



Projekt je spolufinancován  
Evropským sociálním fondem  
a státním rozpočtem České republiky



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

k funkční a efektivní Síti sociálních služeb Královéhradeckého kraje

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

ZAŘÍZENÍ URČENÉ PRO CÍLOVOU SKUPINU RIZIKOVÝCH,  
NEORGANIZOVANÝCH DĚTÍ A MLÁDEŽE

## **OBSAH**

<b>ÚVOD</b>	<b>3</b>
<b>STATISTICKÁ DATA</b>	<b>4</b>
<b>DOPORUČENÍ KONZULTANTŮ</b>	<b>5</b>
Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb	5
Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb	5
Standard č. 3 - 4 – jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služby	6
Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb	6
Standard č. 7 – stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	6
Standard č. 8 – návaznost na další zdroje	6
Standard 9 - 11 – personální zajištění služeb, pracovní podmínky a řízení poskytování služeb, profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů	6
Standard č. 12-13	7
Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb	7
Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace	7
<b>PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE</b>	<b>8</b>
Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb	8
Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb	8
Standard č. 3-4	8
Standard 9 - 11 – personální zajištění služeb, pracovní podmínky a řízení poskytování služeb, profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů	8
Standard 12 – 13	8
Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb	8
<b>NEJSILNĚJŠÍ STRÁNKY ZAŘÍZENÍ V NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*:</b>	<b>9</b>
<b>OBLASTI, KTERÉ VYŽADUJÍ ZVÝŠENOU POZORNOST PRACOVNÍKŮ ZAŘÍZENÍ PŘI NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*:</b>	<b>9</b>
<b>ZÁVĚREČNÉ SHRNUTÍ</b>	<b>10</b>

# Úvod

V rámci projektu „Vzděláváním poskytovatelů sociálních služeb v zavádění standardů kvality sociálních služeb k funkční a efektivní Síti sociálních služeb Královéhradeckého kraje“, který je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky, prošlo v jeho druhé fázi sebehodnotícím procesem s následnou konzultací 41 zařízení ostatních služeb. Následující analýza shrnuje informace ze 2 zařízení určených pro cílovou skupinu rizikových, neorganizovaných dětí a mládeže.

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

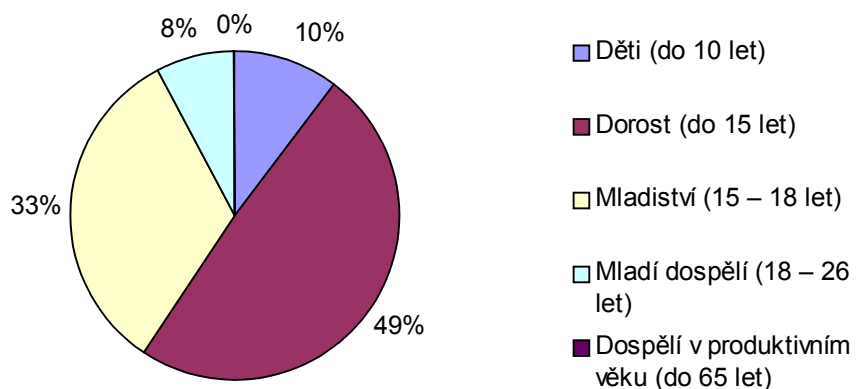
Validita údajů v analýze se odvíjí od validity získaných dat ze sebehodnotících dotazníků. Některé dotazníky byly vyplněny nepřesně, proto i některé údaje v analýze mohou být nepatrně zkreslené. Analýza má ale především zobecňující charakter, a pro tento účel mají tyto drobné nepřesnosti malý až nepatrný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



# Statistická data

## RIZIKOVÉ, NEORGANIZOVANÉ DĚTI A MLÁDEŽ

### Věkové složení uživatelů služeb



Věková skupina	Počet Uživatelů
Děti (do 10 let)	20
Dorost (do 15 let)	93
Mladiství (15 – 18 let)	63
Mladí dospělí (18 – 26 let)	15
Dospělí v produktivním věku (do 65 let)	0

# Doporučení konzultantů

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

### Poslání

- Zpřesnit formulaci poslání, zejm. vyjádření „začleňování do kolektivu“, a také doplnit informaci o spádovém území NZDM. Jako námět navrhli rozšířit poslání o aspekt udržení romské kultury a tradic.
- Přeformulovat poslání tak, aby z něj bylo více patrné, o jakou službu (zařízení) se jedná, komu poskytuje své služby apod.

### Cíle zařízení

- Prostudovat si nový zákon o sociálních službách a vyčkat na znění vyhlášky k tomuto zákonu, aby se mohli lépe rozhodnout při volbě typu služby pro registraci.
- Cíle nenazývat dílčími, ale krátkodobými a dlouhodobými. Krátkodobé cíle by měly být vypracovány podle pravidla SMART.

### Cílová skupina

- Upravit cílovou skupinu na 6-18 let, tj. upravit dolní hranici věku, dle skutečné praxe v zařízení.
- Více definovat, specifikovat cílovou skupinu, například pomocí identifikace problémů, se kterými uživatelé do zařízení přichází.

### Metodika poskytování služeb

- Sepsat ústně stanovená pravidla a metodiky do písemné podoby. Jako inspiraci nabídli vodítka standardů kvality sociálních služeb.
- Uvést povinnost evidence uživatele do podmínek poskytování služeb.

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

- shromažďovat pouze takové údaje o uživatelích, které zařízení potřebuje k poskytnutí kvalitních, odborných a bezpečných služeb
- mít v nízkoprahovém zařízení možnost zůstat jako uživatel služby v anonymitě
- zabezpečit údaje v PC pod heslem. V případě evidence písemných záznamů je nutné pořídít v NZDM uzamykatelnou skříň.
- mít ve službě zpracovaná jasná a pro pracovníky srozumitelná pravidla, která popisují, jakým způsobem je vedena dokumentace o jednotlivých uživatelích služeb
- zamýšlet se v týmu pracovníků nad dalšími možnými situacemi, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů služeb, a zachytit tyto situace v metodice poskytování služeb, včetně postupu : „ jak to dělat, aby k této situaci nedošlo“
- zaznamenávat písemně setkání Rady a výstupy z jejího jednání
- tam, kde je prostřednictvím aktivit řešena nepříznivá situace uživatele a je sledován jeho osobní cíl, je důležité toto podchytil v individuálních plánech jednotlivých uživatelů
- ošetřit jasnými pravidly možné situace upřednostňování dítěte pracovníka před ostatními (všichni se znají, všichni jsou „jedna velká rodina“)
- zveřejnit, co je důvodem zákazu alkoholu, drog a kouření v klubu. Zveřejněno to může být v cílech zařízení, pokud je cílem zařízení nepodporovat užívání návykových látek u mladistvých.
- zavést systém kontroly pracovníků v zařízení z hlediska ochrany práv uživatelů.
- seznámit uživatele s oblastmi, které ze zákona podléhají oznamovací povinnosti a povinnosti zabránění trestnému činu.

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

- zavést co nejdříve stručné písemné poznámky o tom, co bylo mezi zařízením a uživatelem dohodnuto, a vyzdvihnout jejich výhodnost, protože v návaznosti na dohodu lze pak vytvářet individuální plány poskytování služby.
- popsat v několika bodech postup jednání se zájemcem, myslet na to, že ne vždy bude služba fungovat v tomto týmu pracovníků a že je dobré popsat pro nové pracovníky dobrou praxi, podle které se bude v zařízení postupovat
- zavést v zařízení systém jednání se zájemcem o službu, ve kterém jsou vždy zjišťovány osobní cíle zájemce. Dohodu o poskytování služeb je možné uzavřít teprve tehdy, když jsou osobní cíle zájemce zjištěné a byl seznámen s nabídkou služeb a podmínkami jejich poskytování

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

- zavést složky klientů, ve kterých lze postihnout jednak individuální plán, jednak plnění stanovení osobních cílů klientů, přičemž záznamy mohou být vedeny jednoduchou formou
- zavést v zařízení systém klíčových pracovníků

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

- stanovit písemná pravidla pro příjem, vyřizování a evidenci stížností (kdo a jak stížnost přijímá, do kdy se stížnost vyřídí). Pro podávání anonymních stížností je možné využít např. schránku ve veřejně přístupném prostoru
- zabývat se možností zjišťování připomínek či stížností na průběh či kvalitu poskytovaných služeb přímo od uživatelů, např. formou přímého dotazování vedoucí NZDM, dotazníkovým šetřením či např. za spolupráce dobrovolníků
- zamyslet se nad stanovením nezávislé osoby (mimo občanské sdružení, např. z MěÚ), která by byla pověřena vyřizováním stížností (externí specialista). Dále je možné uvést kontakty na nezávislé orgány např. ombudsman apod.

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

- zpracovat seznam spolupracujících služeb a institucí, včetně kontaktů. Tento seznam by měl být přístupný pro všechny pracovníky

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

- vypracovat písemný postup pro přijímání nového pracovníka, včetně plánovaného zácviku a jeho vyhodnocení
- vypracovat písemně popis požadavků na jednotlivé pracovní pozice; systém hodnocení pracovníků
- informovat se na možnosti dalšího vzdělávání v rámci kraje, vyhledat semináře pro přímou práci a umožnit průběžné vzdělávání pracovníci NZDM. Dále zajistit pravidelnou supervizní podporu v zařízení

- zavést systém kontroly v zařízení, který provádí nadřízený pracovníků.
- zavést písemné zápisy z porad pracovníků (stačí jednoduchou formou), pro zpětné dohledání zadaných úkolů, termínů a jejich řešení.
- stanovit pravidla pro individuální supervizi pracovníků.

### **Standard č. 12-13**

- doplnit do letáků znění veřejného závazku, tj. poslání, cíle, cílovou skupinu a principy služeb a zvážit vytištění letáku rovněž v romštině

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

- dbát při rekonstrukci na bezpečnost uživatelů služeb
- nalézt řešení pro zlepšení čistoty, hygieny a technického stavu toalet a ostatních společných prostor

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

- společně (např. při poradě) navrhnout všechny možné a reálné situace a integrovat jejich popis i postup řešení do písemných metodických materiálů
- definovat nouzové a havarijní situace a popsat způsob jejich řešení. Definování těchto situací by mělo být bráno jako jedna z priorit.

## **Příklady dobré praxe**

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

- zapojení pracovníků i předsedy o.s. do vypracovávání písemných postupů
- všechny vypracované písemnosti jsou uloženy v šanonu v kanceláři

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

- snaha pracovníků zařízení o aktivní zapojení uživatelů do realizace a rozvoje služeb (ustavení tzv. Rady uživatelů)

### ***Standard č. 3-4***

- rozložení jednání se zájemcem o službu do většího časového horizontu 3 setkání, kdy dochází k postupnému předání informace

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

- fungování týmových supervizí v zařízení

### ***Standard 12 – 13***

- tištěné informace o službách poskytovaných zařízením

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

- snaha o celkovou úpravu prostor, ve kterých jsou služby poskytovány a které povedou k vylepšení prostorových podmínek pro poskytování služeb
- zaměření se na prevenci problémů s činností klubu formou informací veřejnosti.



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

- pracovníci se zamýšlí nad naplňováním Standardů kvality sociálních služeb a postupně vytváří písemnou metodiku poskytovaných služeb
- tvorba metodiky celým týmem na základě praxe zařízení
- zavádění individuálního plánování v zařízení

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

- systém hodnocení a odměňování pracovníků
- definice poslání zařízení
- nouzové a havarijní situace, praktický nácvik řešení těchto situací
- jednání se zájemcem o službu

Pozn.: \* shrnutí nejsilnějších a nejslabších stránek zařízení bylo dodáno pouze u jednoho z nich

## **Závěrečné shrnutí**

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

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

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