



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 TERÉNNÍCH 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	8
Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb	9
Standard č. 7 – stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	10
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	11
Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb	13
Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace	13
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	17
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	18
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:	19
ZÁVĚREČNÉ SHRNUTÍ	21

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 7 zařízení, konkr. zařízení terénních služeb poskytujících sociální služby v Královéhradeckém kraji seniorům, lidem se zdravotním postižením a dalším příjemcům z cílových skupin příslušných k tomuto typu sociální služby.

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.

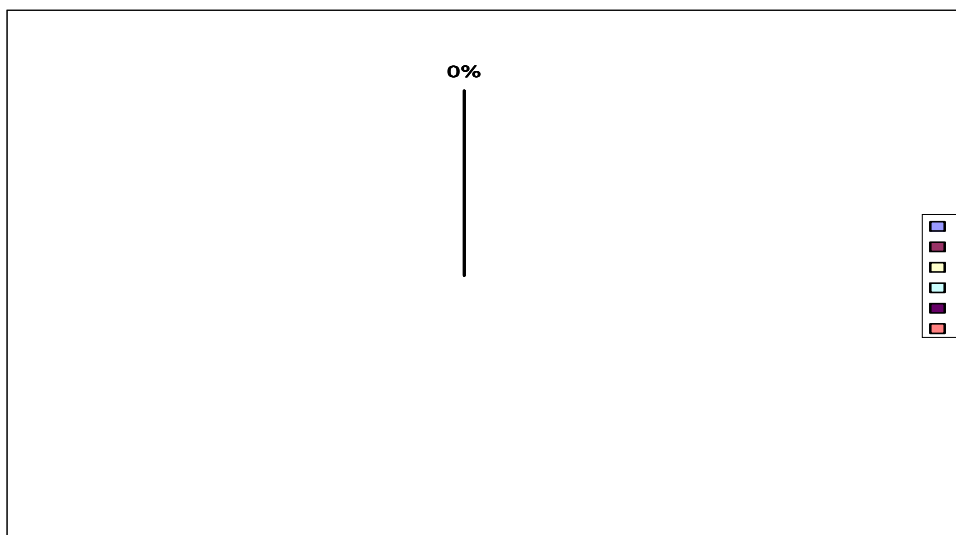
Validita údajů v analýze se odvíjí od validity získaných dat ze sebehodnotících dotazníků. Některé dotazníky byly vyplněny nepřesně, proto i některé údaje v analýze mohou být nepatrně zkreslené. Analýza má ale především zobecňující charakter, a pro tento účel mají tyto drobné nepřesnosti malý až nepatrný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



Statistická data

ZAŘÍZENÍ TERÉNNÍCH SLUŽEB

Věkové rozložení uživatelů služeb



Věková skupina	Počet uživatelů
Rodiny s dětmi	189
Mladí dospělí (18 – 26 let)	2
Dospělí v produktivním věku (do 65 let)	48
Mladší senioři (65 – 80 let)	33
Starší senioři (80 let a více)	15
Jiná /uved'te jaká	0

Doporučení konzultantů

Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb

Většina uvedených zařízení měla dobře definované poslání, cíle zařízení, cílovou skupinu, dobře zpracovanou metodiku, konzultanti nejčastěji doporučovali redefinování, konkretizaci. Častým doporučením k uvedenému standardu bylo, že informace o zařízení, text veřejného závazku by měl být na všech informačních materiálech stejný.

Poslání

- Napsat poslání a cíle na konkrétní asistenci, více specifikovat tuto službu. Vymezit poskytování služby oproti službám pečovatelským, například poskytování dlouhodobé asistence.
- Uzavřít smlouvy nebo dohody se spolupracujícími odborníky.
- Redefinovat poslání tak, aby bylo srozumitelné veřejnosti a potenciálním zájemcům o službu.
- Kromě poslání také vytvořit pro zájemce o službu srozumitelnou nabídku služeb pro veřejnost v papírové podobě.
- Sjednotit poslání ve všech dokumentech i na webových stránkách.
- Vytvořit dokument (např. Základní prohlášení Pečovatelské služby Česká Skalice), kde bude definován veřejný závazek (poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytovaných služeb) a nechat schválit zřizovatelem jako oficiální dokument.
- Definovat pojem "kvalitní život". Znamená dosavadní způsob života, na který byli klienti zvyklí ve svém přirozeném prostředí nebo jim stačí např. nové zařízení pokoje? Rovněž se zamyslet, co znamenají všechna obecná prohlášení ve veřejném závazku v praxi, diskutovat s pracovníky tak, aby jim bylo zřejmé, co se kterým prohlášením myslí a aby byli schopni vysvětlit podstatu prohlášení vlastními slovy.
- Dbát na stejné znění poslání na všech zveřejňovaných dokumentech služby, protože je to veřejný závazek, který je pro službu závazný.

Cíle zařízení

- Definovat cíle tak, aby byly měřitelné, časově ohraničené a pravidelně vyhodnocované. Aby bylo zřetelné, kdy jsou splněné.
- Více specifikovat stanovené cíle zařízení, popřípadě určit si konkrétní termíny pro naplnění jednotlivých cílů.
- Při tvorbě poslání, cílů a CS vycházet ze standardů kvality sociálních služeb, najít v nich vodítko při jejich tvorbě, ale ponechat znění specifické pro to dané zařízení.
- Vyhledat a absolvovat vzdělávání o standardech kvality sociálních služeb, např. v rámci projektů kraje, které zajišťují bezplatné kurzy v sociální oblasti (<http://sweb.cz/vzdelavani/>).
- Rozpracovat cíle na určité časové období, v souladu s plánem rozvoje služby, diskutovat o jejich měřitelnosti a o tom, podle čeho se pozná, že tyto cíle byly naplněny.
- Jednotné zveřejnění obecného cíle služby ve všech dokumentech. Vyhnout se zavádějícímu termínu "plnohodnotný" život - každý může vnímat jinak.
- Při plánování veřejného závazku využívat zápisy z jednání se zřizovatelem a každoročně zpracovávané projekty, kde je uvedeno, kam služba směřuje, co může nabídnout a čím může město podpořit. Časové vymezení pro krátkodobé a dlouhodobé cíle není definováno, stanovení vychází z potřeb služby.

Cílová skupina

- Definovat jako cílovou skupinu celou rodinu (dítě i rodiče). Přesněji specifikovat cílovou skupinu (termíny tělesné a mentální postižení). Ve všech informačních a jiných dokumentech střediska uvádět stejnou definici cílové skupiny.

- Více konkrétněji vymezit pro jakou cílovou skupinu jsou služby poskytovány. Konkretizovat jednotlivé úkony. Dát jasná pravidla, co zařízení dokáže uživateli poskytnout a co nikoliv. vymezit standardní a nadstandardní služby pro svoji cílovou skupinu.
- Při redefinici CS doporučuje KT použít jednodušší a laikům (potenciálním zájemcům o služby) srozumitelnější definice.
- Znovu s personálem diskutovat o cílové skupině - pro koho tu jsme, komu jsme vlastně schopni naše služby poskytovat tak, aby jsme mohli prokázat jejich bezpečnost a odbornost. - Stanovit konkrétní cílovou skupinu, popsat negativní cílovou skupinu. (zvládneme službu pro 200 kg vážícího občana, seniora s těžkou demencí, smyslově postiženého klienta či klienta po mrtvici?).
- Stanovit podmínku poskytnutí služby pro smyslově postižené klienty - např. nutná spolupráce s rodinou. Umět poskytnout kontakty na návazné služby pro smyslově postižené - Tyfloservis apod.
- V kontextu veřejného závazku popsat cílovou skupinu důkladněji. Orientovat se např. více na potřeby rodiny, informace pro ni apod. Uživatele je možné také charakterizovat i podle sociálních potřeb nejenom podle zdravotních. Stanovení cílové skupiny představuje vodítko pro veřejnost, kdo je v cílové skupině služby či ne. Může tudíž být důležitým vodítkem pro zájemce o službu, zvláště s ohledem na výše zmiňované omezení - služba sama nekontaktuje, ale čeká "až se rodina sama přihlásí".

Principy služeb

- Rozšířit a více specifikovat další principy, na kterých je služba poskytována. Principy zveřejnit, stejně jako poslání, cíle a cílovou skupinu.
- Redefinovat některé uvedené principy a zveřejnit je. Dále ošetřit poskytování služeb jasnými pravidly, která jim stanoví nutné hranice.
- Doplnit, upřesnit, aktualizovat principy v oficiálním dokumentu (součást veřejného závazku).
- Vždy přemýšlet o tom, zda není nutné obecné principy oboru přeformulovat na potřeby služby.
- Do principů zahrnout, že služba je součástí církevní organizace a co to pro uživatele znamená - jestli se od něho něco očekává nebo ne.

Informovanost

- Pokračovat v dobře zavedené praxi.
- Napřít síly do propagace, vytvořit další info materiály, klidně i levně tištěné, obeslat obecní úřady mailem, zůstat s nimi v trvalém kontaktu. Další možností je využít pro propagaci dobrovolníky. Dále KT doporučuje nekontaktovat potenciální uživatele pouze prostřednictvím úřadů a odborníků (zejm. lékařů), ale zaměřit se při propagaci také rovnou na CS.
- Po definování veřejného závazku (poslání, cíle, cílová skupina, principy) tento zveřejnit. Informovat trvale o poskytovaných službách veřejnost. Zavést webové stránky organizace.
- Sjednotit finální znění veřejného závazku ve všech dokumentech.

Metodika poskytování služeb

- Při tvorbě metodických materiálů více než z podkladů Asociace rané péče vycházet z vlastní dobré praxe a jejího popisu, zohledňovat potřeby a specifika vlastní organizace a sledovat praktickou využitelnost metodických materiálů.
- Zpracovat postupně metodiku poskytování služeb v souladu s požadavky Standardů kvality sociálních služeb.
- Je třeba stanovit plán zpracování metodiky dle standardů kvality sociálních služeb. Metodické materiály je třeba opatřit formálními náležitostmi (platnost, podpisy...atd.) a při zpracování metodiky postupovat od oblastí, které jsou pro zařízení nejdůležitější. Zapojit do zpracování všechny pracovníky organizace a zakomponovat do ní popis stávající dobré praxe.
- Zpracovat postupně metodiku poskytování služeb v souladu s požadavky Standardů kvality sociálních služeb.
- Zavést zejména tyto metodiky, pokud již nejsou obsahem jiných současných dokumentů:
 - veřejný závazek – poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytovaných služeb,

- pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením,
 - oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů,
 - pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů služeb,
 - mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů zařízením nebo jeho pracovníky,
 - situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků se zájmy uživatelů a pravidla, která střetům zájmů zamezují,
 - pravidla aktivního informování zájemců o službu,
 - pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu,
 - pravidla pro uzavírání dohody o poskytování služby a pro ukončení dohody o poskytování služby,
 - pravidla, kterými se řídí plánování procesu poskytování služeb a průběh poskytování služby,
 - kritéria pro posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb,
 - seznam osobních údajů, které zařízení shromažďuje o uživatelích služeb,
 - pravidla pro podávání a vyřizování stížností,
 - seznam spolupracujících a návazných veřejných a sociálních služeb, kontakt na tyto služby,
 - organizační struktura ("pavouk") zařízení – struktura a počet pracovních míst, oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků,
 - pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců,
 - pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků,
 - metodika práce dobrovolníků v zařízení,
 - pravidla pro stáże pracovníků jiných organizací a praxe studentů v zařízení,
 - individuální vzdělávací plány pracovníků (stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další kvalifikace),
 - systém oceňování (hodnocení) pracovníků,
 - systém pravidelných porad, plánovacích setkání, intervizí a dalších obdobných nástrojů řízení pracovních týmů,
 - veřejně přístupný soubor informací o službě,
 - havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení,
 - pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány, atd.,
 - pravidla pro přijímání darů,
 - výroční zpráva o činnosti a hospodaření zařízení,
 - rozpočet na příslušný kalendářní rok.
- Není důležité, jak se dokumenty jmenují, ale co je jejich obsahem. Nejprve je třeba se podívat, co již máme v zařízení zpracováno (třeba v jiných dokumentech) a následně si stanovit plán dopracování zbývajících dokumentů.
 - Metodické postupy mohou mít různé názvy (např. směrnice, provozní řády...), ale je důležité umět se v nich orientovat i z hlediska standardů. Metodické postupy mají zaznamenávat změny v poskytování služby - "živá dokumentace ".

Uplatňování vlastní vůle uživatelů

- Stanovit si oblasti, ve kterých může dojít k omezení možnosti vlastního rozhodnutí. Tyto oblasti popsat a seznámit s nimi všechny pracovníky zařízení.
- Poskytovat služby tak, jak samo zařízení deklaruje. Je to vhodné kvůli zpřesnění CS, ale také např. kvůli dotacím, které jsou vázány na region, ve kterém zařízení služby poskytuje. Pokud se zařízení rozhodne definovat CS i v dalších regionech (např. Pardubickém), je možno žádat o dotace i tamní samosprávu.
- Identifikovat oblasti, ve kterých uživatel nemůže uplatnit vlastní vůli v souvislosti s poskytováním služby a tyto oblasti zapracovat do oblasti jednání se zájemcem o službu, popř. do rozvojového plánu služby.
- Písemně zpracovat oblasti, kde uživatel nemůže uplatnit vlastní vůli. Uživatel musí být již při příjmu s těmito skutečnostmi seznámen.

Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Většina zařízení zná platné normy v oblasti základních lidských práv, uvedla jejich výčet. Většina zařízení již však nemá písemně zpracované oblasti, ve kterých může dojít k porušení práv uživatele při poskytování služby. Konzultanti nejčastěji doporučovali definovat konkrétní situace, ve kterých by mohlo v souvislosti s poskytováním služeb dojít k porušení práv uživatelů, včetně postupu jejich předcházení, stanovení si kontroly. Podobně jako u ochrany práv uživatelů konzultanti u střetu zájmů mezi pracovníky zařízení a uživateli nejčastěji doporučovali nejprve hledat konkrétní situace, při kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů, a následně se zamyslet nad prevencí, kontrolou a na závěr nad řešením již vzniklých situací.

Výskyt a charakteristika oblastí práv, ve kterých dochází nebo může docházet k porušování práv uživatelů

- Dle předem daného systému pravidelně kontrolovat, zda nedochází k porušování práv uživatelů služeb.
- Definovat konkrétní situace, ve kterých může dojít k porušení práv uživatele - vodítkem může být např. Listina základních práv a svobod. Ke každé situaci definovat konkrétní situace, ve kterých by mohlo v souvislosti s poskytováním služeb dojít k porušení práv uživatelů. K těmto konkrétním situacím stručně popsat, jak jejich vzniku předcházet, způsob kontroly dodržování tohoto postupu a opatření při jeho porušení. Na začátku stačí definovat jen 2-3 situace u jednotlivých oblastí a pak je postupně doplňovat.
- Nastavit formální pravidla pro kontroly naplňování pravidel pro ochranu práv uživatelů.

Oblasti možného střetu zájmu mezi pracovníky zařízení a uživateli

- Stanovit písemně provozní dobu střediska (do kolika hodin nejdéle může poradce navštívit uživatele).
- Definovat situace, při kterých by mohlo docházet ke střetu zájmů. Zároveň je u každé takové situace vhodné definovat také způsob řešení, resp. preventivního ošetření. Při definici začít pár situacemi a dále je doplňovat podle praxe.
- Důležitý princip služby - "matka má vždy pravdu", může ale vést ke střetu zájmů, proto doporučujeme stanovení pravidla pro službu - poslední, rozhodující slovo má uživatel.

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

Ze závěrečných zpráv vyplývá, že ve všech zařízeních jsou uzavírány písemné dohody o poskytování služeb. Nejčastěji bylo doporučováno zpracovat pravidla pro jednání se zájemcem o službu, zejména jaké informace od zájemce zjišťovat a jaké předávat; dále bylo doporučováno pořizovat písemné záznamy z jednání s klientem, jednání evidovat; a v neposlední řadě stávající smlouvu porovnat s požadavky zákona 108/2006 Sb. A případné chybějící požadavky tohoto zákona (§91) do ní zapracovat.

Jednání se zájemcem / klientem

- Shromažďovat o zájemcích a užitelích jen takové informace, které jsou nutné pro bezpečné a kvalitní poskytování služeb.
- Stanovit kapacitu střediska.
- Zavést obecně zpracovanou metodiku o jednání se zájemcem do praxe, provádět a evidovat písemné záznamy o tomto jednání.
- Při jednání se zájemcem o službu nevycházet pouze ze standardů ARP, ale vytvořit si vlastní manuál přijímání uživatele do služby. Znovu je vhodné vlastně popsat dobrou praxi zařízení.

- Vypracovat seznam informací, které uživatelé musí dostat při prvním kontaktu (např. info leták, informace o navazujících službách a nadstandardních úkonech, rozsah služeb, oprávnění pracovníci...) a pak seznam informací, které zařízení zjišťuje o uživatelích (a proč je zjišťuje).
- Pořizovat záznam o jednání se zájemcem o službu a v něm kolonku o výstupu jednání: k dohodě došlo nebo nedošlo, příp. proč nedošlo. To může být také argumentem při žádostech o navýšení dotací, tj. navýšení počtu pracovníků služby.
- Zpracovat formulář Smlouvy o poskytování služeb, dle jasné nabídky, ceníku služeb a požadavků nového zákona 108/2006 Sb.
- V rámci Smlouvy o poskytování služeb stanovit jasná kritéria pro ukončení služby ze strany zařízení.
- Poučit všechny zaměstnance, kdo má právo poskytovat informace zájemcům a obsahově rozčlenit (co pečovatelky, co uklízečka). Nechat podepsat mlčenlivost - nevynášet informace ze zařízení.
- Zájemcům o služby poskytnout při schůzce i písemné materiály, např. nabídku služeb, ceník, pravidla pro možnost stěžovat si, formulář smlouvy.
- Ze sociálního šetření pořizovat písemný záznam. V současné době existuje záznam o zavedení PS.
- Konzultanti doporučují tento postup z praxe, vyjednávání o službě, svobodné rozhodování uživatele zpracovat v metodice vyjednávání o službě.

Dohody o poskytování služeb

- Uzavírat dohodu o poskytování služeb vždy na dobu určitou, uvádět vždy datum ukončení platnosti smlouvy.
- Do smlouvy zanést jasná pravidla například: pro výměnu osobního asistenta, popsat co je v kompetenci asistenta, jaká je jeho pracovní náplň atd. Dále vymezit v dohodě jednotlivé úkony, které asistent bude poskytovat.
- V mantinelech nového zákona vytvořit novou smlouvu o poskytování služeb, která bude definovat i poskytované činnosti a úkony. Je vhodné, aby činnosti definované v dohodě (smlouvě) byly v souladu s typologií služeb MPSV. Smlouva by však měla také vyhovovat specifickým potřebám zařízení. Do smlouvy také zařadit osobní cíle uživatele (důvod využití služby). Ukončení služby z důvodu předání do školského zařízení doporučuje KT diskutovat na půdě ARP. KT doporučuje hodnotit uzavřené dohody alespoň v delším časovém horizontu (cca půl roku).
- Zvážit evidenci a zjišťování rodných čísel klientů.
- Oficiálně delegovat pravomoci vedoucí sociálního odboru i budoucí vedoucí PS pro uzavírání smluv, konzultantky doporučují připravenou smlouvu konzultovat s právníkem.
- Ve smlouvě vypsát individuálně, za jakých ostatních podmínek se PS v domácnostech klientů uskuteční - např. že po dobu úklidu se nebude v těchto prostorách kouřit (ochrana zaměstnanců).
- Konzultantky doporučují uvést na smlouvu dobu platnosti - na dobu určitou, např. 1 rok a oficiální hlavičky obou stran.
- V dohodě rámcově uvést, co je to hrubé porušení dohody.

Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb

Často byl kladen důraz na vzdělávání zaměstnanců v oblasti individuálního plánování služeb, příp. návštěva zařízení, kde se mohou seznámit se zavedením individuálního plánování služeb v praxi.

- Zavést osobní plánování do praxe. Vytvořit jednoduchý formulář pro osobní plánování. U dětí by se do osobního plánování měla zapojit zejména rodina. Také se na osobním plánování doporučuje spolupráce se školou, kterou klient navštěvuje. Určit klíčové pracovníky klientů (asistenty), kteří povedou osobní plánování.

- Záznam z návštěvy ponechávat vždy v jednom výtisku v rodině, aby rodič mohl naplánované činnosti plnit (nahlížet do tohoto plánu).
- Stanovit platformu výměny informací o klientech tak, aby to bylo v souladu se standardy. Je vhodné vymezit pravidla, kdo má ve kterých situacích přístup k dokumentaci klientů.
- Zvážit a dopracovat pravidla pro možnost dlouhodobějšího výpadku jedné z pracovnic.
- Požádat o možnost návštěvy služby, ve které již standardy kvality zavádějí delší dobu, a kde se budou moci pracovníci služby seznámit se systémem osobního plánování v praxi.
- Absolvovat vzdělávání v oblasti individuálního plánování služeb.
- Zpracovat plán zavádění systému plánování služeb dle standardů kvality sociálních služeb v postupných krocích.
- Správně pochopit stanovení individuálních cílů - jednoduchost, měřitelnost, dosažitelnost, uchopitelnost!
- Číslovat plány, aby bylo možné rozeznat aktuální verzi.
- Uvést v metodice plánování služby, způsob pravidelných revizí, kdo nese odpovědnost za zpracování plánů, časový rámeček zpracování plánů, kde jsou uloženy, v jaké podobě atp.

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

Ve většině zařízení mají pravidla pro zpracování a vyřizování stížností zpracovány v souladu se standardem č.7; nejčastěji byl kladen důraz na evidování všech stížností a podnětů.

- Upravit definici stížnosti (nikoliv jakákoliv nespokojenost uživatele, ale nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb).
- Upravit v směrnici pro podávání a vyřizování stížnosti řešení anonymní stížnosti.
- Upravit lhůtu pro vyřizování stížností (pouze 30 dnů, nikoliv okamžité vyřizování).
- Upravit ve směrnici způsoby vyřizování stížností - pouze písemně.
- Vytvořit pravidla pro podávání stížností zaměřenou na osobní asistenci. Dále zavést evidenci jednotlivých stížností.
- S metodikou stížností seznámit nejen klienty a zaměstnance, ale také instituce a domácnosti, ve kterých se osobní asistence provádí.
- Definovat pojmy připomínka, podnět, stížnost, dále definovat pravidla, jak kterou úroveň řešit, komu je podávána, v jaké lhůtě je vyřizována. Důležité je akcentovat, aby proces podávání stížnosti byl pro uživatele bezpečný. Dále KT doporučuje zavést evidenci stížností.
- Pravidla pro podávání a vyřizování stížností pověsit na webové stránky.
- Zařídit v sídle PS (na bezpečném místě vně budovy) schránku pro podněty a stížnosti lidí nejen z budovy DPS, ale i z terénu (i anonymní).
- Ústní stížnosti zapisovat, aby bylo možné dohledat, jak se postupovalo, jak byla stížnost vyřešena.
- Všechny stížnosti vyhodnocovat, evidovat, archivovat dle platných předpisů.
- Uvést v postupech při vyřizování stížností kontakty na nezávislé orgány, na které se mohou klienti obrátit v případě, kdy se domnívají, že stížnost nebyla vyřízena k jejich spokojenosti.
- Konzultanti doporučují evidovat si písemně všechny stížnosti a podněty, ke kterým se bude služba po určitém čase vracet a hodnotit je. Služba musí mít jasně stanovená pravidla, jakým způsobem si může klient stěžovat, jak bude s těmito pravidly seznámen, jakým způsobem bude probíhat vyřizování stížnosti, kdo je odpovědný za vyřízení stížnosti, stanovení doby k vyřešení stížnosti.
- Konzultanti doporučují, vzhledem k omezenému počtu pracovníků, provést návštěvu u uživatelů nezávislou osobou (např. ředitelem střediska).
- V případech, kde není důvod trvat na řešení stížnosti do 30 dnů, lze řešit stížnost ihned.

Standard č. 8 – návaznost na další zdroje

Zařízení nejčastěji uváděla následující instituce, se kterými spolupracuje při naplňování osobních cílů uživatelů: lékaři, Městské a obecní úřady, další neziskové organizace, školy a odborná pracoviště (logoped, psycholog, neurolog, ...).

Konzultanti nejčastěji doporučovali vypracovat písemný seznam spolupracujících institucí a dopsat osobu, která je odpovědná za aktualizaci dat v seznamu.

- Vypracovat písemný seznam spolupracujících institucí a pověřit pracovníka zařízení jeho aktualizací tak, aby kontakty v něm uvedené byly stále platné. Tento seznam dát k dispozici pracovníkům zařízení. Tento adresář pravidelně aktualizovat a opatřit datem a podpisem odpovědného pracovníka při každé aktualizaci.
Rozvíjet spolupráci s ostatními veřejnými službami v místní komunitě.
- Konzultanti doporučují do seznamu návazných a spolupracujících veřejných služeb dopsat osobu, která je odpovědná za aktualizaci telefonních čísel návazných služeb.
- Spolupráci s jinou službou při realizaci osobního cíle konkrétního uživatele zahrnout do jeho osobního plánu.

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

Personální zajištění služby

- Spolupracovat s řediteli škol na základě jasně vymezených kompetencí a pravomocí ve smlouvě, zejména v oblastech personálního zabezpečení služby (řízení asistentů, hodnocení...).
- Vytvořit organizační schéma zařízení, ze kterého vyplývá postavení jednotlivých pozic.
- Vytvořit na každou pozici popis pracovního místa (kvalifikační požadavky, dovednosti a schopnosti) a minimální požadovanou praxi. S dobrovolnicemi KT doporučuje uzavřít dobrovolnické smlouvy.
- Uzavírat závazky mlčenlivosti a souhlasy s nakládáním osobními údaji.
- Provést průzkum zájmu klientů o služby, který bude sloužit jako podklad pro navýšení dotací. Součástí průzkumu mohou být např. žádosti klientů o službu, které nemohly být z kapacitních důvodů naplněny.
- Zpracovat pravidla pro práci dobrovolníků v organizaci. Zpracovat a uzavírat dobrovolnickou smlouvu.
- Zpracovat na každou pozici v organizaci pracovní profil a pracovní náplň.
- Zpracovat popisy pracovních pozic, které obsahují kromě kvalifikačních požadavků i požadované schopnosti a dovednosti pro výkon této funkce. Doporučit MěÚ, aby popisy jednotlivých pracovních pozic zaměstnanců PS vyhovovaly požadavkům nového zákona o sociálních službách.
- Personální standardy mají zobecnitelné oblasti, ale každá služba má jiné požadavky na pracovníky. Konzultanti doporučují sestavit obecné písemné požadavky pro celé středisko a pro konkrétní specifika jednotlivých služeb vypracovat zpřesnění - zejména v oblastech: požadavky pro výběrové řízení, kvalifikační požadavky, organizační struktura, apod..
- Oblast zastupitelnosti pracovníka - služba musí umět přijmout určitá opatření např. jiná pracovníce nebo přerušování poskytování služby (stanovení lhůt, postupů apod.). Pracovníce služby má předem vyjednávat s klienty, že v případě její nepřítomnosti jí zastoupí jiný pracovník, který nahlédne do osobních materiálů nebo dojde k přerušování poskytování služby.

Přijetí nového pracovníka

- Definovat seznam konkrétních znalostí a dovedností, které si musí nový pracovník v rámci zaškolování osvojit.
- Zvážit, zda je doba zaškolování nového pracovníka dostatečná.
- Vytvořit metodiku zaměřenou na přijímání nových pracovníků určených pro osobní asistenci, určit si jejich kvalifikační požadavky a osobní schopnosti, dovednosti. Nové pracovníky seznámit se základními pravidly osobní asistence, s první pomocí, správnými úchopy klientů atd. Stanovit plán zácviku a jeho vyhodnocení.
- Stanovit a popsat pravidla pro přijímání nových pracovníků: požadavky na přijímaného pracovníka, jak a kde je zveřejněno výběrové řízení, v jakých lhůtách je nový zaměstnanec pozván k pohovoru, jak vypadá jeho zácvik, s čím vším se musí nový pracovník seznámit a kdy je finálně rozhodnuto o jeho přijetí atd. Dále KT považuje za vhodné stanovit pravidla pro zavádění nových pracovníků a jejich hodnocení zkušební doby.
- Zpracovat písemně postup pro přijímání nového pracovníka včetně popisu pracovní pozice a plánu jeho zácviku.
- Prodiskutovat s tajemníkem úřadu pravidla (kritéria) pro hodnocení pracovníků PS, podle čeho se stanoví např. osobní ohodnocení tak, aby každý zaměstnanec mohl být s nimi seznámen již při nástupu do zařízení.
- Ve směrnici o přijímání nových zaměstnanců, výběrovém řízení na volné pracovní místo přesně popsat každou pracovní pozici pro PS - pracovník sociální péče, pečovatelka, ne obecně!!!.
- Stanovit kvalifikační požadavky, schopnosti, dovednosti, které se požadují pro výkon pečovatelky (např. řidičský průkaz, dobrá komunikace, bezúhonnost, reference apod.).
- V podmínkách pro přijetí možno doložit: např. profesní životopis, doklady o dosaženém vzdělání, školení, semináře, motivační dopis....
- Zpracovat plán zácviku nového pracovníka - v čem se musí nový pracovník zacvičit, co se musí naučit 1. měsíc, co zvládnout v dalších 2 měsících, prokazatelné seznámení nového pracovníka se směrnici, bezpečnostními předpisy, zákoníkem práce, řády... Po 3 měsících musí "pracovník pověřený vedením zácviku" zhodnotit celý průběh zkušební doby, nutno získat informace o novém pracovníkovi i na základě podkladů z terénu (zpětnou vazbu získává od klientů v terénu budoucí vedoucí PS), poté předá informace vedoucí sociálního odboru, která doporučí tajemníkovi přijetí pracovníka.
- Využívat při výběru pracovníků dané služby zpracované obecné výběrové řízení pro celou Diakonii ČCE s konkrétními kvalifikačními požadavky pro službu rané péče.

Vzdělávání a hodnocení zaměstnanců

- Dohodnout se s vedením škol, aby pravidelně hodnotili jednotlivé asistenty, jelikož jsou s nimi v přímém styku. Hodnocení škol dále zasílat do CZP v Hradci Králové. Tam by tato hodnocení škol sloužilo jako doklad o pracovních výkonech jednotlivých asistentů. Konzultanti také doporučili požádat o hodnocení asistentů samotné klienty, či jejich rodiny.
- Vzhledem k tomu, že je organizace silná v oblasti projektového managementu, doporučuje KT podat vzdělávací projekt v rámci OP RLZ.
- Formalizovat pravidla pro vzdělávání zaměstnanců, např. formou individuálních vzdělávacích plánů.
- Zpracovat systém individuálních plánů dalšího vzdělávání u jednotlivých pracovníků organizace.
- Absolvovat kurz zaměřený na Standardy kvality sociálních služeb.
- Vypracovat plán dalšího vzdělávání, který vychází z popisu pracovního místa a potřeb klientů.
- Konzultanti doporučují dbát na provázanost hodnocení vedoucího s individuálním plánem pracovníka.
- Školící kury a vzdělávání pro pracovníky má služba spojit i s potřebami organizace.

Supervize

- Zavést systém nezávislé podpory pro vedení a pracovníky v přímé práci s uživateli.
- Zajistit týmu odbornou supervizi zaměřenou zejména na případovou práci, popř. na supervizi manažerskou. Zaměřit se při zajišťování lidských zdrojů více než na další odborný personál

na získání dotace na manažera organizace, který přebere tíhu administrativních prací v organizaci.

- Zavést systém supervize jako podpory pracovníků v přímé práci s klienty formou podpory nezávislého pracovníka.
- Zjistit, o jaký druh supervize by měli zaměstnanci zájem a pokusit se o vyhledání vhodného supervizora a zavedení supervize.

Vedení porad

- Zavést systém pravidelných porad vedení se zaměstnanci. Z porad udělat písemný záznam a následně s ním seznámit všechny zúčastněné. Seznámení stvrdit podpisy pracovníků. Do zápisu uvést jednotlivé úkoly, které se mají provést. Následně vyhodnotit, zda byly tyto úkoly vyřešeny.
- I při malém týmu formalizovat pravidla pro předávání informací.
- Zavést běžné denní hlášení pro sociální oblast - písemně. Zatím existuje pouze pro zdravotní sestry.

Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb

Nejčastěji bylo doporučováno pokusit se získat další, příp. větší prostory pro poskytování služeb.

- Dohodnout se s vedením škol, na možnosti využívání dalšího zázemí (samostatnou místnost atd.) pro osobní asistenty. Toto usnesení zanést do písemné smlouvy se školami.
- Pro rozvoj služby získat větší prostory, dále poskytovat max. služeb v terénu.
- Zvážit možnost zaměstnat na nepatrný úvazek člověka, který by se věnoval prezentaci služby na veřejnosti, žádostem o příspěvky, dotace, sponzorské dary, pořádal např. benefiční akce.
- Vytvořit jasná pravidla pro přijímání sponzorských darů.

Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace

Zařízení vcelku vyhovují požadavkům standardu č. 15 – mají jasně vymezené situace, jejich řešení, ale doporučováno bylo především definovat další možné havarijní stavy a nouzové situace, jejich případný nácvik; seznámení s nimi všemi pracovníky.

- Nacvičovat řešení nouzových a havarijních situací.
- Písemně popsat případy dalších možných havarijních stavů a nouzových situací, které by mohly v souvislosti s poskytováním služeb nastat. Seznámit s nimi všechny pracovníky. Popsat společně s nimi způsoby jejich řešení.
- Vytvořit si seznam osob, které v případě nutnosti budou schopni zastat práci osobního asistenta. V případě náhlého onemocnění klienta, přiřadit asistentovi např. náhradní práci v organizaci.
- Definovat možné nouzové a havarijní situace a jejich řešení. Mezi ně patří i definice řešení co v případě, kdy dojde k výpadku pracovníka a jak tento výpadek řešit. Je vhodné definovat všechny situace, které mohou narušit naplnění smlouvy s uživatelem. Dále je vhodné ve smlouvě s uživatelem definovat havarijní a nouzové situace, které mohou nastat v průběhu výkonu služby. KT také doporučuje založit knihu úrazů.
- Dopracovat pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací, která by je v praxi umožňovala řešit.
- Sepsat jasná pravidla pro používání univerzálního klíče na DPD (kdo hradí výměnu zámku při ztrátě klíče apod.), pravidla pro uložení klíčů od klientů v terénu, za jakých podmínek lze klíč použít, za jakým účelem a v jakém čase, určit, kdo může s klíčem manipulovat. Klíč by měl být uložen v trezoru.

- Zpracovat směrnici pro případy náhlého propuštění uživatele z hospitalizace (o víkendech, v mimopracovní době), náhlého výpadku pracovníků z důvodů např. chřipkové epidemie, dovolených....
- Pracovníci s touto oblastí musí být seznámeni, některé situace je praktické nacvičit společně s uživateli - např. evakuace střediska při požáru,....
- V zařízení musí být písemné zpracování havarijních a nouzových situací. Doporučujeme vypracovat i určité manuály pro pracovníky např. první pomoci.

Příklady dobré praxe

Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb

Poslání

- Dobře definované poslání.
- Zařízení při tvoření poslání bude vycházet z metodiky, kterou má obecně zpracovanou. Jednotliví pracovníci dovedou svými slovy poslání popsat.
- skutečnost, že pracovnice zařízení rozumí obecným pojmům uváděným ve veřejném závazku a že se pod těmito obecnými prohlášeními skrývá konkrétní obsah.
- Poslání služby je zveřejněno na webových stránkách a odpovídá požadavkům standardů - uvedena cílová skupina, spádovost, principy.

Cíle zařízení

- Dobře zformulované cíle střediska.
- Zařízení má definovány své cíle a pracovníci je dokáží popsat.
- Definice kvantitativních a kvalitativních ukazatelů naplňování cílů, které umožňují následnou kontrolu jejich plnění.
- Stanovené dlouhodobé cíle - zachovat co nejdéle dosavadní způsob života uživatelů služby, vést je k samostatnosti, soběstačnosti - např. docházka klientů do nedalekého stravovacího zařízení, individuální přístup ke klientovi, udržet co možná nejdéle klienty v domácím prostředí.
- Spolupráce s městem na projektu, kde stanovují veřejně společné cíle (strategický plán). Město uvolnilo pro službu prostory v areálu mateřské školky.

Cílová skupina

- Je dobře, že již při vzniku zaměřilo zařízení svoje služby na CS, kterým služby neposkytují ostatní organizace rané péče v kraji.
- Pracovnice upozorňuje zhruba 1/2 roku předem na ukončení služby v 7 letech dítěte a pomáhá rodinám hledat další návazné služby.

Principy služeb

- Zařízení má definované principy poskytování služby a dovede je popsat.
- Principy stanovené zařízením mají reálný obsah a jsou stanoveny v souladu s požadavky standardů kvality sociálních služeb.
- Schopnost hlídat si hranice při práci s CS (např. v okamžiku dosažení věku 7 let dítěte je dítě odkazováno na jiné zařízení nebo jsou mu nabízeny doplňkové placené služby).
- Pracovníci se snaží přistupovat k uživatelům individuálně a poskytují jim služby dle jejich potřeb.
- Dostupnost pro klienty v místě i čase, schopnost reagovat na sociální potřebnost klientů v nejkratším možném termínu
- Služba využívá a pracuje v praxi s principy oboru rané péče.

Informovanost o službě

Široká škála možností, nástrojů, jak je veřejnost seznamována s veřejným závazkem. Veřejný závazek zařízení je přístupný jak veřejnosti, tak zaměstnancům. Pracovnice zařízení aktivně kontaktují odborníky a úřady.

Metodika poskytování služeb

- Při vytváření metodik zařízení úzce spolupracuje s jednotlivými zaměstnanci a dává jim tak možnost se na vytváření těchto metodik podílet.
- Povedlo se zapojit pracovníky v přímé péči na vypracování standardů kvality sociálních služeb.

Uplatňování vlastní vůle uživatelů

- Spolupráce s Charitou Náchod v mimopracovní dobu PS. Pracovnice velmi citlivě vnímají potřebu svých klientů dožít ve svém přirozeném prostředí, proto se snaží individuálně řešit zhoršení zdravotního stavu a spolupracovat s rodinou, příp. blízkými osobami. V poslední době zaznamenaly pouze 1 případ, kdy bylo nutné řešit zhoršený zdravotní stav odchodem z DPD do domova důchodců.
- Uživatel určuje v plném rozsahu co bude poskytováno a co ne.

Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Výskyt a charakteristika oblastí práv, ve kterých dochází nebo může docházet k porušování práv uživatelů

- Zařízení má zpracovanou obecnou metodiku jak předcházet možnému porušování práv klienta a jak předcházet předsudkům o těchto klientech.
- Součástí pravidel pro ochranu práv uživatelů je i tzv. desatero, tj. jak se má pečovatelka chovat k uživatelům, aby neporušovala jejich práva.
- Vedoucí PS a vedoucí odboru města provádějí namátkové kontroly poskytování služeb.
- Tato oblast je přehledně zpracována na základě zkušeností pracovnice a propojení principů služby.

Oblasti možného střetu zájmu mezi pracovníky zařízení a uživateli

- Zařízení má vytvořenou obecnou metodiku, která se zabývá střety zájmů uživatelů a pracovníků osobní asistence a jak případným střetům předcházet.
- Pracovníci dokáží uvést příklady, kdy řešili střet zájmů a zároveň postup jejich řešení.
- Služba má stanovené neformální postupy při řešení střetů zájmů v uživatelské rodině - "matka má vždy pravdu".

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

Jednání se zájemcem / klientem

- Pracovníci při jednání zjišťují, zda je zařízení schopno vyhovět požadavkům zájemce. V případě potřeby dokáže pracovník odkázat zájemce na jinou vhodnější službu (např. pečovatelská služba).
- Dobrou praxí je systém postupného - časově rozloženého prvního kontaktu (telefon, první návštěva, druhá návštěva).
- V případě nepřítomnosti vedoucí sociálního odboru, budoucí vedoucí PS i pečovatelek, umí základní informace o službě podat i uklízečka v DPD.

- Služba při vyjednávání vnímá jako klíčovou oblast matku a dítě, které je při jednání přítomno. Uživatel má "čas na rozmyšlenou" než uzavře dohodu o poskytování služby, kdy může volat o další informace apod.

Dohody o poskytování služeb

- V zařízení existují pravidla pro uzavírání dohod s klienty.
- Dohoda obsahuje všechny důležité body a je dobrým základem pro zpracování nového formuláře smlouvy o poskytování sociálních služeb v souladu se zákonnými požadavky nové legislativy .
- Služba pracuje s písemnými dohodami, které převzala od oborového sdružení rané péče, službě to napomáhá jako dobré vodítko.

Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb

- Systém individuálního plánování služeb uživatelům.
- Zařízení má již vypracovanou metodiku, která je určena na osobní plánování klientů.
- Plánování z návštěvy na návštěvu je logické a funkční. Formulář záznamu z návštěvy byl vytvořen přímo pro potřeby zařízení. Kladně je hodnocena praxe ponechávat záznamy z návštěv obsahující plán na příští období v rodině.
- Všichni klienti v DPD mají vytvořeny individuální plány, služby se plánují vždy společně s klienty.
- Služba hodnotí plnění individuálních plánů podle metody PORTAGE .

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

- Zařízení má vypracovanou obecnou metodiku pro podávání stížností.
- Klient je s možností stížností informován při osobním pohovoru a písemně v dohodě.
- Anonymně se na kvalitu poskytovaných služeb 1x ročně ptají praktikantky z Evangelické akademie, sociálně právní školy. Závěry vyhodnocuje vedoucí sociálního odboru.
- Služba má ve středisku zřízenou schránku na podněty a stížnosti.

Standard č. 8 – návaznost na další zdroje

- Spolupráce s dalšími veřejnými službami.
- Zařízení dokáže popsat další instituce, se kterými spolupracuje při poskytování osobní asistence. V případě zájmu o navázání kontaktu s těmito institucemi, dokáží pracovníci zjistit, kam se konkrétně mají obrátit. Pracovníci také tyto instituce využívají při naplňování osobních cílů klientů.
- Zařízení spolupracuje se subjekty návazných služeb, vyměňuje si s nimi odborné informace, spolupracuje s ostatními subjekty na vzdělávání v oblasti rané péče. Kontakty s dalšími subjekty mají výrazně propagační charakter. Pracovníci vítají, když při návštěvách jsou i otcové nebo sourozenci.
- Služba má zpracovanou síť navazujících služeb. Zprostředkované kontakty na návazné služby jsou zaznamenávány do v individuálních plánů. Služba je, podle sdělení pracovníků, jednoznačně orientovaná na využívání přirozených zdrojů a tímto způsobem je kritérium naplňováno.

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

Personální zajištění služby

- Každý nově přijatý pracovník po předem určenou dobu pracuje pod vedením zavádějícího pracovníka.
- Organizace spolupracuje s dobrovolníky.
- Přestože v zařízení je praktický lékař na 0,5 úvazku, někteří klienti DPD jsou registrováni i u jiných obvodních lékařů.

Přijetí nového pracovníka

- Zařízení umožňuje a preferuje, aby si svého osobního asistenta vybral přímo klient. Vybraný osobní asistent je poté proškolen.
- KT kladně hodnotí kvalifikaci pracovníků zařízení.

Vzdělávání a hodnocení zaměstnanců

- Pracovníci služby mají zájem se dále vzdělávat.
- Pečovatelky si vybírají školení, která vychází z potřeb klientů a slouží lepší komunikaci s nimi. Tyto informace si po absolvování seminářů či přednášek v týmu předávají.

Supervize

- Zařízení si vybírá nezávislého supervizora na základě spolupráce se Sdružením zdravotně postižených v ČR. V případě zájmu o supervizora, ví na koho se obrátit a zná i kvalifikační požadavky na supervizora.
- Ve službě probíhají pravidelné supervize zajištěné externím odborníkem, ze kterých mají písemné zprávy.

Vedení porad

- Vedení zařízení ponechává také prostor pro rady osobních asistentů s pracovníky jednotlivých škol. Ti případně zadávají jednotlivé úkoly nebo připomínky jednotlivým osobním asistentům.
- Pečovatelky mají v kalendáři důležité poznámky, mj. i výročí svých klientů.

Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb

- Zařízení poskytuje většinu služeb v přirozeném prostředí rodin.
- Bezbariérovost budovy.

Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace

- Zařízení má dobře vypracovanou metodiku bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci.
- Školení bezpečnosti práce proběhlo v začátku činnosti organizace - březen 2006. Služba využívá vlastní vozy a má uzavřenou havarijní pojistku. Pracovnice jsou pojištěny na výkon své práce a organizace má pojištění zaměstnanců.
- Jasná a podrobně zpracovaná směrnice "autonehoda služebního auta".

Nejsilnější stránky zařízení v naplňování standardů kvality sociálních služeb:

Personální zajištění služeb

- Ochota dále se vzdělávat nad dosažené současné vzdělání
- Flexibilita a kreativita pracovníků
- Dlouholeté zkušenosti s poskytováním osobní asistence
- Kolektiv zkušených pracovníků
- Kvalifikace a délka praxe pracovníků s cílovou skupinou uživatelů služby sociální prevence - raná péče

Péče o klienty

- Zkušenost a znalost potřeb cílové skupiny
- Posílení identity sebeúcty a důstojnosti klienta
- Pomoc při nalézání smyslu života a motivace k dalšímu úsilí včetně perspektiv
- Nácvik ohrožených či ztracených schopností, zvládání denních aktivit a sebeobsluhy
- Podpora, která klientům umožňuje zachování jejich dosavadního způsobu života
- Zatím poskytnutí zdravotní péče (do konce roku 2006)
- Ochrana lidských a občanských práv klientů.

Poskytování služeb

- Prosazování moderních metodik v rané péči.
- Návaznost na aktivity a služby poskytované jinými subjekty

Jiné

- Prezentace rané péče v komunitním plánování sociálních služeb v pracovní skupině pro osoby se zdravotním postižením a ve skupině pro rodiny s dětmi.

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

Péče o klienty

- Ochrana práv uživatelů sociálních služeb
- Uplatňování vlastní vůle uživatelů
- Zvýšenou pozornost věnovat stanovení osobního cíle klienta
- Zajištění práv uživatelů služby

Personální zabezpečení služby

- Navýšení počtu pracovníků v interním týmu
- Dobrovolnická činnost
- Profesní rozvoj pracovníků

Poskytování služeb

- Vedení evidence o průběhu služby
- Poskytování kvalitních služeb osobní asistence dle přání klientů
- Plánování a průběh poskytování služeb
- Dodržení provozních standardů vzhledem k financování poskytovaných služeb

Zařízení a okolí; prezentace

- Více spolupracovat s organizacemi, které poskytují návazné služby
- Fundraising, vypracování projektů, oslovování nadací
- Spolupráce s dalšími subjekty v kontextu komunitního plánování

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.