zvážit možnost pravidla pro podávání a vyřizování stížností zařadit jako standardní součást (přílohu) dohody o poskytování služeb.
- Zveřejnit (vyvěsit) v chráněném bydlení kontakty na osoby, ke kterým lze podat stížnost a kontakty na osoby, ke kterým se lze odvolat proti výsledku vyřízení stížnosti.

## **Standard č. 8 – návaznost na další zdroje**

Výčet organizací, s nimiž zařízení spolupracují je pestrý, odvíjí se od konkrétních lokalit, kde jsou zařízení umístěna. Všechny služby s nimi aktivně spolupracují. Dále bylo ze závěrečných zpráv zjištěno, že všechny zařízení aktivně podporují kontakt a komunikaci uživatelů služeb s jejich rodinami. Písemné materiály upravující tuto oblast je nutné v některých zařízeních ještě dopracovat.

- Zpracovat databázi spolupracujících - předcházejících, doplňkových a návazných veřejných služeb. Určit pracovníka odpovědného za její administraci a aktualizaci.
- Vypracovat pravidla pro návštěvy v chráněném bydlení.

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

Ze závěrečných zpráv je zřejmé, že dvě ze tří organizací mají personální otázky dobře zpracované v písemných metodických postupech - mají samostatné dokumenty a pokyny pro přijímání a zaškolování nových pracovníků, hodnocení pracovníků, jejich vzdělávání a podporu nezávislého odborníka. K těmto dvěma zařízením konzultanti jen zmínili, že je potřeba opatřit si souhlas se zpracováním osobních údajů od zájemců o pracovní místo a v případě, že služba je součástí zařízení, jež nabízí více služeb, je vhodné vypracovat samostatné metodické postupy pro každou konkrétní službu. Jedno zařízení teprve na těchto dokumentech pracuje, proto se většina doporučení konzultantů vztahuje právě k tomuto jednomu zařízení.

- Vytrvat v zavedení týmové supervize.
- Zpracovat profily pracovních míst a organizační strukturu pracovníků (pavouka). V profilech pracovních míst zohlednit kvalifikační a specifické požadavky na každou pracovní pozici.
- Zpracovat systém porad, který by obsahoval, kdo a kdy poradu svolává, jaké typy porad jsou v organizaci realizovány (plánované, operativní, mimořádné apod.), průběh porad (základní osnova témat, rozdělení rolí apod.), další specifika, záznamy, archivace zápisů, předávání informací z porad.
- 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.).
- Písemně zpracovat a zavést do praxe 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.
- Zvážit úpravu frekvence týmové supervize na 1x za měsíc.

- Vypracovat postupy pro oblast personálních standardů pro službu chráněné bydlení. Práci v chráněném bydlení uvést v náplních práce dotyčných zaměstnanců.
- Stanovit písemná pravidla pro zpracování, uchovávání a likvidaci osobních údajů uchazečů o zaměstnání.
- Vypracovat systém oceňování pracovníků chráněného bydlení.

## **Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb**

Ze závěrečných zpráv vyplynulo, že všechny služby usilují pro uživatele o co nejpřirozenější prostředí. Klienti mají možnost si po domluvě s pracovníky vybavit pokoje částečně svým nábytkem a doplňky.

- Diskutovat problematiku bariérovosti budov a výsledek diskuze promítnout případně do definice CS a informačních materiálů zařízení pro veřejnost.

## **Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace**

Zařízení mají definované nouzové situace, konzultanti doporučují tyto seznamy průběžně aktualizovat podle nových situací a praxe zařízení. Konzultanti zdůrazňují potřebu vést evidenci všech případů nouzových a havarijních situací a postupů jejich řešení. Ve všech zařízeních probíhá pravidelné proškolení a nácvik řešení těchto situací jak pracovníků, tak i uživatelů.

- Identifikovat další situace, které pramení přímo ze specifik poskytování služeb chráněného bydlení, tato popsat způsobem: situace - scénář řešení - prevence - způsob zaznamenání - vyhodnocování - opatření. Prokazatelně seznamovat s těmito situacemi vedle pracovníků i uživatele.
- Zavést samostatnou evidenci nouzových a havarijních situací a způsobu jejich řešení, průběžně vyhodnocovat příčiny nouzových a havarijních situací a přijímat vhodná opatření.

## **Příklady dobré praxe**

### **Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb**

#### Poslání zařízení

- Zařízení má vhodně (adekvátně) zpracovány informace z veřejného závazku formou letáků, prezentací a dalších materiálů pro zájemce o službu i veřejnost. Z materiálů je zřejmé, že pracovníci zařízení s veřejným závazkem pracují, není to jen formální záležitost.
- Konzultanti ocenili rozhodnutí pracovníků ÚSP pustit se do realizace chráněného bydlení i za cenu, že se jedná o poměrně novou a velice náročnou službu, která je stojí značné úsilí; to, že jednají v zájmu některých svých uživatelů, kteří mají šanci žít do jisté míry více samostatným životem v přirozeném prostředí a nemusí tak po celý život setrvat v ústavní péči.

#### Cíle zařízení

- Zařízení má zpracován rozvojový plán s definovanými dlouhodobými a krátkodobými cíli. S diskuze vyplývá, že zařízení cíli aktivně pracuje.

#### Cílová skupina zařízení

- Pracovníci při výběru uživatelů do chráněného bydlení postupují dle nepsaných kritérií

#### Principy služeb

- Konzultanti ocenili jako příklad dobré praxe oblast zpracování veřejného závazku v různých formách prezentací (obrazová, video).

#### Metodika poskytování služeb

- Komplexní písemně zpracovaný materiál metodických postupů.

#### Uplatňování vlastní vůle uživatelů

- Systém poskytování služeb napomáhá ve velké míře uplatňování vlastní vůle uživatelů.
- Pracovníci vytvářejí pro uživatele co nejvhodnější podmínky pro uplatňování vlastního rozhodování a maximálně možnou samostatnost, přičemž nezapomínají ani na ošetření rizikových situací.

### **Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb**

- Zařízení má zpracovány písemné materiály která obsahují vnitřní pravidla zamezující porušení práv uživatelů. Protokol rizik je funkčním písemným dokumentem, je součástí individuálního plánování. Vnitřní směrnice zohledňují prvořadě potřeby a zájem uživatele, pak teprve potřeby opatrovníka.
- Propagační materiály, prezentace, webové stránky, spolupráce s veřejností.
- Komunitní způsob práce přispívá k sociální inkluzi uživatelů služby.
- Dobře definované oblasti možného porušování práv uživatelů.
- Ověřování znalosti pravidel zamezujících porušování práv uživatelů formou dotazníků s následným společným vyhodnocením.
- Pracovníci vytváří pro uživatele různé příležitosti pro přirozený kontakt s komunitou, veřejnost informují o životě, úspěších uživatelů v různých soutěžích apod. Lidé ve Skřivanech je přijímají bez předsudků, jednájí s nimi přirozeně. Pracovníci pořádají setkání rodičů a přátel uživatelů.

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

- Do praxe zavedený fungující systém jednání se zájemcem o službu s příslušnými směrnicemi, předpisy.
- Zavedené písemné postupy v uzavírání dohod, včasná příprava na nová znění dohod od roku 2007.
- V zařízení je již zpracován základ metodického materiálu, který se dotýká důležitých kroků vztahujících se k tomuto procesu.
- V zařízení je písemně uzavírána smlouva / dohoda o poskytování služeb, uživatelé o její existenci (potvrzeno v rámci rozhovorů) vědí a chápou její smysl v kontextu jim poskytovaných služeb.

### **Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb**

- Přehledný a srozumitelný systém individuálního plánování s uživateli služeb.
- V zařízení probíhá systematicky individuální práce s každým z uživatelů.
- Individuální plánování služeb, osobní rizikové plány.

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

- Uživatelé znají základní pravidla pro podání stížností a vědí, komu by si v případě potřeby stěžovali.

### **Standard č. 8 – návaznost na další zdroje**

- Zjišťování názorů příbuzných uživatelů na kvalitu služby formou dotazníků.

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

- Systém výběru, zapracování a hodnocení nového pracovníka jako jednu z významných částí firemní personalistiky.
- Konzultanti vnímají zavedený fungující plán vzdělávání pracovníků a systém hodnocení pracovníků jako příklad dobré praxe.
- Ačkoliv personálně službu zajišťují pracovníce ÚSP, uživatelé mají své klíčové pracovníce, na které se mohou kdykoliv obrátit. Je zajištěno i jejich zastupování v případě nepřítomnosti.
- Pracovníce, které docházejí do chráněného bydlení, si předávají důležité informace formou zápisů do sešitu umístěného v prostorách realizace služby, příp. telefonicky
- Hodnocení pracovníků formou sebehodnotícího a hodnotícího dotazníku a hodnotícího rozhovoru.
- Systém pravidelné supervize (podpory) pracovníků.

### **Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb**

- Uživatelé mohou na pokojích po domluvě používat svůj nábytek a další, vlastní - osobní věci. Na základě prohlídky zařízení konzultanti konstatovali, že místa, kde uživatelé žijí mají charakter přirozeného sociálního prostředí, což přispěje v budoucnu k jejich snazší sociální inkluzi.
- Uživatelé se podílejí na dotváření prostředí, s pracovníci nakupují doplňky.

### **Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace**

- Písemně definované nouzové a krizové situace s jejich popisy.
- Zařízení má popsanou celou řadu nouzových a havarijních situací, které uplatnilo i při tvorbě rizikových plánů uživatelů.

## **Nejsilnější stránky zařízení v naplňování standardů kvality sociálních služeb:**

### Personální standardy

- Personalistika
- Výrazně se zlepšil postoj pracovníků v přímé péči o uživatele k supervizi

### Jednání se zájemcem o službu

- Jednání se zájemcem o službu /2x/
- Dohoda o poskytování služby
- Vytvoření individuálních plánů a stanovení cílů

### Propagace organizace

### Prostředí a podmínky pro poskytování služeb

### Zpracování metodiky k vyřizování stížností a její používání v praxi

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

### Poskytování služeb

- Tvorba a aktualizace osobních plánů podpory
- Plány osobní podpory
- Dodržování práv klientů X ohrožení zdraví
- Zaměstnávání klientů mimo ústav
- Samostatné hospodaření klientů s peněžní hotovostí

### Nouzové a havarijní situace

- Eliminace rizik u klienta
- Je třeba dbát zvýšené pozornosti na rizikové plány

### Personální standardy

### Celkové dopracování metodiky