



Standardy kvality sociálních služeb Královéhradeckého kraje

1. verze pro cílovou skupinu

- SENIOŘI -



Vážený přítel,

jednou z priorit Královéhradeckého kraje, v součinnosti s ostatními kraji v České republice, je zajištění potřebných sociálních služeb pro jejich uživatele, obyvatele kraje. Principy potřebnosti a kvality sociálních služeb jsou v úzké spojitosti s jejich efektivitou. Záměrem kraje je vybudovat systém sociálních služeb, který bude k potřebným občanům přívětivý, místně dostupný a zároveň „ufinancovatelný“. Připravovaná síť sociálních služeb si tedy klade za cíl zajistit na území kraje sociální služby „na objednávku“, tj. reflektovat potřebnost služeb pro obyvatele kraje vyjádřenou prostřednictvím procesů plánování sociálních služeb. Tato síť musí zároveň zajistit kvalitu poskytovaných služeb v souladu s národními a krajskými standardy kvality sociálních služeb.

Zavádění standardů sociálních služeb u poskytovatelů zařazených do sítě bude postupné, dle jasně časového harmonogramu, který nepřesáhne délku volebního období 2004 - 2008. Standardy kvality sociálních služeb mnohdy slouží pro poskytovatele služeb jako jakýsi „strašák“, který jim znemožní jimi poskytované služby nadále zajišťovat, rozvíjet. Opak je však pravdou. Usilujeme o to, aby standardy kvality a proces jejich zavádění sloužil jako podaná ruka v procesu zkvalitňování a zefektivňování sociálních služeb na území celého našeho kraje. Tímto si Vás dovoluji požádat aby jste tuto podanou ruku přijali.

Miloslav Plass
člen Rady Královéhradeckého kraje
gestor sociálních věcí

Obsah

Slovo gestora sociálních věcí		2
Úvodní slovo expertů		4
Krajský standard	č. 1	6
Krajský standard	č. 2	7
Krajský standard	č. 3 - 4	8
Krajský standard	č. 5	10
Krajský standard	č. 6	11
Krajský standard	č. 7	13
Krajský standard	č. 8	15
Krajský standard	č. 9 - 10	16
Krajský standard	č. 11	18
Krajský standard	č. 12 - 13	19
Krajský standard	č. 14	20
Krajský standard	č. 15	22
Krajský standard	č. 16 - 17	23

Všichni lidé si přejí mít své místo a roli v životě společnosti, v níž žijí a pracují. Lidé se dostávají během svého života do obtížných situací. Některé z nich nedokáží řešit bez pomoci někoho druhého. Sociální služby existují proto, aby pomáhaly lidem udržet si nebo znovu nabýt své místo v komunitě, pokud toho sami nejsou schopní a e ochraňovaly je před sociálním vyloučením.

Sociální služby by v maximálním možném rozsahu měly lidem pomáhat žít běžným životem – umožnit jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školu, navštěvovat místa víry, účastnit se na aktivitách volného času, starat se sám o sebe a o svou domácnost, stejně jako o všechny další věci, které jsou lidmi vnímány jako samozřejmé, dokud je mohou bez obtíží využívat. Sociální služby musí být poskytovány kvalitně, aby jim uživatelé a jejich rodiny mohli důvěřovat. Měřítkem pro poskytování kvalitních sociálních služeb jsou standardy kvality.

V roce 2002 byly v České republice publikovány Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR Standardy kvality sociálních služeb, které jsou v souladu s principy evropského sociálního modelu⁽¹⁾ a obsahují jeho základní principy. Standardy popisují, jak má vypadat sociální služba, která podporuje zapojení uživatele do běžného života v jeho přirozeném prostředí, posiluje jeho samostatnost a nezávislost a je zajišťována bezpečně a odborně.

Uživatelům služeb a jejich rodinám poskytují standardy záruky v tom, co mohou očekávat od služeb, které jsou jim poskytovány a co mohou očekávat od personálu, se kterým se při poskytování sociálních služeb setkávají. Poskytovatelům poskytují standardy jistotu, že stejné standardy se vztahují na všechny poskytovatele služeb, a že se jim dostane nezávislého hodnocení úrovně kvality služeb, které poskytují. Národní standardy byly vypracovány ve spolupráci s poskytovateli, zřizovateli a uživateli sociálních služeb a jsou určeny pro všechny typy sociálních služeb, které reagují na rozmanitou škálu nepříznivých sociálních situací, do kterých se mohou lidé dostat – od poraden pro rodinu až po rezidenční zařízení pro lidi s postižením.

V rámci reformy veřejné správy přešla řada významných kompetencí v oblasti politiky sociálních služeb na krajské úřady. Královéhradecký kraj podporuje integrační roli sociálních služeb na svém území a v roce 2003 aktivně přistoupil k procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb. Prvním krokem v tomto procesu byla podpora samostatného projektu: „Projekt procesu standardizace a zefektivnění sociálních služeb formou komunitní spolupráce“, který byl financován z prostředků Fondu rozvoje Královéhradeckého kraje. Předkladatelem a realizátorem projektu bylo Občanské sdružení JOB a jedním z jeho hlavních cílů bylo vytvoření krajských standardů kvality sociálních služeb pro dvě významné skupiny uživatelů – pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Krajské standardy respektují znění národních standardů, při čemž jejich zásadním účelem je aplikace obecných zásad na služby pro osoby se zdravotním postižením a seniory.

Jak vznikly Standardy kvality sociálních služeb Královéhradeckého kraje

Krajské standardy vznikly v širokém konzultačním procesu. Do tohoto konzultačního procesu byli zapojeni experti, kteří se účastnili tvorby národních standardů, zástupci zřizovatele a poskytovatelé sociálních služeb Královéhradeckého kraje. Konzultační proces probíhal formou diskusí v pracovních skupinách poskytovatelů sociálních služeb, při konzultacích nad sebehodnocením přímo v místě poskytovaných služeb a formou standardních připomínek jednotlivých pracovních verzí standardů. Během roku 2003 proběhla dvě kola připomínkování pracovních verzí standardů, kterých se celkem zúčastnilo cca 70 subjektů Královéhradeckého kraje, kteří jsou buď poskytovateli sociálních služeb pro dané 5 cílové skupiny nebo tyto služby zřizují. Dále proběhlo celkem 27 jednodenních konzultací nad sebehodnocením přímo v místě poskytovaných služeb a 6 pracovních skupin s poskytovateli sociálních služeb Královéhradeckého kraje. Samotný proces tvorby krajských standardů byl stejně důležitý jako jeho výsledek. Po zapracování všech relevantních připomínek, byla třetí verze krajských standardů Královéhradeckého kraje předložena k oponentuře dvěma předními odborníkům z oblasti sociálních služeb v ČR. Oba oponenti považují krajské standardy za způsobilé k publikování.

Ve svém vyjádření potvrdili soulad Standardů kvality sociálních služeb Královéhradeckého kraje s politikami zemí EU a OECD v oblasti veřejných a sociálních služeb včetně zajištění jejich kvality s národní politikou v oblasti veřejných a sociálních služeb v ČR, zejména v oblasti národní politiky jakosti.

Předkládaná podoba krajských standardů odpovídá evropským požadavkům na sociální službu, která je poskytována podle skutečných potřeb jejich uživatelů, nikoli plošně všem ve stejném množství a stejným způsobem. Očekávaným výsledkem tohoto procesu je zvýšení efektivity využití prostředků vynaložených na sociální služby a rozvoj alternativních služeb, které jsou včas dostupné všem, kdo je potřebují.

⁽¹⁾ EU Joint Report on Social Inclusion, December 2001

Struktura krajských standardů

Každému krajskému standardu vždy předchází národní standard, který je souborem základních požadavků, které musí naplnit každá sociální služba. Samotný krajský standard již akcentuje danou sociální službu, v tomto případě služby pro osoby se zdravotním postižením a seniory. V souladu s národním standardem formulace krajského standardu vyjadřuje normu, jak má sociální služba v určitém ohledu vypadat. Některé národní standardy jsou sloučeny, avšak krajskému standardu je z důvodu zachování kontinuity a přehlednosti ponecháno označení 3 - 4, 9 -10, 12-13 a 16-17.

Významnou součástí každého krajského standardu jsou tzv. ukazatele kvality - detailnější kritéria pro určitou sociální službu. Oproti národním standardům je v nich formulována konkrétněji řada oblastí a návodných situací, které vedou ke stanovení odborných postupů a vnitřních metodických norem pro postupné naplňování jednotlivých standardů kvality při zachování specifčnosti konkrétní poskytované sociální služby. Jednotlivé ukazatele kvality slouží jako měřítko k posuzování toho, do jaké míry se poskytovaná služba v praxi blíží stanovenému standardu. Ukazatele kvality pomáhají lépe rozpoznat, co se od sociální služby v dané oblasti očekává a zda jsou sociální služby v dané oblasti poskytovány kvalitně.

Krajské standardy a jejich ukazatele jsou základem pro poskytování kvalitních sociálních služeb. Hlavní odpovědnost za řízení a zajišťování kvality leží však přímo na jednotlivých poskytovatelích sociálních služeb. Očekává se, že při naplňování krajských standardů budou poskytovatelé sociálních služeb sami vypracovávat vlastní strategie, pravidla, postupy a metody pro sebehodnocení kvality poskytovaných služeb na základě krajských standardů.

Právě pro tyto následné aktivity slouží poslední součástí krajského standardu – tzv. vodítka. Jako užitečná se jeví forma otázek na zcela konkrétní situace, která je výsledkem konkrétních zkušeností poskytovatelů sociálních služeb, hodnotitelů kvality a tvůrců národních a krajských standardů.

Jak ke krajským standardům přistupovat a jak s nimi pracovat

Pro praktické užití krajských standardů je třeba jim především porozumět a přijmout jejich pojetí. Krajské standardy, přes určení dvěma významným skupinám uživatelů, jsou formulovány s jistou mírou oboecnosti. Zpočátku proto může být obtížné poznat, o co v nich vlastně jde a především, jak je používat.

Prvním krokem při jejich zavádění by mohlo být seznámení se s nimi, vymezení méně srozumitelných částí textu a jejich následné objasnění v diskusích v pracovních týmech, s kolegy z jiných zařízení, popřípadě prostřednictvím konzultací či workshopů s externími odborníky.

Dalším krokem, který předložený text standardů umožňuje, je jeho využití při provádění sebehodnocení služby, tj. jejího posouzení prostřednictvím ukazatelů kvality a vodítek, které jsou součástí každého standardu. Jejich porovnáním se skutečností lze postupně zjistit, co je v zařízení tzv. v pořádku a co je třeba změnit.

Nejobtížnějším krokem bude zavádění požadavků standardů do podmínek konkrétního zařízení, definování a provedení nezbytných změn, umožňujících sladění požadavků standardů s praxí. To může mnohdy vyžadovat zásadní změnu v charakteru poskytovaných služeb. Bylo by velkou chybou domnívat se, že podstatou tohoto kroku je jen vytvoření či novelizace vnitřních norem zařízení jeho vedením a následné formální proškolení pracovníků. Bez porozumění a především ztotožnění se s jejich obsahem všemi pracovníky zařízení by jejich aplikace byla pouze formální a bez dopadu na kvalitu služby pro konkrétního uživatele. Do popředí proto vstoupí požadavek na konzultační proces jejich tvorby.

Změna charakteru dosud poskytovaných služeb však neproběhne samovolně. Bude vyžadovat změnu přístupu pracovníků k uživatelům, změnu úhlu pohledu na službu, spolupráci se zřizovatelem, poskytovateli sociálních služeb v okolí a zejména s uživateli. Realizátory takovýchto změn mohou být pouze odborně erudovaní lidé, disponující znalostí místních podmínek. Lidé, kteří v realizačních týmech dokáží strukturovat množství úkolů, které z naplňování standardů vyplývají. Sestavit pořadí, co je nejdůležitější a k čemu mají podmínky. Vytvořit reálný plán zavádění standardů a postupně jej realizovat. Svým tempem, s ohledem na možnosti zařízení. Do popředí tak vstoupí význam vzdělávání a profesního rozvoje pracovníků, na jejichž schopnostech a dovednostech je kvalita služby přímo závislá.

Naplnění požadavků krajských standardů kvality sociálních služeb představuje velkou změnu v pojetí sociálních služeb, zejména tradičních poskytovatelů. Pomyslné dveře ke kvalitě jsou otevřené. Vejít do nich nám může dočasně zabránit jen naše obava z neznámého, nejistoty, či rizika...

Národní standard č.1

Cíle a způsoby poskytování služeb.

Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.

Návrh znění standardu č. 1 zejména pro domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb⁽²⁾ a služby osobní asistence poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji seniorům⁽³⁾.

Krajský standard č. 1: Poslání, cíle a způsoby poskytování služeb

Cílem sociálních služeb pro seniory je poskytovat takovou podporu, která seniorům umožňuje zachovat si v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života, mít možnost využívat místní instituce poskytující služby veřejnosti, setkávat se se svými blízkými a místní komunitou i mimo zařízení. Služby poskytované zařízením zachovávají a rozvíjejí důstojný život seniorů, jsou bezpečné a odborné.

Ukazatele kvality :

- 1.1 Každé zařízení, poskytující sociální služby pro seniory, má písemně definováno :
 - poslání – zdůvodnění a vysvětlení existence konkrétního zařízení (o co zařízení usiluje, kde, komu a jakou formou mohou být služby poskytovány)
 - cíle – reálné měřitelné kroky vedoucí k naplnění poslání
 - cílové skupiny – definované tak, aby bylo zřejmé, kteří senioři a v jaké situaci se mohou na zařízení obracet (např. senioři s demencí, s omezenou pohyblivostí, s určitým smyslovým postižením)
 - principy poskytování sociálních služeb – hodnoty, kterými se řídí pracovníci zařízení při práci se seniory a při poskytování služeb (např. světónáborová orientace, respektování přání a volby seniorů, individuální přístup, přizpůsobení služby podle změny stavu seniora apod.)
- 1.2 Tato základní prohlášení jsou zveřejněna, tj. uvedena v materiálech zařízení přístupných veřejnosti v jednotné podobě (např. webové stránky, informační brožura). Pokud se v průběhu času mění cíle zařízení, jsou tyto změny rovněž jednotně zveřejňovány, tj. každý veřejně přístupný materiál o zařízení obsahuje stejné znění výše uvedených dokumentů.
- 1.3 Tato veřejná prohlášení jsou v souladu se zněním Standardu č.1, tj. s tím, aby pro seniora zůstala zachována možnost využívat místní instituce, poskytující služby veřejnosti, setkávat se se svými blízkými a místní komunitou i mimo zařízení, zachovat si v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života a být pracovníky zařízení přijímán jako partner a zákazník, ne jako objekt plošně poskytované péče.
- 1.4 Zařízení má pro poskytování svých služeb písemně vypracovanou metodiku, tj. soubor vnitřních pravidel, pracovních postupů atd., kterou si zařízení pro poskytování služeb vytvoří, a která je v souladu s posláním a cíli zařízení. Tato pravidla jsou přístupná všem pracovníkům, pracovníci je znají, vědí, kde jsou uložena a poskytují seniorům služby podle těchto postupů.

⁽²⁾ Toto dělení vychází z poslední definice typologie sociálních služeb, neznamena však, že tyto standardy nelze využít pro jiné, např. nově vznikající služby pro seniory

⁽³⁾ V textu Standardů kvality sociálních služeb Královéhradeckého kraje je pojmem senior označován zájemce nebo uživatel služeb pro seniory, tj. občan, který dosáhl věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu, ocitl se v situaci, která vyžaduje podporu druhé osoby a tato podpora nemůže být poskytnuta jiným způsobem, než prostřednictvím sociálních služeb.

Vodítka:

- Jsou poslání, cíle a principy zařízení součástí veřejného dokumentu (informační leták, webové stránky apod.)?
- Jsou tato prohlášení v souladu s obecným cílem poskytování sociálních služeb (se zněním standardu č.1)?
- Znájí pracovníci i uživatelé (případně jejich rodinní příslušníci a blízké osoby) poslání, cíle a principy vašeho zařízení?
- Má vaše zařízení popsány postupy, podle kterých pracovníci jednotně poskytují služby?
- Znájí tyto postupy všichni pracovníci vašeho zařízení?
- Mohou senioři v zařízení pokračovat ve způsobu života, na který byli zvyklí?
- Mají senioři v jakékoli osobní situaci možnost opatřit si drobné nákupy, navštěvovat přátele, rodinu, využívat místní služby, pokud si to přejí?

Národní standard č. 2

Ochrana práv uživatelů sociálních služeb.

Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.

Návrh znění standardu č. 2 zejména pro **domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji **seniorům**.

Krajský standard č. 2: Ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Zařízení poskytuje sociální služby seniorům takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování jejich lidských a občanských práv.

Ukazatele kvality:

- 2.1 Pracovníci zařízení znají platné relevantní normy v oblasti základních lidských práv: Listina základních lidských práv a svobod, Občanský zákoník, Standardy kvality sociálních služeb (MPSV, 2002) a další. Statutární zástupce zařízení je zodpovědný za to, že služby jsou poskytovány v souladu s těmito právními normami.
- 2.2 Zařízení poskytující služby seniorům má vzhledem k charakteru poskytovaných služeb (rezidenční / terénní) písemně stanoveny oblasti, ve kterých by potenciálně mohlo při poskytování služeb dojít:
 1. k porušování práv seniorů - jsou to oblasti týkající se zejména:
 - práva seniora na vlastní rozhodování (podpora samostatnosti a soběstačnosti seniora, jeho nezávislosti na poskytované službě)
 - práva seniora na soukromí
 - práva seniora na individuální utváření denního programu
 - práva seniora na kontakt s ostatními lidmi a komunitou
 - práva seniora na volný pohyb
 - práva seniora na přiměřené riziko
 2. ke střetu zájmů mezi pracovníky zařízení a seniory, kteří jejich služeb využívají
 - jsou to oblasti týkající se zejména:
 - používání restriktivních opatření a tlumících léků
 - zanedbávání, fyzické nebo psychické zneužívání a týrání
 - zneužívání moci pracovníků vůči seniorům
 - upřednostňování provozních a pracovních podmínek před zájmy seniorů

- 2.3 Zařízení písemně definuje situace, při kterých by mohlo dojít k porušování práv seniorů nebo ke střetu zájmů mezi pracovníky zařízení a seniory, kterým jsou služby poskytovány. Tyto definice obsahují popisy, jak těmto situacím předcházet a postupy, jak vzniklé situace řešit, pokud k nim dojde. Zařízení definuje okruh pracovníků, kteří tyto situace znají a vědí, jak se v nich zachovat, aby k porušení práv seniorů ani ke střetu zájmů nedošlo.
Zařízení má stanoveny postupy, jak dodržování těchto pravidel ze strany pracovníků průběžně monitoruje a jak bude postupovat v případě, že bude zjištěno jejich porušení.
- 2.4 Zařízení zcela respektuje autonomii uživatele a podporuje jeho samostatné rozhodování⁽⁴⁾. Jedná se seniorem tak, aby senior:
- měl možnost spolurozhodovat o formě, průběhu, podmínkách a rozsahu poskytované služby
 - měl možnost se účastnit setkání, která se týkají projednání poskytovaných služeb pro jeho osobu
 - byly brány v potaz jeho potřeby, připomínky a náměty
 - měl možnost požadovat změny v dojednaných cílech obsažených v osobním plánu
 - byl seznámen s možností kdykoliv nahlédnout do své osobní dokumentace
 - byl respektován jeho požadavek na ukončení poskytované služby a byl s ním v tomto případě vyjednan další postup
- 2.5 Zařízení poskytuje služby seniorům takovým způsobem, aby předcházelo vytváření předsudků místního společenství vůči uživatelům a negativnímu hodnocení uživatelů veřejností (např. viditelné označení oděvu číslem, používání oslovení skupiny seniorů, např. „ležáci“ apod., zadržování OP, jednání pracovníků způsobem neodpovídajícím věku a životním zkušenostem seniorů atd.).

Vodítka:

- Je v zařízení věnována zvýšená pozornost dodržování lidských a občanských práv u seniorů nejvíce závislých na poskytovaných službách, např. seniorům s demencí, s obtížemi v komunikaci, nepohyblivým seniorům apod.?
- Má zařízení písemně definovány oblasti a situace, ve kterých by mohlo potencionálně dojít k porušení práv seniorů nebo ke střetu zájmů zařízení a seniorů?
- Je zachována důstojnost života seniorů v zařízení ?
- Účastní se senior spolurozhodování o formě a množství poskytovaných služeb?
- Má senior možnost zvolit si kde a s kým bude bydlet?
- Má senior možnost mít v pokoji vlastní soukromí, být sám, když potřebuje?
- Je se seniorem vyjednan způsob oslovování personálem?
- Je denní program seniora utvářen v souladu s jeho přáním?
- Má senior možnost zvolit si způsob oblékání?
- Může se senior volně pohybovat po zařízení, v případě, že tomu tak není, je s ním toto omezení náležitě projednáno a dostatečně vysvětleno ?
- Může senior opouštět zařízení podle svých potřeb a přání?
- Může senior volit svůj způsob trávení času ?
- Obsahují vnitřní materiály zařízení také pokyny, jak bude postupováno v případě porušení práv seniorů?
- Jsou s těmito pravidly seznámeni všichni pracovníci zařízení?
- Dbá zařízení na to, aby byla témata týkající se práv seniorů užívajících sociální služby pravidelně diskutována na poradách pracovníků?

⁽⁴⁾ Pokud jsou schopnosti seniora omezeny v takové míře, že nelze respektovat jeho rozhodnutí, je povinností zařízení tato omezení podrobně popsat, zdůvodnit a doložit, jakým způsobem je tato situace řešena a z jakého důvodu k tomuto řešení zařízení přistoupilo.

Národní standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu

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

Národní standard č. 4 Dohoda o poskytování služby.

Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobních cílů, které má služba naplňovat.

Návrh znění standardu č. 3 - 4 zejména pro **domovy, penzióny, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji **seniorům**.

Krajský standard č. 3 - 4 : Dohoda o poskytování služby

Zájemce o službu je zařízením předem seznámen s podmínkami a rozsahem nabízených služeb. Pracovník zařízení aktivně zjišťuje očekávání zájemce. Pokud se během vyjednávacího procesu obě strany dohodnou na poskytování služeb, uzavřou o podmínkách poskytování služeb písemnou dohodu. Tato dohoda není totožná se správním rozhodnutím, ani jí toto rozhodnutí nenahrazuje.

Ukazatele kvality:

3 - 4.1

Zařízení má pro jednání se seniorem a pro uzavírání dohody stanovená písemná vnitřní pravidla, ve kterých je upraveno:

- kdo je oprávněn jednat se seniorem, který má o služby zájem a kdo se ještě tohoto jednání může účastnit
- kde a jakým způsobem bude jednání probíhat
- jaké informace budou seniorovi poskytnuty a v jaké formě (podmínky, způsob poskytování služeb a jejich cena)
- jaké informace a údaje budou u seniora zjišťovány a jakou metodou (např. sociální šetření, dotazník, rozhovor)
- jak bude zařízení řešit jednání se seniorem, který má potíže s komunikací
- v jakých případech a za jakých podmínek jsou k jednání přizváni další odborníci (např. psycholog, logoped...apod.)
- za jakých podmínek může zařízení dohodu neuzavřít
- jaké další poskytovatele nebo jiné služby může zařízení v případě, že nedojde k uzavření dohody seniorovi nabídnout.

3 - 4.2

Poskytovatel zjišťuje osobní cíle seniora a potřebný rozsah individuální podpory zejména v těchto oblastech:

- osobní péče a tělesná pohoda (péče o nohy, stav chrupu, kontinence atd.)
- stravovací návyky a stravovací preference
- zrak, sluch, možnost komunikace seniora
- pohyblivost a zručnost
- užívání léků
- psychický stav a kondice
- rytmus běžného dne, který senior preferuje
- zvyky, návyky a rituály, které si přeje senior zachovat
- společenské zájmy, koníčky, náboženské a kulturní potřeby
- zapojení rodiny do poskytování služeb

- další sociální kontakty a přátelství seniora
- osobní bezpečnost a možná rizika
- přání seniora spojené s úmrtím, jeho duchovní potřeby, zvyky a vykonávání příslušných obřadů
- další oblasti, na které senior či jeho blízcí upozorní

3 - 4.3

Jednání připravuje a vede pracovník zařízení, který zejména:

- zná specifika cílové skupiny seniorů
- umí vést rozhovor se seniorem a umí vyjednávat v rámci stanovených pravidel a kompetencí
- respektuje individuální přání a osobní cíle seniora
- podporuje seniora ve formulování jeho osobních cílů
- zajistí, aby senior rozuměl obsahu a účelu dohody

3 - 4.4

Dohoda obsahuje :

- popis toho, čeho chce senior prostřednictvím služby dosáhnout (osobní cíle)
- popis (průběh, podmínky, rozsah) poskytovaných služeb pro tohoto seniora
- podrobnosti, které jsou důležité pro poskytování služeb seniorovi
- ujednání o případné zkušební době a délce trvání poskytování služeb
- postupy při nedodržování podmínek poskytované služby
- způsob a podmínky pro ukončení služby (senior může dohodu vypovědět kdykoli – zařízení jen za podmínek stanovených v dohodě)
- způsob, jakým lze tuto dohodu měnit.

3 - 4.5

Dohoda o poskytování sociálních služeb je podepsána oběma stranami. Každá ze stran obdrží jedno vyhotovení této dohody. Zařízení dohody eviduje.

3 - 4.6

Dohoda je základem pro vytvoření osobního plánu poskytování služeb pro seniora.

3 - 4.7

Poskytovatel má vypracován postup pro případné ukončení poskytování služeb seniorovi ze strany poskytovatele, tento postup umožňuje v případě zájmu seniora zajistit seniorovi náhradní služby.

:

Vodítka:

- Jsou pravidla pro jednání se seniorem a uzavírání dohody o poskytování služeb v souladu s ukazatelem kvality 3.1.?
- Kdo je v zařízení pověřen jednáním se seniorem před jeho nástupem a při uzavírání dohody?
- Je pověřený pracovník vyškolen v potřebných dovednostech uvedených v ukazateli kvality 3.3. ?
- Je senior ten, který při jednání stanovuje a s pomocí pracovníků zařízení definuje cíle, které by měly poskytované služby naplňovat?
- Je písemná dohoda součástí dokumentace seniora?
- Obdržel senior tuto dohodu?
- Rozumí senior uzavřené dohodě a ví, co je jejím obsahem ?
- Byl senior informován o tom, za jakých podmínek může smlouvu měnit?

Národní standard č. 5

Plánování a průběh poskytování služeb.

Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován.

Návrh znění standardu č. 5 zejména pro **domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji **seniorům**.

Krajský standard č. 5 : Plánování a průběh poskytování služeb

Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na vnitřní možnosti a schopnosti seniora tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti a nezávislosti. Cílem poskytování služeb je zachovávat v dohodnuté míře takový způsob života, na jaký byl senior zvyklý před začátkem využívání služby⁽⁵⁾.

Ukazatele kvality:

- 5.1 Každý senior, který je uživatelem sociální služby má vypracován svůj osobní plán. Senior se aktivně účastní všech kroků při vytváření, naplňování a aktualizaci osobního plánu (ukazatele 5.1. – 5.5.)
- 5.2 Osobní plán seniora vychází a navazuje na jeho zjištěné potřeby a zájmy obsažené v dohodě o poskytování služeb (tzv.osobní cíle seniora, tj. to, čeho chce senior dosáhnout tím, že využije sociálních služeb).
- 5.3 Osobní plán seniora obsahuje konkrétní kroky, které směřují k naplnění stanovených osobních cílů seniora. Tyto osobní cíle a postupy jejich naplňování jsou stanoveny a aktualizovány společně se seniorem
- 5.4 Za zpracování osobního plánu seniora je odpovědný konkrétní pracovník zařízení, který je stanoven po dohodě se seniorem. Tento pracovník umí se seniorem komunikovat jemu přiměřeným způsobem a zodpovídá za sdílení důležitých informací s ostatními pracovníky zařízení.
- 5.5 Osobní plán seniora je pravidelně vyhodnocován a aktualizován (např.v době adaptace, při změnách zdravotního stavu apod.) vždy v přítomnosti seniora (např. na společném setkání pracovníků, seniora, jeho rodinných příslušníků, popř. jiných osob, označených seniorem za důležité.). Změny v osobním plánu jsou písemně zaznamenávány.
- 5.6 Osobní plán seniora je součástí osobní dokumentace, do které může senior nebo osoby označené seniorem za důležité kdykoli nahlédnout. Senior nebo osoby označené seniorem za důležité jsou o této možnosti informovány.
- 5.7 Poskytovatel má písemně zpracovaný postup, jak vytváří osobní plán poskytování služeb pro jednotlivé seniory.
- 5.8 Poskytovatel služeb má vytvořena pravidla jak posuzovat, zda bylo osobních cílů seniora dosaženo podle stanoveného osobního plánu. Tato pravidla obsahují měřitelná kritéria (tj. konkrétní údaje, kroky, které je možno vyhodnocovat v průběhu poskytování služby).

Vodítka:

- Podílel se senior na vypracování osobního plánu?
- Je plán vypracován tak, aby mu senior rozuměl?
- Byl senior informován, že může do svého osobního plánu nahlédnout?
- Jsou stanovené osobní cíle měřitelné?
- Má senior příležitost podílet se na vedení osobních záznamů?
- Účastní se senior projednávání změn v jeho osobním plánu?
- Je senior informován o různých alternativách dosažení svých cílů?
- Je senior informován o možnosti změny klíčového pracovníka?

⁽⁵⁾ V případech kdy senior přichází z prostředí „ sociální nouze“ apod. poskytovatel zachovává pouze některé prvky, které senior označí za důležité např. časový průběh dne, kdy je zvyklý vstávat, kdy chodí spát...atd.

Národní standard č. 6

Osobní údaje

Zařízení shromažďuje a zpracovává takové údaje o uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným všeobecně závazným normám.

Návrh znění standardu č. 6 zejména pro **domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji **seniorům**.

Krajský standard č. 6 : Osobní údaje⁽⁶⁾

Zařízení získává, shromažďuje a vede takové údaje o seniorech, které jsou nezbytně nutné k zajištění odborných a kvalitních sociálních služeb. Osobní údaje jsou zjišťovány zejména s cílem zajistit seniorům podporu v jejich dosavadním způsobu života.

Zpracování osobních údajů provádí zařízení v souladu s obecně platnými všeobecně závaznými normami.

Ukazatele kvality:

- 6.1 Zařízení má vytvořen seznam osobních údajů, které zjišťuje od uživatelů a jejich rodinných příslušníků, aby služby mohly být poskytovány odborně a kvalitně s ohledem na zachování dosavadního způsobu života seniora.
- 6.2 Zařízení vytváří pravidla jednotného vedení a zacházení s osobními údaji uživatelů, zejména:
 - osobní údaje každého seniora jsou zpracovány v osobním spisu
 - osobní spis obsahuje všechny významné informace a údaje, získané pracovníky zpracování různých úseků zařízení
 - osobní spisy mají jednotnou strukturu, která umožňuje přehlednou, rychlou a snadnou orientaci v důležitých osobních údajích
- 6.3 Vnitřní pravidla stanovují, kteří pracovníci budou s osobními údaji seniora seznámeni a v jakém rozsahu (měřítkem je nezbytnost pro poskytování kvalitních a odborných služeb). Tito pracovníci mají k údajům takový přístup, aby je mohli efektivně využívat a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji seniorů, která jsou povinni dodržovat.
- 6.4 Zařízení vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám, zejména:
 - osobní spis seniorů obsahuje písemný souhlas se zpracováním jejich osobních údajů
 - senioři jsou aktivně informováni o možnosti nahlížet do svého osobního spisu.
- 6.5 Zařízení má stanovena pravidla pro archivaci dokumentů, které souvisí s poskytováním služeb jednotlivým seniorům. Tato pravidla jsou v souladu s platnými obecně závaznými normami.

⁽⁶⁾ Osobním údajem se rozumí jakýkoliv údaj týkající se určeného nebo určitého subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit jeho identitu. O osobní údaj se nejedná, pokud je třeba ke zjištění identity subjektu údajů nepřiměřeně množství času, úsilí či materiálních prostředků.

Citlivým údajem se rozumí osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách či hnutích nebo v odborových či zaměstnaneckých organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuální životě.

Subjektem údajů se rozumí fyzická osoba, k níž se osobní údaje vztahují.

Zpracováním osobních údajů se rozumí jakákoliv operace nebo soustava operací, které správce nebo zpracovatel systematicky provádějí s osobními údaji, a to automatizovaně nebo jinými prostředky. Zpracováním osobních údajů se rozumí zejména shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace.

Shromažďováním osobních údajů se rozumí systematický postup nebo soubor postupů, jehož cílem je získání osobních údajů za účelem jejich dalšího uložení na nosič informací pro jejich okamžité nebo pozdější.

Uchováváním osobních údajů se rozumí udržování údajů v takové podobě, která je umožňuje dále zpracovávat.

Vodítka:

- Vědí pracovníci jaké osobní údaje od seniorů zařízení zjišťuje a proč?
- Vědí pracovníci, kdo má k osobním údajům přístup a jak získají potřebné informace?
- Odpovídá obsah osobních spisů vypracovanému seznamu osobních údajů, které zařízení zjišťuje?
- Jsou důležité údaje v osobním spisu uspořádány přehledně a aktuálně?
- Jsou všechny důležité osobní údaje, které pracovníci v průběhu služby zaznamenávají do provozních knih (denních hlášení) apod. dodatečně doplňovány do osobních spisů seniorů?
- Obsahují osobní spisy písemný souhlas seniorů se zpracováním osobních údajů?
- Znájí senioři své právo nahlédnout do svého osobního spisu?
- Má zařízení doklad o registraci?
- Existují v zařízení pravidla pro nakládání s dokumentací bývalých uživatelů služeb?

Národní standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovena a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterým jsou seznámeni senioři i pracovníci.

Návrh znění standardu č. 7 zejména pro **domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji **seniorům**.

Krajský standard č. 7:

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

V zařízení sociálních služeb mají všichni senioři, popř. jejich zástupci, možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli ohroženi.

Stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva uživatele a příležitost ke zvýšení kvality služby. V zařízení jsou stanovena a uplatňována písemná pravidla, která upravují postup a způsob řešení stížností.

Ukazatele kvality:

- 7.1 Zařízení má pro podávání a řešení stížností⁽⁷⁾ stanovena seniorům i pracovníkům trvale dostupná písemná pravidla, ve kterých je upraveno:
- kdo stížnost může podat (senior, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, rada klientů, příp. fyzická či právnická osoba zastupující zájem seniora atd.),
 - forma podání stížnosti (ústní, písemná, příp. alternativní komunikace – znakový jazyk, piktogramy),
 - komu, případně kam konkrétně může senior svou stížnost podat (např. označení funkce pracovníků, veřejně přístupného místa apod.) s ohledem na individuální situaci seniora (snížená pohyblivost, snížená prostorová nebo časová orientace apod.),
 - pro seniora bezpečný postup při přijímání a řešení stížností (forma zápisu stížností, jejich evidence a seznam pracovníků příslušných k jejich vyřízení, způsob vyřizování stížností, doba určená k jejich vyřízení), včetně možnosti stěžovat si anonymně
 - povinnost vyžádat si vyjádření pracovníka, proti kterému je stížnost vedena

⁽⁷⁾ Vymezení pojmu stížnost: takové podání seniora, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, která ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

- postup při odvolání v případě nespokojenosti seniora s vyřízením stížnosti (možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu - Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor...).
- Pravidla obsahují kontakt na tyto orgány.
- 7.2 Senioři jsou s těmito pravidly seznámeni při uzavírání dohody o poskytování služeb a jejich obsah je jim pravidelně vhodnou formou připomínán.
- 7.3 Vedoucí pracovníci zařízení pravidelně ověřují, zda pracovníci cílům a postupům pravidel pro podávání a řešení stížností seniorů rozumějí a dokáží je aplikovat.
- 7.4 Pověřený pracovník zařízení kontroluje řešení stížností seniorů a pravidelně je vyhodnocuje. Vyhodnocení je zdrojem informací pro zlepšování kvality poskytovaných sociálních služeb seniorům.

Vodítka:

- Má zařízení vypracována písemná vnitřní pravidla pro řešení stížností seniorů?
- Jsou tato pravidla seniorům a zaměstnancům zařízení trvale dostupná?
- Odpovídá jejich forma dovednostem cílové skupiny seniorů?
- Obsahují tato pravidla postupy, jakým způsobem budou stížnosti vyřizovány?
- Umí zaměstnanci tyto postupy vhodnou formou interpretovat seniorům?
- Jsou v pravidlech uvedeny lhůty pro vyřizování stížností?
- Existuje možnost podávat anonymní stížnosti?
- Obsahují tato pravidla seznam zaměstnanců příslušných k vyřizování stížností?
- Vědí pověřeni zaměstnanci o tomto pověření a znají stanovené postupy?
- Jsou si zaměstnanci vědomi možných obav stěžovatelů z důsledků podání stížnosti?
- Jsou senioři informováni o obsahu pravidel pro řešení stížností a rozumějí mu? Jak se o tom přesvědčíte?
- Může se senior při podání stížnosti nechat zastupovat nezávislou osobou?
- Má senior v případě potřeby k dispozici tlumočnicka nebo alespoň kontakt na něj?
- Obsahuje záznam o stížnosti konkrétní výroky stěžovatele nebo pouze jejich interpretaci zaměstnanci?
- Ověřují vedoucí zaměstnanci zařízení pravidelně, zda zaměstnanci cílům a postupům pravidel pro podávání a řešení stížností seniorů rozumějí a dokáží je aplikovat?
- Jsou podané stížnosti zařízením evidovány a analyzovány?
- Je tato analýza pro zaměstnance zařízení zdrojem informací o možnostech zlepšení kvality služby?
- Jak byla prověřena autentičnost výroku stěžovatele, který byl interpretován pracovníkem?
- Jsou podané stížnosti zařízením evidovány?

Národní standard č. 8

Návaznost na další zdroje

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

Návrh znění standardu č. 8 zejména pro **domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji **seniorům**.

Krajský standard č. 8: Návaznost na další zdroje

Zařízení aktivně podporuje seniora ve využívání veřejných i odborných služeb, na které je ve svém životě zvyklý, a které mu pomáhají udržet si nezávislost na poskytovaných sociálních službách. Dále zařízení aktivně podporuje seniora v udržování vztahů s jeho rodinou, přáteli a ostatními blízkými lidmi z jeho přirozeného prostředí.

Ukazatele kvality:

- 8.1 Zařízení v souladu se svým posláním nenahrazuje běžné služby veřejnosti, např. zdravotnické zařízení, zájmové kluby, kadeřnictví, pedikúru. Zařízení umožňuje seniorovi využívat služby, na které je zvyklý a vyhledává takové služby, které senior označí za potřebné pro naplnění svých osobních cílů, definovaných v jeho osobním plánu.
- 8.2 Zařízení vyhledává a spolupracuje s institucemi a odborníky, jejichž služby senior označí na potřebné k naplnění svých osobních cílů, definovaných v jeho osobním plánu.
- 8.3 Zařízení má vytvořen seznam institucí a odborníků, se kterými spolupracuje. Vedení zařízení určí pracovníka, který je odpovědný za tvorbu a aktualizaci tohoto seznamu. Ostatní pracovníci vědí, na koho se mají obrátit, pokud potřebují pro seniora zajistit návaznou nebo doplňkovou službu v souladu s jeho dohodnutými osobními cíli.
- 8.4 Pracovníci zařízení aktivně vytvářejí příležitosti pro vztahy seniora s jeho rodinou, např. odpovídající prostory pro setkávání seniora s rodinou, doba návštěv, pokoj pro hosty apod. Pracovníci zařízení dále respektují rozhodnutí seniora v této oblasti, např. s kým z rodiny se chce senior setkávat, koho si nepřeje vidět apod.
- 8.5 Pracovníci zařízení aktivně podporují vztahy seniora s jeho blízkými, přáteli a známými lidmi, jednájí s osobami označenými seniorem za jemu blízké vsřícně, spolupracují s nimi, poskytují jim dostatek informací, tyto osoby jsou přizývány k účasti na jednáních týkajících se služeb poskytovaných seniorovi a jejich změn. Zařízení vytváří příležitosti pro zapojení seniora do místní komunity např. doprovod seniora, nenahrazování zájmových aktivit dostupných v komunitě apod.
- 8.6 Zařízení zachovává při konfliktech seniora s rodinou a jeho blízkými lidmi neutralitu. V případech, kdy mají pracovníci důvod se domnívat, že jsou ze strany rodiny nebo osob blízkých hrubě porušována práva seniora, zařízení hájí práva seniora a v případě potřeby se obrátí na příslušné kompetentní nezávislé orgány a služby.

Vodítka:

- Má zařízení vytvořen seznam návazných odborných služeb?
- Vědí pracovníci zařízení, kde a u koho hledat informaci o návazných službách pro seniory?
- Mají senioři možnost volit a využívat místní veřejné služby?
- Poskytne zařízení seniorovi doprovod, pokud ho potřebuje k využití návazných služeb?
- Mohou rodinní příslušníci a blízcí lidé kdykoli seniora navštívit?
- Mohou rodinní příslušníci a blízcí lidé v zařízení přespat?
- Spolupracuje zařízení s odborníky (např. právní poradenství) v oblasti ochrany práv a majetku seniora?

Národní standard č. 9

Personální zajištění služeb

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

Národní standard č. 10

Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb

Vedení zařízení zajišťuje pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanovuje a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci.

Návrh znění standardu č. 9 - 10 zejména pro **domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji seniorům.

Krajský standard č. 9 - 10: Pracovní podmínky a personální zajištění služeb

Zařízení má na základě zjištěných osobních cílů a potřebné podpory jednotlivých seniorů stanoven počet, kvalifikaci, pracovní zařazení pracovníků a způsob jejich zácviku. Organizační struktura a pracovní podmínky v zařízení umožňují naplňování jeho poslání a cílů.

Ukazatele kvality:

9. - 10.1

V zařízení jsou pracovní podmínky a pravidla pro poskytování služeb sjednány mezi vedením a pracovníky písemně v souladu s platnými zákonnými normami (pracovní smlouvy) a s vnitřními pravidly zařízení (pracovní náplně). Každý pracovník zná svou pracovní náplň, která obsahuje zejména konkrétní pracovní činnosti, kompetence a odpovědnosti pracovníka. Pracovní náplně se přiměřeně aktualizují. Personální dokumentace je vedena v souladu s platnými obecně závaznými předpisy.

9. - 10.2

Zařízení má stanovenou strukturu pracovníků a považuje ji za základ při zabezpečování a plánování služeb. V organizační struktuře jsou definovány kompetence, povinnosti a odpovědnost jednotlivých pracovníků. Je stanoven profil každého pracovního místa s uvedením potřebné kvalifikace, dovedností a znalostí pracovníka. Existují záznamy o projednání změn organizační struktury v příslušném týmu pracovníků.

9. - 10.3

Počet, kvalifikace, pracovní zařazení pracovníků v přímé péči vychází ze zmapovaných osobních cílů jednotlivých seniorů.

9. - 10.4

Zařízení vytváří podmínky pro pravidelnou komunikaci mezi pracovníky tak, aby pracovníci měli dostatečné informace k zajišťování služeb podle osobních cílů seniorů, např. zajištění obousměrné komunikace mezi klíčovým pracovníkem seniora a dalšími pracovníky, kteří jsou se seniorem v kontaktu.

9. - 10.5

V zařízení je uplatňován systém pravidelných porad tak, aby byla zajištěna informovanost o běžných provozních záležitostech i změnách v poskytování služeb jednotlivým seniorům pro pracovníky na všech úrovních. Porady mají pevně stanovené termíny a frekvenci, ruší se pouze ve výjimečných případech. Běžně se na nich řeší drobné či větší problémy uvnitř týmů a porady jsou chápány jako základ bezproblémového fungování instituce. O průběhu porad na všech úrovních existují písemné záznamy.

9. -10.6

V zařízení je programová snaha řešit problémy na té úrovni, na níž vznikají. Vyšší úroveň řízení vstupuje do řešení problému jen tehdy, když s řešením, k němuž došlo na nižší úrovni, nesouhlasí nebo jako odvolací instance.

9. - 10.7

Zařízení má jasně zformulovaná písemná pravidla pro výběr a přijímání nových pracovníků.

9. - 10.8

Každý nově příchozí pracovník prochází zácvikem. Doba definovaného zácviku je minimálně 1 měsíc, během kterého je nový pracovník zaučován zkušeným pracovníkem. Působení nového pracovníka je sledováno a průběžně definovaným způsobem vyhodnocováno (písemné hodnocení, zápisy z porad atd.).

9.- 10.9

Zařízení aktivně vytváří podmínky pro spolupráci s dobrovolníky a praktikujícími studenty. Má vytvořena vnitřní pravidla pro uzavírání smluv (např. příkazní smlouva) o vykonávání práce dobrovolníka nebo odborné praxe a pro zajištění pracovních podmínek pro tyto pracovníky (pojištění, závazek mlčenlivosti, vymezení odpovědnosti apod.).

Vodítka:

- Jakým způsobem vznikala Vaše pracovní náplň, kdo Vám ji předložil? Byla tato pracovní náplň po čase aktualizována?
- Kdo rozhoduje o rozdělení práce (rozpisu služeb a o jeho změnách)?
- Kolik pracovníků má základní pracovní tým, do kterého patříte? Jsou to lidé spojení stejnou odborností, nebo tým, že se starají o určitou skupinu seniorů, nebo nějak jinak?
- Jak často se Váš tým schází na poradách? Co důležitého se na těchto poradách probírá?

- Co například by mohlo způsobit, že by byla porada odložena?
- Když pracovník vašeho týmu potřebuje vyřešit nějaký problém s pracovníkem paralelního týmu, řeší to sám v přímé kontaktu s ním, nebo se taková věc řeší mezi vedoucími týmů?
- Kdo rozhoduje, kde který senior bydlí ?
- Pokud potřebuje senior na cestu (např.do obce) doprovod, kdo rozhoduje, zda ho dostane?
- Kdo rozhoduje o detailech estetické úpravy prostor, v nichž základní tým pracuje?
- Co by se stalo, kdyby vedení rozhodlo, že např. k obyvateli z vašeho oddělení se přistěhuje jiný, o němž vaši pracovníci vědí, že soužití s ním způsobí vážné problémy? Jak by se taková situace řešila?
- Jakým způsobem probíhá zapracování nového pracovníka? Jak dlouho zácvik trvá?
- Kdy předtím přišel nový pracovník do vašeho týmu? Byl způsob zácviku stejný nebo se v něčem lišil?
- Je způsob zácviku nového pracovníka nějak písemně stanoven?

Národní standard č. 11

Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro dosažení veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb.

Návrh znění standardu č. 11 zejména pro **domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence** poskytující sociální služby v Královéhradec-kém kraji seniorům.

Krajský standard č. 11: Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Zařízení zajišťuje profesní rozvoj jednotlivých pracovníků a pracovních týmů, jejich znalostí, dovedností a schopností, které jsou nezbytným předpokladem pro kvalitní výkon činností vedoucí k naplnění osobních cílů seniorů.

Ukazatele kvality:

- 11.1 Zařízení dbá o profesní rozvoj jednotlivých pracovníků, stanoví postup pro pravidelné hodnocení jejich pracovního výkonu, podle kterého vytváří osobní plán rozvoje každého pracovníka.
- 11.2 Zařízení průběžně zjišťuje potřeby vzdělávání a výcviku u jednotlivých pracovníků. Vyhledává takové možnosti vzdělávání a výcviku pracovníků, které odpovídají zjištěným osobním cílům seniorů.
- 11.3 Zařízení má stanoven minimálně roční plán vzdělávání pracovníků, který je vyhodnocován vzhledem k naplňování osobních cílů seniorů. Náklady na vzdělávání pracovníků tvoří samostatnou položku rozpočtu zařízení.
- 11.4 Hodnocení výkonu a potřebného školení pracovníků se provádí nejméně jednou ročně, informace se písemně zaznamenávají.
- 11.5 Zařízení vytváří takové podmínky pro práci jednotlivých týmů, aby si pracovníci navzájem předávali zkušenosti z jednotlivých výcviků či kursů i z vlastní každodenní praxe.
- 11.6 Pro pracovníky a jednotlivé týmy pracovníků, kteří se věnují přímé práci s uživateli zajišťuje zařízení podporu při řešení obtížných pracovních situací, a to formou supervize nebo konzultací s nezávislým kvalifikovaným odborníkem.
- 11.7 Pracovníci mají možnost podávat stížnosti a všichni jsou prokazatelně seznámeni se závazným postupem vyřizování stížností. Tento postup zajišťuje možnost být vyslyšen, vznést námitky a být seznámen s výsledkem řízení. Projednané stížnosti se dokumentují.

Vodítka:

- Kdo obvykle navrhuje účast na vzdělávání - pracovník, nebo zařízení?
- Existují témata, pro která zařízení aktivně hledá odpovídající nabídky vzdělávání? Je tvořen plán školení? Kdo jej tvoří a dle jakých kritérií?
- Jezdí více pracovníků za vzděláním mimo zařízení nebo je tomu naopak a přijíždí lektoři do zařízení?
- Navštívil někdo z týmu nějaké zařízení v zemi EU? Má zařízení reference od někoho, kdo takové zařízení navštívil?
- Víte o nějakém zařízení v ČR, kde se praktikují moderní způsoby poskytování sociálních služeb seniorům,?
- Vzpomenete si na případ, kdy se vyskytl problém pracovníka se seniorem? Jaký to byl problém? Pomohl jim někdo s řešením problému?
- Jaké pomoci mohou pracovníci využít při problémech se seniory?
- Víte, co je to supervize? Provádí se v organizaci, jezdí některý pracovník někam mimo zařízení na supervizi problémových případů?
- Jakým způsobem pracovníci podávají stížnosti? Máte stanovený jednotný postup, nebo se stížnosti řeší různě případ od případu?
- Víte o nějakém konkrétním případě stížnosti pracovníka? Jak byl vyřizován?
- Jsou vedeny nějaké záznamy o vyřizování stížností?
- Jsou pracovníci hodnoceni? Je z hodnocení poznat lepší a horší pracovníky, kteří se liší od ostatních? Podle čeho to lze poznat?
- Kdo rozhoduje o pohyblivých složkách mzdy pracovníků týmu a podle jakých kritérií?

Národní standard č. 12

Místní a časová dostupnost služby

Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.

Národní standard č. 13

Informovanost o službě

Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o posláních, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty a tím přispějí k dostupnosti služeb.

Návrh znění standardu č. 12 - 13 zejména pro **domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji seniorům.

Krajský standard č. 12 - 13: Dostupnost služeb

Zařízení poskytuje veřejně dostupné informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů poskytovaných sociálních služeb. Služby, poskytované seniorům, jsou dostupné na takovém místě a v takovou denní dobu, která odpovídá potřebám definovaných cílových skupin jednotlivých zařízení.

Ukazatele kvality :

12. - 13.1

Zařízení má zpracován a pravidelně aktualizuje soubor informací o poskytovaných službách. Tyto informace jsou dostupné veřejnosti, zejména na takových místech a takovým způsobem, aby byly přístupné cílové skupině seniorů, pro které jsou služby zařízení určeny, tj. seniorům v různých nepříznivých sociálních situacích (např. osamělým, imobilním, umístěným v LDN apod.) a seniorům z různých obcí dle regionu působnosti zařízení (např. pouze z města, z kraje, z celé ČR apod).

12. - 13.2

Zařízení zveřejňuje informace v takové podobě, která odpovídá specifickým potřebám cílové skupiny seniorů, např. poškození zraku a sluchu..

12. - 13.3

Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména: právní formu, IČO, statutárního zástupce a kontaktního pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování služby, telefonické spojení, posílání, cíle služby a principy jejich dosahování, vymezení cílových skupin, podmínky poskytování služby, kapacitu zařízení, časovou dostupnost zařízení, cenu služby pro seniora, dopravní spojení.

12. - 13.4

Zařízení je místně a časově dostupné pro definovanou cílovou skupinu seniorů (např. se sníženou mobilitou, smyslovým poškozením či jinými potížemi).

12. - 13.5

Zařízení poskytuje služby v takovém místě, které je dostupné lidem z přirozeného prostředí seniora, ve kterém je zvyklý žít. Pokud tomu tak není, (např. z důvodu dlouhodobé existence zařízení v odlehle lokalitě), vedení zařízení má zpracovanou strategii, jak ve prospěch seniorů tuto situaci změnit.

12. - 13.6

Zařízení, která jsou nově stavěná nebo přestavovaná, musí zajistit místní dostupnost pro cílovou skupinu seniorů na základě jejich předem zjištěných potřeb a potřeb vycházejících z místní komunity.

12. - 13.7

Zařízení přizpůsobuje čas poskytování služeb potřebám cílové skupiny seniorů, popř. jejich rodin nebo osob, které o ně dále pečují. Vedení zařízení přijímá taková provozní opatření, která respektují přání a zájmy seniorů (např. doba podávání jídla, doba koupání, účast na kulturních akcích v obci ... atd.).

Vodítka:

- Existuje veřejně dostupný soubor informací o službách poskytovaných zařízením?
- Jsou tyto informace dostupné seniorům z cílové skupiny, kterou zařízení definuje?
- Je obsah informačního materiálu v souladu s ukazatelem 12.3.?
- Poskytuje zařízení služby na takovém místě, které odpovídá potřebám seniorů a místní komunity?
- Může senior, který je uživatelem sociální služby navštěvovat svou rodinu, přátele, využívat jiné služby?
- Může senior spolurozhodovat o tom, kdy mu budou jednotlivé služby poskytnuty?

Národní standard č. 14:

Prostředí a podmínky pro poskytování služeb

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

Návrh znění standardu č. 14 zejména **pro domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji **seniorům**.

Poznámka:

Některá z kritérií následujícího standardu jsou závazná jen pro rezidenční (pobytová) zařízení - 14.3., 14.5., 14.6., 14.7., 14.8.

Krajský standard č. 14: Prostředí a podmínky pro poskytování služeb

Umístění a úpravy budov, včetně uspořádání a vybavení vnitřních prostor, odpovídá vytyčenému poslání poskytování sociální služby; prostory jsou bezpečné a dobře udržované; uspokojují individuální i kolektivní potřeby definované cílové skupiny seniorů a nabízí příjemné, v případě rezidenčních služeb domácí prostředí.

Ukazatele kvality:

- 14.1 Budova a prostory, kde jsou poskytovány služby, jsou udržovány v dobrém technickém stavu.
- 14.2 V objektu je udržován pořádek, z hygienického hlediska je čistý a bez nepříjemných zápachů. Jeho stav je v souladu s příslušnými hygienickými normami.
- 14.3 V rezidenčním zařízení jsou kromě prostor sloužících k individuálnímu ubytování seniorů také adekvátní prostory vymezené k posezení, odpočinku a stravování (obvykle bývají označovány jako společné prostory). V zařízení musí být, kromě pokojů seniorů, v kterých se senioři mohou setkávat se svými blízkými, k dispozici ještě jiné prostory pro setkávání seniorů s příbuznými a přáteli. Senioři mají neomezený přístup k telefonu, který je pro ně zřízen a opatřen zesilovacím zařízením. Tento telefon mohou používat v soukromí.
- 14.4 Toalety, umývárny a koupelny odpovídají svým prostorem, označením a vybavením potřebám definované cílové skupiny seniorů (např. zvýšené WC, zvedací zařízení, protiskluzová podlaha, madla ...atd.).
- 14.5 Hygienické zařízení (minimálně WC a umyvadlo) má být k dispozici všem seniorům jako příslušenství jejich pokojů nebo přímo na pokojích, bezpodmínečně u nově vzniklých⁽⁸⁾, přestavovaných a rozšiřovaných rezidenčních zařízení.
V pokojích obývaných vozíčkáři nebo seniory využívajícími jiné pomůcky musí být hygienické zařízení instalováno tak, aby pro tyto seniory bylo přístupné.
- 14.6 V zařízeních, která poskytují seniorům službu trvalého bydlení, se mohou vyskytovat 2 lůžkové pokoje pro uživatele, kteří o takové ubytování projeví zájem.
- 14.7 Zařízení, které poskytuje seniorům službu trvalého pobytu, umožňuje, aby si senioři přivezli svůj vlastní nábytek (odpovídající bezpečnostním a požárním směrnicím) a osobní věci. V případě, že senior nemá možnost vlastního vybavení pokoje nebo tuto možnost odmítá, poskytuje zařízení seniorovi standardní vybavení pokoje.
- 14.8 Dveře do pokojů seniorů jsou vybaveny zámky, senior vlastní klíč od svého pokoje. Každý senior má dále k dispozici vlastní uzamykatelný prostor na léky, peníze a cennosti opatřený klíčem. Senior má klíče k dispozici, pokud není v dohodě o poskytování služeb nebo v osobním plánu stanoveno jinak.⁽⁹⁾ V případě nouze (upraveno Standardem č.15) jsou soukromé prostory seniora přístupné personálu.
- 14.9 Topení, osvětlení, dodávka vody a ventilace v prostorách, kde jsou poskytovány seniorům služby, splňují příslušné zdravotní a bezpečnostní požadavky a odpovídají potřebám cílových skupin seniorů. Zařízení v tomto ohledu zjišťuje a naplňuje potřeby u jednotlivých seniorů (např. možnost regulace teploty na jednotlivých pokojích, odpovídající přídavné osvětlení pro seniora se zrakovým postižením apod.).
- 14.10 Zařízení zajišťuje bezbariérový přístup do všech částí společných i soukromých prostor a je vybaveno pomůckami, které umožňují definovaným cílovým skupinám seniorů naplnění zjištěných osobních cílů (např. signalizačním zařízením, pomůckami pomáhajícími seniorům s poškozením sluchu, zraku, komunikačními nesnázemi, rehabilitačními pomůckami - vozíky, chodítka...atd.).

⁽⁸⁾ Po 1.dubnu 2002

⁽⁹⁾ Pokud jsou schopnosti seniora omezeny v takové míře, že mu nelze klíč od pokoje svěřit, je povinností zařízení toto omezení podrobně popsat, zdůvodnit a doložit, jakým způsobem byla tato situace individuálně řešena.

Vodítka:

- Je služba seniorům poskytována v bezpečném, dobře udržovaném prostředí?
- Je zařízení, kde jsou poskytovány služby čisté, příjemné a z hygienického hlediska vyhovující?
- Mají všichni senioři přístup do vnitřních i venkovních společných prostor?
- Mají senioři k dispozici specializované pomůcky, které jsou nezbytné pro zajištění jejich maximální nezávislosti ?
- Jsou ve vašem zařízení prostory, kde se můžou senioři setkávat se svými blízkými, aniž by byli vyrušováni?
- Mají senioři přístup k telefonu se zesilovacím zařízením?
- Mají senioři k dispozici dostatek toalet a koupelen?
- Žijí senioři v bezpečných, pohodlných pokojích, kde mají bezpečně uloženy své vlastní věci?
- Mohou si tyto pokoje sami vybavit, popř. vyzdobit?
- Může senior ve svém pokoji individuálně větrat, ovládat topení? Může senior samostatně regulovat osvětlení v pokoji?
- Je ve vašem zařízení odpovídající prostor pro důstojné rozloučení rodiny a blízkých v soukromí se seniorem a prostory pro bezpečné a důstojné uložení těla?
- Vyskytují se v zařízení hromadné pokoje?
- Jsou sociální zařízení součástí pokojů uživatelů?

Národní standard č. 15 Nouzové a havarijní situace

Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.

Návrh znění standardu č. 15 zejména pro **domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji **seniorům**.

Krajský standard č. 15: Nouzové a havarijní situace⁽¹⁰⁾

Zařízení má stanovená a uplatňuje srozumitelná a trvale dostupná písemná pravidla, ve kterých jsou popsány možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení. Pracovníci jsou s pravidly seznámeni, rozumějí jim a dokáží je používat. Uživatelé jsou vhodnou formou s těmito pravidly seznamováni tak, aby je dokázali v konkrétní situaci použít.

Ukazatele kvality:

- 15.1 Zařízení má definovány možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení. Nouzové a havarijní situace se mohou týkat:
- úrazu a náhlého zhoršení zdravotního stavu seniora či pracovníka
 - náhlé změny chování seniora
 - úmrtí seniora nebo pracovníka
 - pohřešování seniora
 - agrese seniora, pracovníka, popř. třetí osoby
 - požáru či jiné živelné události,
 - technických závad budovy
 - poškození nebo zcizení majetku seniora nebo zařízení,
 - přechodného nedostatku pracovníků (např. z důvodu vysoké nemocnosti),

⁽¹⁰⁾ Za nouzovou a havarijní situaci označujeme stav ohrožení života či zdraví seniorů, pracovníků nebo situaci, při níž mohou vzniknout škody na majetku.

- 15.2 Zařízení má pro řešení definovaných nouzových a havarijních situací vytvořena písemná pravidla, která jsou srozumitelná a trvale dostupná seniorům i pracovníkům.
- 15.3 Seniori jsou s těmito pravidly prokazatelně vhodnou formou seznamováni. Způsob užívání těchto pravidel je jim pravidelně vhodnou formou připomínán.
- 15.4 Vedoucí zaměstnanci zařízení pravidelně ověřují, zda pracovníci způsoby řešení havarijních situací znají a dokáží je používat.
- 15.5 Řešení havarijních situací je prakticky nacvičováno.
- 15.6 Pověřený pracovník zařízení vede evidenci nouzových a havarijních situací a následně je vyhodnocuje. Vyhodnocení je zdrojem informací o možnostech zlepšení kvality služby.

Vodítka:

- Vědí pracovníci na všech úrovních, jak mají postupovat v případě nouzové nebo havarijní situace?
- Vědí seniori, jak se mají zachovat v případě konkrétní havarijní nebo nouzové situace?
- Existují písemně vypracovaná vnitřní pravidla pro řešení havarijních a nouzových situací?
- Odpovídá jejich forma dovednostem cílové skupiny uživatelů?
- Obsahují tato pravidla konkrétní kroky, které vedou k řešení havarijní a nouzové situace? Obsahují tato pravidla kontakty na instituce, které mohou napomoci při řešení havarijních a nouzových situací (policie, rychlá zdravotnická pomoc, hasiči)?
- Obsahují tato pravidla seznam zaměstnanců (popř. funkcí) příslušných k řešení havarijních a nouzových situací?
- Vědí pověřeni zaměstnanci o tomto pověření a znají stanovené postupy?
- Je v zařízení zpracován a volně dostupný evakuační plán? Jsou vyznačeny evakuační trasy?
- Jakým způsobem ověřují vedoucí zaměstnanci zařízení, zda zaměstnanci znají postupy stanovené pro řešení havarijních a nouzových situací? Kdy toto ověřování proběhlo naposledy?
- Kdy naposledy proběhl nácvik řešení havarijní situace ve vašem zařízení?
- Je v zařízení o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací vedena dokumentace?
- Jsou tyto situace (jejich průběh a způsob řešení) následně analyzovány?
- Jaká opatření jste učinili na základě rozboru proběhlých nouzových a havarijních situací?

Národní standard č. 16

Zajištění kvality služeb

Vedení zařízení dbá na to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.

Národní standard č. 17

Ekonomika

Zařízení má plán zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb, vytváří podmínky pro to, aby hospodaření odpovídalo obecně závazným normám a bylo transparentní.

Návrh znění standardu č. 16 - 17 zejména pro domovy, penziony, pečovatelské služby, centra denních služeb a služby osobní asistence poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji seniorům.

Krajský standard č. 16 -17: Řízení kvality a finanční správa

Zařízení dbá v souladu s veřejným závazkem na zvyšování kvality poskytovaných služeb, při čemž využívá zapojení pracovníků na všech úrovních, uživatelů a zákonných zástupců. V zařízení exis-

tuje funkční a transparentní systém užívání financí a toku informací vedoucí k bezpečnému zajištění poskytovaných služeb a efektivnímu řízení provozu.

Ukazatele kvality:

16. - 17.1

Ředitel nebo odpovědný vedoucí zařízení je kvalifikovaná, kompetentní a zkušená osoba, která vede zařízení tak, aby bylo naplňováno vytyčené poslání a cíle. Způsob řízení přispívá k vytvoření otevřené, pozitivní, přátelské atmosféry a k podpoře partnerství mezi vedením, pracovníky a seniory.

16. - 17.2

V zařízeních jsou využívány efektivní způsoby zajišťování, kontroly a zvyšování kvality založené na analýze podaných stížností, zjišťování názoru seniorů, jejich rodinných příslušníků a veřejnosti.

16. - 17.3

Zařízení pravidelně, nejméně 1x ročně, vyhodnocuje, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem a zda jsou naplňovány zjištěné osobní cíle seniorů. Výsledky vyhodnocování jsou písemně zpracovány a evidovány.

16. - 17.4

Zařízení pravidelně, nejméně 1x ročně, měří úspěšnost plnění konkrétních cílů a úkolů, které si stanovilo. Výsledky vyhodnocování jsou písemně zpracovány a evidovány. Do vyhodnocování kvality poskytovaných služeb a jejich dalšího rozvoje jsou zapojováni pracovníci všech úseků, zejména pak pracovníci, kteří se přímo věnují uživatelům.

16. - 17.5

V zařízení jsou uplatňovány účetní a finanční postupy, kterými lze doložit současnou finanční situaci a zajistit efektivní a účinné řízení provozu zařízení. Tyto metody jsou v souladu s platnými obecně závaznými normami.

16. - 17.6

Zařízení zpracovává a zveřejňuje výsledky hospodaření tak, aby byly veřejně dostupné informace o příjmech a výdajích na zajištění služeb zařízení v každém kalendářním roce.

16. - 17.7

Zařízení má vytvořena písemná vnitřní pravidla pro přijímání darů.

16. - 17.8

Zařízení má písemně definované postupy a podmínky v oblastech úschovy peněz a cenných předmětů, vedení záznamů o peněžních transakcích.

Vodítka:

- Má ředitel/vedoucí odpovídající kvalifikaci pro výkon své funkce (vzdělání, praxe, účast v dalším vzdělávání)?
- Mají vedení a způsob řízení na seniory pozitivní vliv, tj. mají senioři v zařízení pocit, že jsou pro pracovníky a vedení partnery a přispívá způsob vedení k příjemné a otevřené atmosféře v zařízení?
- Domnívají se senioři, že je zařízení vedeno tak, aby jim poskytovalo ty nejlepší služby?
- Kdy se naposledy senioři vyjadřovali ke kvalitě jim poskytovaných služeb?
- Měli připomínky a podněty seniorů nějaký konkrétní vliv na zlepšení poskytované služby?
- Znájí pracovníci důvody k různým úsporným opatřením a dodržují je?
- Znájí pracovníci zařízení pravidla pro přijímání darů?
- Provádí zařízení analýzu stížností a připomínek uživatelů a jejich rodinných příslušníků? Je tato analýza pro pracovníky zdrojem informací o možnostech zlepšení kvality služby?

**Standardy kvality sociálních služeb
Královéhradeckého kraje**

1- verze pro cílovou skupinu:
- SENIŘI-

Na vypracování Standardů kvality sociálních služeb Královéhradeckého kraje se podíleli:

Jindra Koldinská
PhDr. Jaroslava Sýkorová
PaedDr. Jiří Miler
PaedDr. Petr Matuška, PhD.

Publikace vznikla v rámci projektu:

"Projekt procesu standardizace a zefektivnění sítě sociálních služeb
formou komunitní spolupráce v Královéhradeckém kraji",
který byl financován z prostředků Fondu rozvoje Královéhradeckého kraje.

Realizace projektu:
Občanské sdružení "JOB"
Turkova 785
517 21 Týniště nad Orlicí
e-mail: jobos@jobos.cz
www.jobos.cz

Realizátor projektu:
Josef Veselka

Vydal:
Královéhradecký kraj
Wonkova 1142
500 02 Hradec Králové

Grafická úprava a tisk:
Reklama a propagace RA s.r.o. - Hradec Králové