



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 terénních pečovatelských službách  
v Královéhradeckém kraji**

# OBSAH

<b>OBSAH</b>	<b>1</b>
<b>ÚVOD</b>	<b>2</b>
<b>STATISTICKÁ DATA ZJIŠTĚNÁ ZE SEBEHODNOTÍCÍCH DOTAZNÍKŮ</b>	<b>3</b>
<b>DOPORUČENÍ KONZULTANTŮ</b>	<b>6</b>
Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb	6
Standard č.2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb	7
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 – stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	10
Standard č. 8 – návaznost na další zdroje	11
Standard č. 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
<b>PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE</b>	<b>14</b>
Standard č.1 - cíle a způsoby poskytování služeb	14
Standard č.2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb	15
Standard č. 3-4 – jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služby	15
Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb	16
Standard č. 7 – stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	16
Standard č. 8 – návaznost na další zdroje	17
Standard č. 9-11 – personální zajištění služeb, pracovní podmínky a řízení poskytování služeb, profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů	17
Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb	18
Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace	19
<b>ZÁVĚREČNÉ SHRNUTÍ</b>	<b>20</b>

# ÚVOD

V rámci projektu „Vzděláváním poskytovatelů sociálních služeb v zavádění standardů kvality sociálních služeb k funkční a efektivní Síti sociálních služeb Královéhradeckého kraje“, který je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky, prošlo v jeho první fázi sebehodnotícím procesem s následnou konzultací 40 zařízení pečovatelských služeb.

Zařízení obdržela a vypracovala sebehodnotící dotazníky, z nichž byla na samém závěru vytvořena tato 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.

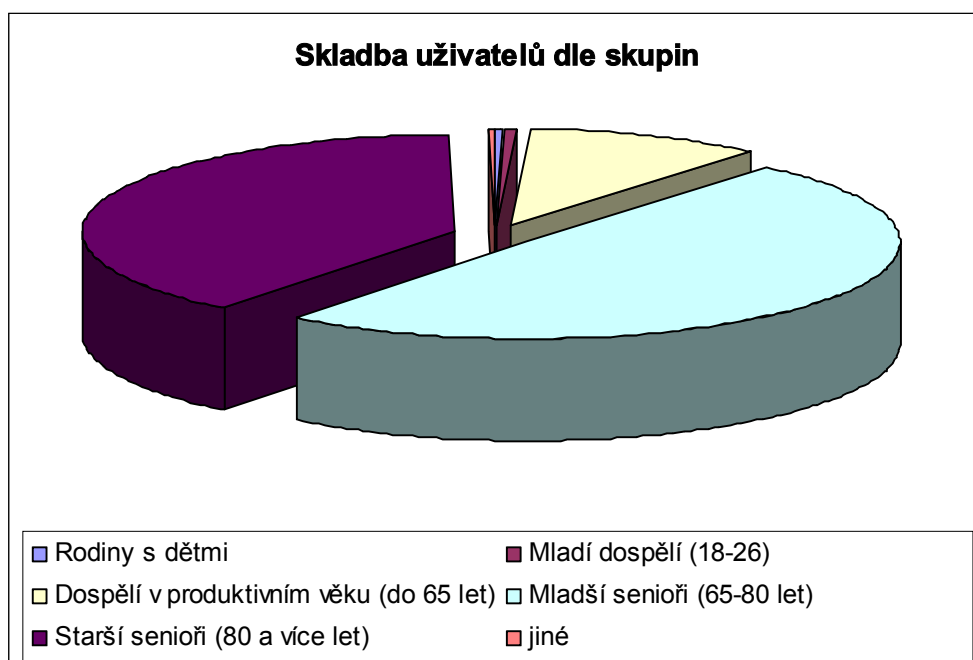
Validita výsledků analýzy se odvíjí od validity získaných dat ze sebehodnotících dotazníků. Některé dotazníky byly vyplněny nepřesně, proto i některé údaje v analýze mohou být nepatrně zkreslené. Analýza má ale především zobecňující charakter, a pro tento účel mají tyto drobné nepřesnosti malý až nepatrný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



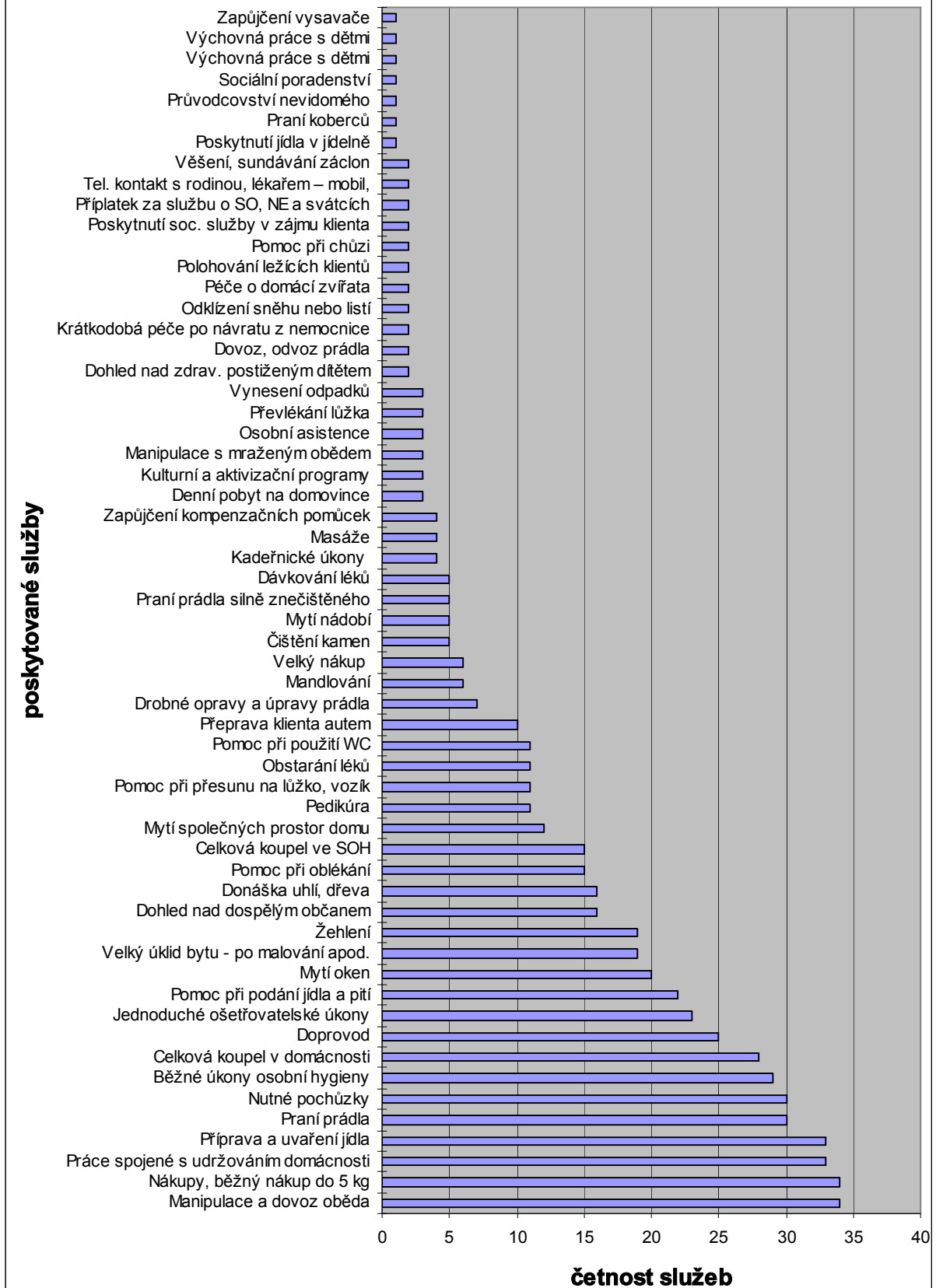
## STATISTICKÁ DATA ZJIŠTĚNÁ ZE SEBEHODNOTÍCÍCH DOTAZNÍKŮ

<b>Celkové počty a údaje o zařízeních</b>	počet
Celkový počet uživatelů PS za poslední 3 měsíce	5434
Počet uživatelů, kteří odebírali pouze obědy	2586
Počet uživatelů, kteří odebírali víceslužby	2956
Počet uživatelů, kteří využívali pouze středisko osobní hygieny	154
Počet uživatelů, kteří využívali pouze služby Domovinky	47
Počet uživatelů, kteří využili služby zařízení jednorázově	414
Celkový počet zaměstnanců v zařízeních	405

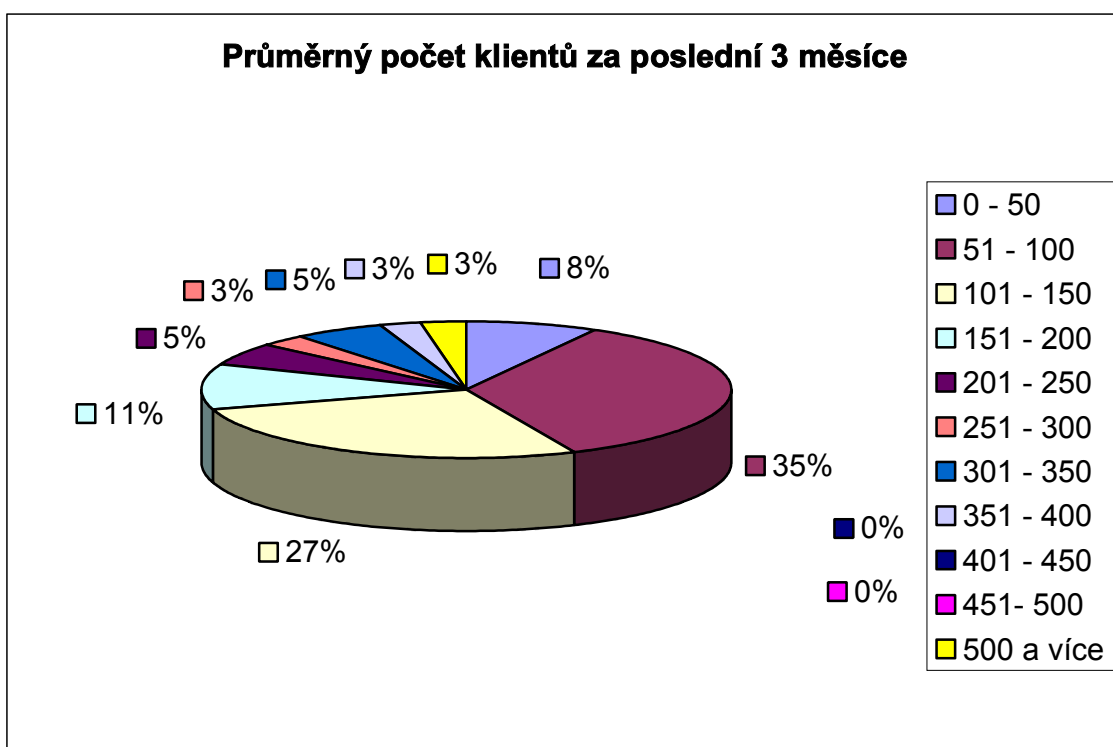
<b>Skladba uživatelů dle skupin</b>	počet
Rodiny s dětmi	14
Mladí dospělí (18-26)	22
Dospělí v produktivním věku (do 65 let)	515
Mladší senioři (65-80 let)	2469
Starší senioři (80 a více let)	1942
jiné	15
<b>CELKEM</b>	<b>4977</b>



## SLUŽBY POSKYTOVANÉ PS



Průměrný počet klientů za poslední 3 měsíce	
0 - 50	3
51 - 100	13
101 - 150	10
151 - 200	4
201 - 250	2
251 - 300	1
301 - 350	2
351 - 400	1
401 - 450	0
451 - 500	0
500 a více	1



# DOPORUČENÍ KONZULTANTŮ

Ve 40 závěrečných zprávách jsme se setkali se skutečně širokým spektrem doporučení a rad konzultantů. Těmto doporučením budeme nyní věnovat větší pozornost a pokusíme se je shrnout do několika základních okruhů a vyzdvihnout ta nejpodstatnější.

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

V případě standardu č.1 konzultanti nejčastěji doporučovali konkrétní vymezení cílové skupiny ( pozitivní i negativní), formulovat cíle tak, aby byly měřitelné a pozorovatelné, konkretizovat principy služeb a zajistit dostupnost těchto principů veřejnosti, vypracování samostatné metodiky pro každou službu a průběžné seznamování pracovníků a novými metodikami práce. V neposlední řadě pak konzultanti doporučovali písemně ošetřit postupy stížností a řešení situací, kdy klient vyžaduje něco, čím si v závěru škodí a může ohrozit i svůj zdravotní stav.

### Poslání

*„Poslání – zdůvodnění a vysvětlení existence konkrétního zařízení... „ (viz Standardy kvality SS v KHK)*

- Poslání je součástí veřejného závazku – formulace by měla být konkrétní a srozumitelná pro veřejnost (nepoužívat cizí slova, některé termíny doplnit konkrétními příklady..)
- Konkrétní vymezení cílové skupiny již ve formulaci poslání
- Poslání zařízení by mělo být ve všech informačních materiálech definováno stejně
- Zařízení by si mělo vymezit spádové území
- Zřídít informativní webové stránky se základními údaji, cíli, posláním a cílovou skupinou zařízení

### Cíle

*„Reálné měřitelné kroky vedoucí k naplnění poslání“*

- Upravit formulaci cílů tak, aby byly měřitelné, specifické, pozorovatelné a reálné
- Ke každému cíli určit metodu jeho realizace, časový plán realizace a vyhodnocování
- Definovat podrobněji, konkrétněji krátkodobé cíle zařízení, určit si konkrétní termíny a osoby zodpovědné za jejich naplnění
- Ujasnit si, které služby a cíle jsou v kompetencích služby, a které v kompetencích zdravotnických zařízení – vyjasnit si hranice mezi těmito zařízeními

### Cílová skupina

*„Definovaná tak, aby bylo zřejmé, kteří seniori a v jaké situaci se mohou na zařízení obracet“*

- Konkretizovat, aby bylo jasné, kdo má nárok na službu a kdo nikoli
- Vhodné pozitivní i negativní vymezení cílové skupiny
- Lze definovat např. podle typu poskytovaných služeb

### Principy poskytování sociálních služeb

*„Hodnoty, kterými se řídí pracovníci zařízení...“*

- Každý pracovník a pracovnice by měl pravidla nejen znát, ale také jim rozumět a dodržovat je a aplikovat v praxi

- Principy služeb by měly být dostatečně konkrétní a měly by být součástí veřejného závazku
- Principy poskytování služeb by měly být přístupné veřejnosti
- Pozor na definici : „...služby jsou poskytovány v rozsahu, dle potřeb uživatelů...“ jelikož takováto definice je těžko naplnitelná

### **Metodika poskytování služeb**

- By měla po formální stránce obsahovat: datum zpracování, kdo metodiku zpracoval, od kdy je účinná a komu je určena
- V metodických postupech je třeba přesně vymezovat hranice poskytovaných služeb
- Pro každou službu by měla být vypracována samostatná metodika poskytování služeb
- Průběžně pracovníky seznamovat s novými metodikami práce a poskytování služeb

### **Uplatňování vlastní vůle uživatelů služeb**

- Definovat oblasti, kde nemůže uživatel samostatně rozhodovat v rámci poskytování sociálních služeb
- Významnou roli hraje podání komplexních informací o možnostech a průběhu služby ve fázi jednání se zájemcem o službu a dále v procesech individuálního plánování
- Vypracovat metodiky, která by se věnovala jednotlivým případům, které mohou nastat a způsobům, jak v těchto situacích jednat a jak jim předcházet
- Písemné ošetření ve směrnících takových postupů, kdy uživatel vyžaduje v rámci služeb něco, čím si v závěru škodí a může ohrožovat jeho zdravotní stav
- Možná omezení promítnout již do jednání se zájemcem o službu, aby s nimi byl seznámen předem a mohl se svobodně rozhodnout

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

Nejdiskutovanějším tématem v rámci standardu č. 2 byl střet zájmů a porušení práv klienta. Nejčastějším doporučením konzultantů bylo vypracování písemných pravidel a postupů a preventivních kroků k předcházení těmto situacím. Dále upozornili na to, že nestačí vzniklou situaci vyřešit, ale je nutné neustále identifikovat nové možné situace střetů zájmů a rozšiřovat tak i stávající metodiku práce. Jako významná se ukázala i potřeba písemného ošetření převzetí klíčů od bytu uživatele služby a vypracování písemných pravidel pro používání klíčů.

- Všichni zaměstnanci by měli být seznámeni s Listinou základních práv a svobod, Občanským zákoníkem a dalšími dokumenty souvisejícími s lidskými právy
- Vytvořit si pravidla pro případné nedodržení základních práv a svobod, popř. principy postihů
- Písemně stanovit pravidla pro prevenci a řešení střetů zájmů mezi uživatelem a poskytovatelem a pravidla pro poskytování služby
- Ujasnit si pojmy „střet zájmů“ a „porušení práva“



- Ujasnit si principy práce – kdy je na prvním místě zajištění bezpečí uživatele a kdy možnost svobodné volby
- Ošetřit situace při respektování požadavků uživatele, kdy jejich splnění může vést k ohrožení zdraví uživatele (přiměřené riziko – např. písemný revers podepsaný uživatelem...)
- Stanovit zásady pro poskytování služby zabraňující vzniku možného konfliktu
- Zvolená opatření by měla být zahrnuta v dohodě o poskytování služby
- Písemné ošetření převzetí klíčů od bytu uživatele, vypracování pravidel, která budou upravovat používání klíčů od bytů uživatelů
- Zavést systém kontroly dodržování uživatelů

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

Standard č. 3-4 se věnuje problematice jednání s klientem a uzavírání dohod. Zde konzultanti zdůrazňují různost informací, které je nutné v těchto odlišných jednáních o zjišťovat a poskytovat. Dále doporučují ošetřit metodickým postupem, jaké údaje o klientovi je potřeba zjišťovat pro potřeby konkrétní služby. Jako podstatnou zmiňují různost přístupů k jednotlivým klientům, dle jejich možností – tzn. zohlednění jejich smyslových a rozumových schopností tak, aby uživatelé rozuměli obsahu dohod. Každý uživatel či budoucí uživatel by měl být přítomen všem jednáním o jeho osobě. V neposlední řadě konzultanti doporučují zanést do dohod osobní cíle uživatele, a tím vymezit hranice poskytované služby a definovat podmínky, za kterých nebude služba poskytnuta

- Pamatovat na žadatele a uživatele, kteří mají z různých důvodů sníženy smyslové nebo rozumové schopnosti a dohody psát tak, aby jejímu obsahu uživatelé rozuměli
- Dopracovat postup a z něj vyplývající pravomoci zaměstnanců při vyjednávání se zájemcem o službu. Zvážit jaké údaje v této fázi od zájemce vyžadovat
- V dohodě by měly být definovány osobní cíle uživatele, rozsah a cena sjednaných služeb, součinnost uživatele...právní zakotvení slovní dohody.
- Vymezit hranice služby tak, aby bylo zřejmé, co služba může zájemci nabídnout
- Zvážit zjišťování rodných čísel zájemců a uživatelů
- Doplnit do dohod osobní cíle – tj. zdůvodnění poskytování sociálních služeb
- Popsání situací, za kterých nemůže být služba poskytnuta – např. časové či odborné důvody, nedostatečná kapacita...
- Stanovit pravidla za jakých podmínek bude smlouva ze strany zařízení vypovězena a tyto podmínky zakotvit do formuláře smlouvy
- Formulář dohody by měl obsahovat tyto informace: pravidla, podle kterých budou služby poskytovány, individuální plán služeb, ve kterém bude upřesněna forma poskytování služeb, osobní cíl uživatele, souhlas se zpracováním osobních údajů, převzetí klíčů apod.
- Přizpůsobení velikost písma a textu dohod cílové skupině
- Stanovit si postupy jednání se zrakově a sluchově nebo jinak specificky postiženými žadateli a uživateli
- Současné podoby dohod upravit dle nových požadavků zákona o sociálních službách č.108/2006Sb., s platností od 1.1.2007

- Zájemce o službu by měl být vždy přítomen jednání o jeho osobě. Dohodu o poskytování služby podepisuje uživatel
- Z provedených jednání se zájemcem se doporučuje pořizovat zápis
- Zjišťovat jen takové informace o zájemci/uživateli, které jsou pro konkrétní službu podstatné, rozdělit informace na „povinné“ a „ty, které se vztahují ke konkrétní službě“, uvádět důvody, proč k dohodě nedošlo, stane-li se tak
- Stanovit výčet údajů, které služba potřebuje k rozhodnutí o uzavření dohody o poskytování služby
- Dohodu doplnit o důvody ukončení dohody ze strany poskytovatele v případě, že uživatel nezajistí podmínky, pro její poskytování

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

Při plánování a poskytování služeb (standard č. 5) konzultanti nejčastěji zmiňovali potřebu vytvářet individuální osobní plány uživatelů, v nichž budou konkretizované osobní cíle, způsoby jejich naplnění, alespoň jedenkrát do roka budou aktualizovány a společně s uživatelem budou cíle průběžně vyhodnocovány. Osobní plán by měl být písemný. V souvislosti se zavedením osobních plánů je doporučováno i zavedení klíčových pracovníků.

- Vytvoření osobního plánu je časově náročné, pečovatelky by měly mít v rozvrhu práce prostor na psaní těchto plánů
- Zvážit delegování některých pravomocí v rámci systému individuálního plánování na pečovatelky
- Doporučení vytvářet osobní plány pro všechny uživatele služeb – pro snadnější určení, proč uživatel službu odebírá, k čemu je mu dobrá, pro vyhodnocování naplňování služeb
- Osobní plán by u sebe měl mít i uživatel, nejenom pracovník
- Postupně zpracovat metodiku systému osobního plánování služeb pro uživatele
- Stanovit si klíčové pracovníky pro jednotlivé uživatele
- Na tvorbě konkrétního formuláře osobního plánu by se měli podílet zejména pracovníci v přímé práci s uživateli
- Uživatele rozdělit mezi jednotlivé pracovnice, které pak budou vést jejich individuální plány – výsledkem je, že každá pracovnice má na starosti určitý okruh uživatelů, kterým se bude moci více věnovat
- V osobních plánech konkretizovat osobní cíle, vyhýbat se obecným formulacím, uvádět způsoby naplňování cílů, společně s uživatelem vyhodnocovat
- Zavést systém interního předávání informací

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

Pro standard č. 7 vyplynulo několik základních doporučení ze strany konzultantů. Je důležité přesně definovat pojmy „stížnost, připomínka a podnět“ a uvést, jak budou řešeny. Toto zpracovat do metodiky a seznámit s tím uživatele. Zavést evidenci stížností a jak byly řešeny. Jasně stanovit odpovědné osoby a jejich kompetence k vyřizování stížností. Umístit volně a bezpečně přístupnou schránku pro podávání stížností v sídle služby.

- vydefinovat pojmy *stížnost* (porušení dohody), *podnět* (přání) a *připomínku* (vyjádření nespokojenosti)
  - rozlišovat *stížnost* od *podnětu ke zlepšení* či *změně* poskytování služby
  - písemně evidovat *stížnosti*
- zpracovat písemně postup a pravidla pro podávání a přijímání stížností, seznámit s nimi uživatele
  - pravidelně seznamovat a připomínat uživatelům postup, jak podat stížnost
  - umístit pravidla pro podávání stížností na nástěnky
- pravidla pro podávání a vyřizování stížností součást dohody (v příloze smlouvy)
- zvýšenou pozornost věnovat následujícím skupinám uživatelů
  - chroničtí stěžovatelé
  - uživatelé se sníženými rozumovými schopnostmi v důsledku nemoci – demence
  - imobilní uživatelé
  - uživatelé, kteří mají problémy s komunikací
  - uživatelé v terénu
- jasně stanovit odpovědné osoby (jméno, kontakt), na které se lze v případě podání stížnosti obrátit (hierarchie, jejich kompetence), a lhůty vyřízení
- určit nezávislý orgán (nezávislé orgány), na který/é se bude možné odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti
  - obec, Krajský úřad, veřejný ochránce lidských práv, Český helsinský výbor, ... (jméno, kontakt)
- doplnit do směrnice způsob vyřizování anonymních stížností
- vést přesnou evidenci podnětů, připomínek a stížností
  - stížnosti nejen evidovat, ale i vyhodnocovat (hledat příčiny a přijmout vhodná opatření) – nástroj ke zlepšování kvality
- možnost zavedení schránky na připomínky na dostupném místě
- služba musí být poskytována tak, aby vždy zajistila bezpečí uživatelů a oni se nebáli stěžovat si
- aktivní přístup v získávání podnětů a připomínek k poskytovaným službám
  - dotazníkové šetření
  - formálně stanovit postupy zjišťování spokojenosti uživatelů a jejich vyhodnocování
  - osobní návštěvy pracovníků/vedoucích u uživatelů v terénu
- všechny stížnosti se musí řešit stejným způsobem
- zpřesnit odpovědi na stížnosti uživatele ve smyslu oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti a jaká byla přijata opatření
- v rámci podávání a vyřizování stížností jasně odlišit služby PS a DPS
- v rámci služby vymežit, co je starostí a co není starostí pečovatelské služby

- zvážit, zda je nutné stížnost ukládat do osobní dokumentace uživatele, pokud je vedena v evidenci stížností
- při zapisování stížností by bylo vhodné, aby byl klient účasten, příp. sám stížnost zapsal a podepsal

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

Standard č. 8 je sleduje návaznost na další zdroje. Zde konzultanti především upozorňují na smluvení jasných pravidel a písemné ukotvení spolupráce mezi předcházejícími a návaznými službami tak, aby byl co nejdéle zachován původní životní styl uživatelů. Zároveň týmy konzultantů doporučují zařízením aktivně se účastnit setkání komunitního plánování a rozvíjet spolupráci s ostatními službami, zpracovat seznam spolupracujících institucí a učinit jej přístupným všem zaměstnancům. Tam, kde je to možné, zapojit rodinu uživatelů do individuálního plánování.

- vypracovat (dopracovat) seznam (databázi) spolupracujících, návazných či doplňkových veřejných služeb, institucí včetně kontaktů
  - zveřejnění pro uživatele i pracovníky
  - určení odpovědné osoby za aktualizaci dat
- dojednat a smluvně (dohodou) zajistit podmínky spolupráce s předcházejícími, návaznými a spolupracujícími službami
- aktivně vyhledávat služby či zařízení
  - využívat více zdrojů (brožura OPS, místní adresář, účast na KPSS,...)
  - udržovat osobní kontakty
- zveřejnit platby za nadstandardní služby, vyjasnit, co komu z nadstandardu poskytovat
- začlenit rodinu do individuálního plánování služeb
- vydefinovat veřejné služby, které uživatelé považují za potřebné
- neduplikovat služby poskytované jinou institucí, více umožňovat uživatelům kontakt s okolím

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

Standard č.9-11 se věnuje personálním otázkám. Z veškerých komentářů vyplývá několik zásadních doporučení. Prvním je vypracování konkrétních profilů pracovních míst s jasnými povinnostmi, plánem zaškolování a hodnocení pracovníků. Dalším významným bodem jsou porady a jejich příprava, písemný záznam průběhu, jasné určení úkolů a revizi jejich plnění. Třetím podstatným tématem jsou supervize, jejich obsah, aktivní spolupráce pracovníků a jasná formulace zakázky pro supervizora. Posledním významným bodem je organizační struktura zařízení, jasné vymezení kompetencí, práv a povinností jednotlivých pracovníků a zavedení funkčního systému komunikace a předávání informací uvnitř zařízení.

- zpracovat profily (kritéria, požadavky) pracovních míst a organizační strukturu pracovníků (pavouka)
  - jasně vymežit úvazky, kompetence a pravomoce na jednotlivých pracovních pozicích
  - aktualizovat !!!
- zpracován plán zácviku/zaškolování nového pracovníka (časový harmonogram):
  - určení odpovědného pracovníka
  - časově ohraničený
  - způsob hodnocení
  - písemná zpráva o průběhu a výsledku
  - prodloužit dobu zácviku a zařadit do ní i prokazatelné seznámení s metodikami
- hodnocení zaměstnanců
  - zavést hodnotící rozhovory mezi vedoucí zařízení a pracovníkem/cí
  - hodnocení nejen finanční
  - transparentní systém hodnocení a proškolení v požadavcích tohoto systému
  - pravidelné hodnocení
  - systém hodnocení pracovníků provázat s plány jejich osobního rozvoje, výstupy promítnout do plánu vzdělávání
- vzdělávání zaměstnanců
  - výběr na základě konzultace mezi vedením zařízení a pracovníky
  - sestavit individuální vzdělávací plány – aktualizace !!!; osobní plán rozvoje
  - systém vzdělávání provázat na pracovní profily zaměstnanců
  - ke vzdělávání pracovníků PS využít vzdělávací akce, které pořádá např. KHK, Institut dalšího profesního vzdělávání UHK nebo Laxus,o.s. – většinou bezplatné, hrazené z fondů EU
  - zpracovat vzdělávací plány na období 3 let vždy v ročním horizontu
- vedení porad
  - stanovit postup a obecná pravidla pro porady (typy, plánování, četnost, ...)
  - porady všech pracovníků s vedením PS, zapojit pracovníce do dění porad
  - vést zápisy; zpřístupnění zápisu všem pracovníkům
  - stanovení konkrétních úkolů a osob za ně odpovědných + termíny splnění
  - zavést porady k tématice zavádění standardů
  - stanovit termíny porad vedení na období 1 roku
- zavedení supervize (týmová, případová, individuální)
  - seminář o supervizi – vysvětlení pojmu, nabídky možností supervizita, přínos
  - supervize na zkoušku ještě před uzavřením dohody, vyjednat podmínky společně
  - pro pracovníky v přímé práci; pro manažery
  - supervizor – odborník v oblasti sociálních služeb x nezávislý odborník, není zapojen do vlastního poskytování služby
  - formulovat zakázku pro supervizita
- obrátit se na organizace pracující s dobrovolníky, uzavřít s nimi dohody
- zpracovat návrh evidence výkonů (př. měsíční přehled provedených úkonů a nechávat k podpisu uživatele
- řešit personální obsazení poskytovaných služeb ve vztahu ke kapacitě služby a počtu požadovaných úkonů

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

Problematika prostředí a podmínek pro poskytování služeb je ošetřena ve standardu č.14. konzultanti doporučují jasně vymezit prostory zařízení, vyhradit samostatný prostor pro jednání se zájemci o službu a zvážit některé úpravy bytových prostor pro klienty, jako například odstranění prahů mezi byty, pokoji a balkony, které mohou uživatelům pečovatelských služeb působit potíže v pohybu. Dále týmy konzultantů doporučují účetně oddělit poskytování komerčních a sociálních služeb.

- vyhrazený prostor pro jednání se zájemci o službu v kanceláři
- zajistit odlišení dvou služeb v jedné budově (barva, písmo, logo); jasné vymezení prostor PS a DPS
- upravit prostory pro využití imobilními občany
  - odstranit prahy mezi byty a v bytech
  - kancelář PS ne v patře
- vznik místnosti pro pracovníky PS – psychohygiena a důstojné pracovní podmínky
- zakoupení vhodného vozu pro potřeby terénní pečovatelky
- smlouvy o pronajímání užívaných prostor, věcí, auta (pravidla užívání, výše úhrady)
- účetně oddělit poskytování komerčních a sociálních služeb
- zavést termoobaly na jídlonosiče (pronájem, příp. vlastnictví)
- dojednat úpravy stávajícího technického zabezpečení služby se zřizovatelem

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

Standard č. 15 se věnuje nouzovým a havarijním situacím. Konzultanti v první řadě upozorňují na potřebu vypracování písemných metodických postupů řešení havarijních a nouzových situací, jejich neustálou aktualizaci podle nových identifikovaných rizikových situací a proškolení pracovníků v těchto metodikách.

- diskutovat a identifikovat další možné nouzové a havarijní situace vycházející z praxe
- důkladné seznámení pracovníků s vypracovaným metodickým postupem při nouzových a havarijních situacích – praktický nácvik
- zavést evidenci vzniklých nouzových a havarijních situací a jejich řešení – průběžně analyzovat, vyhodnocovat a přijímat vhodná opatření
- v havarijních situacích popsat další oblasti – dlouhodobá nemocnost více zaměstnanců, náhlé propuštění uživatele z hospitalizace
- pořídit jeden mobilní telefon, číslo uvádět pro veřejnost i uživatele jako kontakt na osobu, která zajišťuje nepřetržitou pomoc
- jasně oddělit situace příslušné k provozu DPS a PS
- stanovit konkrétního pracovníka, který bude zodpovídat za aktualizaci metodiky pro řešení nouzových a havarijních situací

# PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

Zaměříme-li se podrobněji na příklady dobré praxe, zjistíme, že mnoho z uvedených pozitivních zjištění v jednotlivých zařízeních by v blízké době mělo být samozřejmostí a dokonce i kritériem k naplnění standardů kvality. Jelikož se nyní nacházíme v začátcích zavádění standardů kvality sociálních služeb, zmiňujeme v analýze nejružnější příklady z praxe jednotlivých organizací zejména z toho důvodu, abychom inspirovali ostatní poskytovatele sociálních služeb a pomohli jim usnadnit jejich cestu. To, co je v jednom zařízení samozřejmostí, je jinde doposud velkou neznámou. Není lepších příkladů, než přímo z praxe, kde se služby poskytují.

## Standard č.1 - cíle a způsoby poskytování služeb

### Poslání

- Na definici poslání se podílely všichni pracovníci PS v rámci týmové diskuse a pečovatelky v přímé práci s uživateli
- Poslání zařízení je v souladu s cílem sociálních služeb

### Cíle

- Cíle vycházejí z potřeb uživatelů
- Cíle jsou v souladu s poláním zařízení
- Cíle byly stanovovány na základě zkušeností a spolupráce pracovníků
- Organizace je aktivně zapojena do procesu komunitního plánování sociálních služeb
- Cíle jsou jasné a reálné a mají stanovené i způsoby jejich ověřování
- Zařízení zapojuje uživatele do definování cílů i do následného společného hodnocení jejich naplňování
- Organizace poskytuje služby i o víkendech
- Anonymní dotazování prostřednictvím dotazníků, s cílem zjišťování potřeb uživatelů

### Cílová skupina

- Srozumitelný popis cílové skupiny
- Přesná pozitivní definice cílové skupiny, doplněná definicí negativní cílové skupiny
- Jestliže hrozí negativní emoce, agresivita stran uživatele, dochází do služby vždycky dva pracovníci
- Zařízení je schopno pružně reagovat na náhlou změnu zdravotního stavu uživatele a v úzké spolupráci s rodinou zajistí setrvání uživatele v domácím prostředí, co nejdéle je to možné

### Principy poskytování sociálních služeb

- Všichni zaměstnanci se podíleli na vytváření principů poskytování služeb v zařízení
- Principy služeb byly stanovovány na základě zkušeností jednotlivých pracovníků
- Třicatero pracovníka pečovatelské služby jakožto etické principy vedoucí k odpovídajícímu poskytování služby, dodržování práv uživatelů, předcházení střetů...
- Princip pomoci při zachování a udržení dosavadního způsobu života, za spolupráce s rodinou

### Metodika poskytování služeb

- Pracovníci podepisují seznámení s metodickými postupy, připomínají je při tvorbě, mají je všichni trvale k dispozici
- Písemné zpracování a oficiálně schválené metodické postupy a směrnice týkající se naplňování požadavků, jež jsou obsaženy ve standardech
- Na metodice spolupracuje externí odborník
- Pracovníci jsou na poradách pravidelně seznamováni s požadavky standardů kvality a souvisejícími metodickými postupy. Zápisy z porad jsou umístěny na viditelném a všem zaměstnancům přístupném místě

### Uplatňování vlastní vůle uživatelů

- Snaha vyjít klientovi vstříc
- Zařízení má jasně identifikované jednotlivé situace
- Organizace se snaží v maximální míře zajistit uživatelům možnost projevit svobodnou vůli – plánuje služby dle aktuální potřeby uživatele
- Zařízení se snaží motivovat klienta k pozitivním změnám životního stylu
- Klienti mají možnost uplatnit svou vlastní svobodnou vůli při individuální tvorbě denního programu, odebírat služby, které si sami určí, oceňují pomoc pečovatelek – ne „opečováání“
- Pečovatelky mají u sebe vždy kontakty na uživatele a jejich rodiny
- Uživatelé mají možnost volby ze 4 druhů jídla
- Pravidelné zjišťování potřeb uživatelů prostřednictvím klíčových pracovníků

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

- Pracovníci využívají své praxe, zpracovávají své zkušenosti do písemné metodiky
- Na přijímané peníze (např. platby za služby v domácnosti) jsou vždy vystavovány doklady a probíhá pravidelná kontrola finančních toků
- Uživatelé jsou osobně předem seznámeni s osobou, která bude službu poskytovat
- V zařízení se zpracovává směrnice pro přijímání darů, v těchto případech je uzavírána sponzorská smlouva
- Do bytů pracovníci vstupují po zaklepaní a čekají na odpověď či vyzvání ke vstupu
- Zařízení má zpracovaný etický kodex, v němž jsou uvedeny postupy pracovníka při poskytování služby s cílem předcházet některým situacím, ve kterých by mohlo dojít k porušování práv uživatelů nebo střetů zájmů mezi pracovníkem a uživatelem
- Zachování mlčenlivosti o informacích, se kterými přijdou pracovníci do styku v souvislosti s poskytováním služby uživateli
- Zařízení má vypracovaný návod, tzv. Třicatero dobré praxe, jak se chovat ke klientům

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

- Zpracovaná směrnice pro jednání se zájemcem o službu – kdo se zúčastňuje jednání, tlumočení do znakové řeči, důvody pro odmítnutí poskytnutí služby...



- Dohoda o poskytování služeb je sepsána písemně
- Zařízení má zpracované okruhy pro jednání se zájemcem o službu – kdo bude jednat, kdo může být přizván, jaké údaje vyžadovat...
- Jednání s uživatelem se účastní i pečovatelka, která bude „klíčovým pracovníkem“ uživatele
- Vedoucí pečovatelské služby provádí před zavedením pečovatelské služby sociální šetření u každého zájemce v jeho přirozeném sociálním prostředí nebo zdravotnickém zařízení, kde pobývá

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

- Pracovníci se uživatelů průběžně ptají, co potřebují a chtějí, nabízejí jim, co je možné zajistit
- Individuální plány péče jsou pravidelně vyhodnocovány
- Pracovníci plánují službu vždy společně s uživatelem
- Uživatelé mohou změnit svého klíčového pracovníka
- Pracovnice si jednou týdně, v rámci porad, předávají informace o uživatelích
- Osobní plán není každodenním záznamem činností, je revidován jednou ročně
- Osobní plán je upravován s ohledem na zhoršující se zdravotní stav uživatele, jsou nabízeny další služby, aby mohl uživatel co nejdéle setrvat v domácím prostředí
- Pro snadnou komunikaci pečovatelek visí na nástěnkách denní a týdenní harmonogramy, ze kterých jasně vyplývá, co má kdo nasmlouáno, co je potřeba zajistit
- Při sestavování osobního plánu je počítáno se zapojením rodiny

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

- role vedoucí zařízení
  - návštěva vedoucí zařízení u klientů v jejich domácnostech
  - pravidelné setkání (1x ročně) s uživateli
- možnost podání anonymní stížnosti
- instalovaná schránka na podávání stížností
- existence knihy stížností
- formulář pro vyplnění stížností jako základ pro postup řešení stížností
- spokojenost uživatelů služeb zjišťována pomocí dotazníkového šetření, anketního průzkumu
- stanovený písemný postup (směrnice, pravidla) podávání a vyřizování stížností
- o možnosti podání stížnosti byli uživatelé informováni též ve Zpravodaji DPS
- otevřený přístup pracovníků k podnětům od uživatelů; berou stížnost jako podnět pro zlepšení práce

- pravidla pro podávání stížností součástí dohody s uživateli
- střídání pracovníků umožňuje klientům podat stížnost u některého z nich; zpětnou vazbu o spokojenosti uživatelů získávají např. v době zástupů za dovolené, v době nemoci
- individuální rozhovory s příbuznými – zpětná vazba
- rozlišují pojmy „stížnost“, „podnět“ a „připomínka“
- zveřejnění kompetentních osob, u kterých je možné podat stížnost – jméno, kontakt (nástěnka)
- prošetření stížnosti nezávislou osobou; v případě nejasností při řešení stížnosti se obrací na odborníky a další spolupracovníky
- krátká lhůta pro vyřízení stížnosti
- informování o stížnostech na poradě vedení

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

- existence seznamu služeb včetně pověření pracovníka jeho aktualizací
  - vznik seznamu ve spolupráci s uživateli služby
- využívání více služeb, nejsou odkázáni pouze na jednu službu
- seznam všech obyvatel DPS s jejich kontakty pro případ vzájemné pomoci obyvatel DPS v případě nepřítomnosti personálu na pracovišti
- klienti PS zůstávají běžně u svých obvodních lékařů
- uživatelé DPS mají své vlastní poštovní schránky
- zřízení zastávky MHD a poštovní schránky v blízkosti DPS (spolupráce s uživateli)
- aktivní účast zařízení v pracovní skupině komunitního plánování a v návaznosti na to využití nabídek služeb
- zajištění doprovodů uživatelů k návazné službě
- zprostředkování služby nemohoucím do domácnosti
- kontakt s příbuznými
  - možnost telefonovat příbuzným
  - možnost přespání příbuzných v DPS, strávit s uživateli delší dobu
- zařízení podporuje navazování kontaktů s vrstevníky, rodinné a sousedské vztahy – uživatel není izolovaný a závislý pouze na kontaktu s pracovníkem PS
- nevyhovění požadavku uživatelů na zavedení krámku v DPS s poukazem na samostatnost uživatelů a jejich zapojení do běžného života komunity

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

- přijetí nového pracovníka
  - na pracovní pozici je vypisováno výběrové řízení
  - jasně stanovené kvalifikační předpoklady
  - antidiskriminační ochranné mechanismy pro uchazeče o zaměstnání
  - písemně stanovený postup zapracování nového pracovníka, stanovení jeho „patrona“
  - hodnocení nového pracovníka i ze strany uživatelů

- vzdělávání zaměstnanců
  - „list vzdělávání pracovníka“ pro každého pracovníka
  - pečovatelky mají minimálně ÚSO či SO
  - kladný přístup pracovníků ke vzdělávání, i mimo zaměstnání
  - povinné absolvování nástupního kurzu 1.pomoci
  - fungující zastupitelnost při účasti na vzdělávání
  - účast na pracovních skupinách terénní pečovatelské služby
  - stanoven 2 letý plán vzdělávání pracovníků
- hodnocení zaměstnanců
  - propracovaný systém hodnocení, existence kritérií pro hodnocení
  - pravidelné hodnocení 1 x ¼ roku
  - hodnocení ústně
  - vedoucí se doptává na kvalitu práce pečovatelek i přímo u uživatelů
  - pozornost od vedení k narozeninám, jubileu (finanční i nefinanční odměna)
  - hodnocení formou sebehodnocení
  - hodnocení = oboustranný proces
  - individuální pohovory vedení s pracovníky
- supervize
  - podpora nezávislého odborníka
  - pravidelnost
  - zájem ze strany zaměstnanců, ujasněná představa o tom, co od supervize požadují a očekávají
- zabezpečení v době nepřítomnosti (nemoc, dovolená, školení, ...)
- využití tzv. „banky pečovatelek“
  - využití pracovníků přes úřad práce
  - využití dobrovolníků
- vedení porad
  - pravidelnost
  - zaveden sešit na úkoly z porad
- organizace má pracovní řád a organizační strukturu pro celou organizaci, popis jednotlivých pracovních míst

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

- služby v DPS jsou poskytovány v nových bezbariérových budovách
- zajištění dostatečného množství automobilů
- zajímavé architektonické řešení budovy (bezbariérovost, prosvětlenost, příznivý dojem pro klienty i návštěvníky)
- velké množství různých druhů rostlin
- zpracován postup pro řešení základních nouzových a havarijních situací
- úprava okolí

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

- velmi dobře popsán postup
  - v případě zdravotního kolapsu uživatele
  - v autě zatažený popis k řešení možných nouzových situací spojených s provozem vozidla
  - vstupu do bytu klienta, když se neozývá
  - při manipulaci s penězi klienta – nákup stravenek, ...
- zaměstnanci pravidelně procházejí školeními BOZP
- „banka sester a pečovatelek“ v databázi organizace, které mohou na základě situace pružně reagovat na nouzové a havarijní situace
- pravidelná aktualizace metodického materiálu postupů řešení nouzových a havarijních situací
- zajištění 5 mobilních telefonů pro pracovníky, které zajišťují, že jsou pečovatelky neustále k dispozici
- pečovatelky mají při sobě kontakty na rodiny uživatelů

## ZÁVĚREČNÉ SHRUTÍ

Data, s nimiž jsme měli možnost pracovat, byla získána ze závěrečných zpráv jednotlivých zařízení. Tyto zprávy vznikají ze sebehodnotících dotazníků, které vyplnila zařízení sama za sebe, a které doplnili svými komentáři příslušní konzultanti a vedoucí konzultačních týmů.

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.