



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

DENNÍ A TÝDENNÍ STACIONÁŘE PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

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

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 z 8 zařízení, konkr. denní a týdenní stacionáře pro osoby se zdravotním postižením.

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

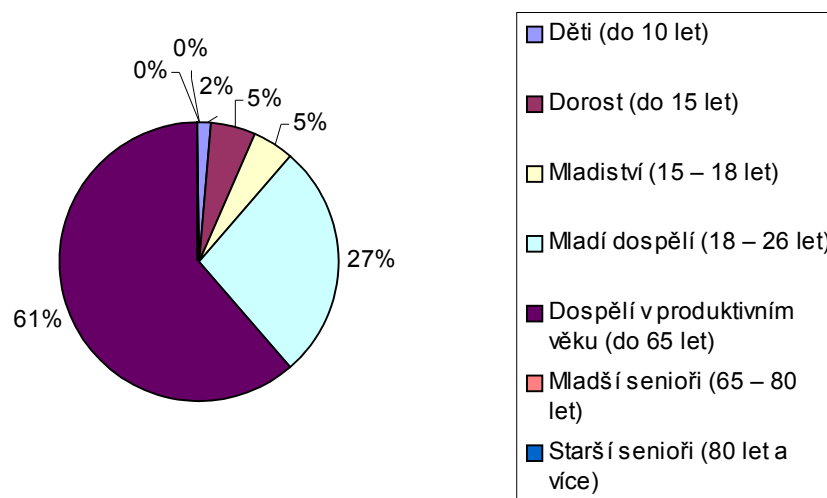
Validita údajů v analýze se odvíjí od validity získaných dat ze sebehodnotících dotazníků. Některé dotazníky byly vyplněny nepřesně, proto i některé údaje v analýze mohou být nepatrně zkreslené. Analýza má ale především zobecňující charakter, a pro tento účel mají tyto drobné nepřesnosti malý až nepatrný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



Statistická data

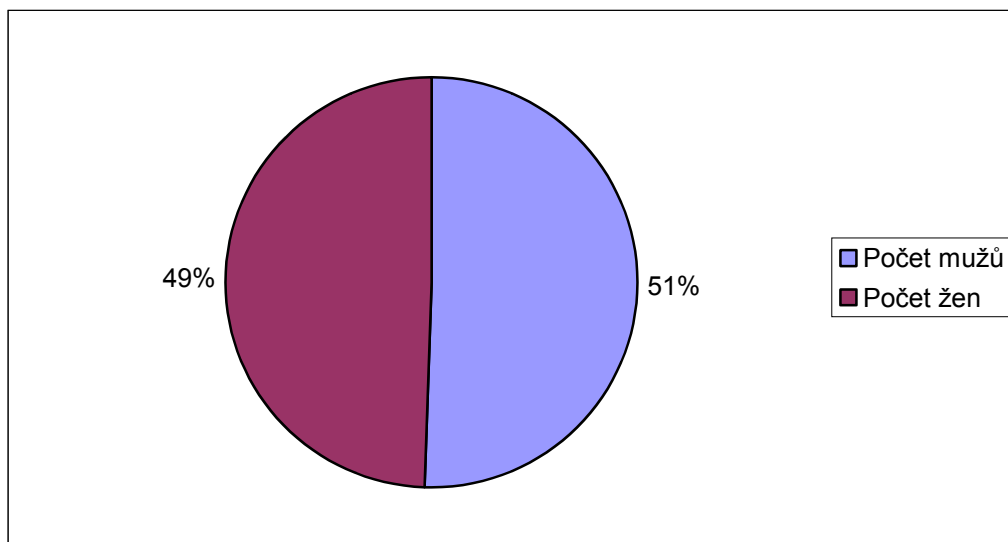
DENNÍ A TÝDENNÍ STACIONÁŘE PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Věkové složení uživatelů služeb stacionářů



Věková skupina	Počet uživatelů
Děti (do 10 let)	5
Dorost (do 15 let)	15
Mladiství (15 – 18 let)	14
Mladí dospělí (18 – 26 let)	79
Dospělí v produktivním věku (do 65 let)	179
Mladší senioři (65 – 80 let)	-
Starší senioři (80 let a více)	-

Počet mužů a žen v zařízeních



Aktuální stav uživatelů stacionáře	Počet uživatelů v denním pobytu	Počet uživatelů v týdenním pobytu	Počet mužů /chlapců/ celkem	Počet žen /dívek/ celkem
292	112	11	148	144

Doporučení konzultantů

Standard č. 1 - cíle a způsoby poskytování služeb

Nejčastějším doporučením ze strany konzultantů bylo, aby zařízení specifikovala a definovala jednotlivé body standardu č. 1 stručně, jasně a co nejkonkrétněji. Druhou nejčastější připomínkou a doporučením bylo písemné zpracování veškerých materiálů, vymezení a definic, které se vztahují k zařízení. V neposlední řadě konzultanti doporučují tyto informace zveřejňovat ve všech informačních materiálech o zařízení v jedné totožné verzi.

Poslání zařízení

- Poslání zjednodušit, aby bylo srozumitelné, zvážit odkaz na alternativu k ústavním službám
- Vymezit poslání pro koho tu zařízení je, jeho spádovou oblast
- Poslání zpracovat písemně jako součást veřejného závazku
- Neustále pracovat na aktualizaci poslání podle situace a nových uživatelů
- Nepoužívat cizí slova, která snižují srozumitelnost
- Do poslání nepatří kontaktní údaje

Cíle zařízení

- Formulovat cíle tak, aby byly srozumitelné pracovníkům, uživatelům i novým a potencionálním uživatelům
- V rámci metodických postupů stanovit, jakým způsobem a jak často budou cíle vyhodnocovány
- Jasně si určit časovost cílů, zejména krátkodobých
- Jednotlivé cíle vázat na rozvoj schopností a dovedností uživatelů, naplnění jejich individuálních plánů rozvoje v souladu s posláním služby.
- Konkretizovat jednotlivé cíle
- Vyjednávat stanovené cíle s obcí, resp. Krajem
- Při stanovování cílů se zaměřit i na rozvoj organizace

Cílová skupina zařízení

- Definovat cílovou skupinu s ohledem na budoucnost
- Definice by měla být srozumitelná i veřejnosti, zejména pak cílové skupině
- Vymezit cílovou skupinu i negativně – kdo nepatří do cílové skupiny – dle věku, spádovosti, potřeby...
- Zamyslet se nad "propustností stacionáře" – kdy se služba nemění podle toho, jak uživatelé stárnou, ale odchází přirozeně do návazných služeb
- Zamyslet se nad možnostmi služby, kam až může služba v rozvoji klienta jít, kdy ještě bude naplňovat potřeby uživatelů

Principy služeb

- Principy služeb stručně a jasně popsat a vysvětlit, aby bylo veřejnosti, uživatelům a pracovníkům jasné, co znamenají
- Veřejný závazek zveřejnit na všech informačních místech a dokumentech ve stejném znění
- Všechny náležitosti veřejného závazku zpracovat písemně a následně s nimi seznamovat pracovníky i veřejnost

Metodika poskytování služeb

- Zpracovat jednotlivé metodiky pro poskytování služby v písemné podobě
- Zpracovat postupy pro seznámení s metodikou u nových pracovníků při jejich zavádění
- Pokračovat ve vytváření metodických materiálů ve spolupráci s celým týmem pracovníků
- Zpracované metodiky neustále obnovovat

Uplatňování vlastní vůle uživatelů

- Zavést systém individuálního plánování služeb
- Do postupů týkajících se vyjednávání se zájemcem a uzavírání dohody integrovat takové postupy, které by jasně deklarovaly respektování svobodné vůle uživatelů
- Písemně zpracovat situace, kdy hrozí při poskytování služby, že bude možnost volby uživatele omezena. S tímto zároveň uživatele jednotlivě a detailně seznámit
- Zamyslet se nad situacemi, kdy uživatel nemůže uplatnit vlastní vůli, identifikovat je a pracovat s nimi – např. při jednání se zájemcem ...

Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Většina zařízení si je vědoma oblastí, ve kterých může dojít k porušování práv klientů. Ovšem ne všechna zařízení mají pro tyto situace vypracovanou metodiku v písemné podobě. Naopak při definování oblastí střetu zájmů se ukázalo, že většina stacionářů nemá tyto situace jasně vymezené a pojmenované. Právě proto konzultanti nejčastěji doporučovali především si tyto situace vydefinovat podle praxe zařízení, dále vypracovat písemnou metodiku postupu s řešení vzniklých konfliktních situací a metodiku předcházení jejich vzniku.

- Konzultanti doporučují identifikovat a popsat konkrétní situace, kdy může dojít ke střetům zájmů uživatele a zájmů pracovníků nebo zařízení. Dále postupovat analogicky dle doporučení uvedeného u oblastí, v nichž může dojít k porušení práv
- Pokračovat v identifikaci oblastí a situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů služeb, tyto situace popsat způsobem uvedeným v požadavcích standardu č.2
- Vypracovat vodítka, jak se rozpozná, kdy k porušování a střetům zájmů dochází
- Vše zpracovat do písemné metodiky na základě probíhající praxe
- Vypracovat postupy jak střetům zájmu předcházet a pokud nastanou, jak je řešit

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

Ze závěrečných zpráv vyplynulo, že většina zařízení uzavírá dohody se zájemci o službu písemně. Zpravidla probíhá jednání přímo se zájemcem, v případě komunikačních potíží jsou přizváni tlumočníci, zákonní zástupci, opatrovníci... Téměř ve všech stacionářích jsou jasné podmínky, za kterých nedojde se zájemcem k dohodě. Všechna zařízení mají písemná pravidla pro uzavírání dohod o poskytování služeb.

- Vypracovat písemnou metodiku pro jednání se zájemcem o službu
- Písemně zpracovat, jaké informace a kdy jsou v průběhu jednání se zájemcem o službu zjišťovány, případně popsat, proč je nutné tyto informace zjistit a stanovit pravidla pro individuální odstupňování rozsahu zjišťování údajů u jednotlivých uživatelů

- Bylo by vhodné písemně stanovit, jaké informace budou zájemci o službu při jednání poskytnuty
- Konkrétně popsat celý postup při jednání se zájemcem o službu, včetně toho, kdo je za jednání odpovědný, kdo jím může být pověřen, kdo se jednání může účastnit, kde jednání probíhá apod.
- Ujasnit si kritéria pro odmítnutí zájemce
- Písemně zpracovat pravidla, která musí uživatel dodržovat, aby neporušoval pravidla soužití...

Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb

Všechna zařízení mají písemně zpracované směrnice nebo metodiku poskytování služeb. Ve většině zařízení je zavedeno osobní plánování poskytování služeb a role klíčových pracovníků. Na tvorbě individuálních plánů se zpravidla podílejí nebo mají možnost podílet příbuzní a blízcí uživatelů. Individuální plány uživatelů jsou průběžně aktualizovány podle měnící se situace a stavu uživatelů, minimálně však dvakrát ročně.

- Zpracovat postup, jak bude individuální plánování v zařízení probíhat
- Navrhnout a zavést systém klíčových pracovníků, popsat jejich kompetence a pravomoc
- Zpracovat systém interního předávání informací
- Zaměřit se na náhled rozvoje osobnostních a praktických dovedností jednotlivých uživatelů jako na aktivity, které zároveň napomohou k naplňování cílů a poslání služby
- Monitorovat naplňování cílů a tyto pravidelně aktualizovat dle vyvíjejících se potřeb uživatelů

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

Většina zařízení má jasně definované pojmy stížnost, připomínka a podnět. Zároveň se při jejich vyřizování řídí vnitřními směrnici nebo písemnými materiály zařízení. Všude vycházejí vstříc klientům s komunikačními potížemi nebo vysokou mírou závislosti na službách. Vyřizování stížností má svá pravidla – formu podání stížnosti, její evidování, vyřízení do určitého termínu od podání.

- Zvážit další možné formy informování o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností – např. příloha dohody
- Stížnosti písemně evidovat a stanovit způsob jejich vyhodnocování
- Specifikovat, jak si mohou stěžovat ti nezávislejší uživatelé služeb

Standard č. 8 – návaznost na další zdroje

Většina zařízení spolupracuje s jinými návaznými organizacemi, aktivně se zapojuje v komunitním plánování a podporuje aktivní spolupráci a vztahy uživatelů s rodinou a jejich blízkými. Naopak v převážné většině zařízení nemají doposud vypracovanou písemnou metodiku, která by se zabývala návazností na další zdroje a spoluprací s jinými sociálními službami.

- Doporučení vypracovat písemný seznam všech veřejných, předcházejících, souvisejících a následných služeb, se kterými organizace spolupracují
- Písemně zpracovat seznam jiných služeb s vymezením možností jejich spolupráce za účelem naplňování individuálních cílů uživatelů

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

Personální zajištění a související záležitosti jsou slabší stránkou většiny zařízení. Polovina organizací nemá vypracovanou písemnou metodiku, přijímání, zapracování, hodnocení a dalšího vzdělávání pracovníků. Ve většině zařízení zatím neprobíhají ani supervize. Přijímání a zaškolování nových pracovníků je realizováno v rámci 3 měsíční zkušební doby, ne ve všech zařízeních je novému pracovníkovi přidělen někdo, kdo jej zaškolí. Většina zařízení by si měla definovat jasné náplně práce zaměstnanců a ujasnit si systém hodnocení pracovníků. Ani individuální plány vzdělávání nejsou ve všech zařízeních samozřejmostí.

- Vypracovat organizační diagram
- Vypracovat profily pracovních míst, na které budou navazovat náplně práce
- Písemně zpracovat postup porad – jak často se konají, kdo se jich účastní, kdo provádí zápis, rozdělení úkolů a kontrola jejich plnění..
- Rozpracovat systém předávání informací o výstupu z porad
- Vypracovat písemný postup pro výběr a zaškolování nových pracovníků, včetně jejich hodnocení v době zácviku
- Aktualizace plánu vzdělávání a hodnocení pracovníků min. 1x ročně
- Stanovit kritéria pro výběr pracovníků na jednotlivé pozice
- Zpracovat důvody potřeby supervizora, ujasnit si, jaká je potřeba supervize – případové, týmové ...
- Vydefinovat druh a způsob zajištění supervize

Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb

Téměř všechna zařízení mají bezbariérové prostory, až na jedno, které se v blízké době bude stěhovat do nových zrekonstruovaných prostor. Některá zařízení jsou prostorově nevyhovující – například chybí samostatná místnost pro pracovníky, celková stísněnost prostor.

- Je třeba se zamyslet nad prostorovými podmínkami zařízení, hledat optimálnější prostory
- Rozšířit prostory o odpočívárnu pro uživatele, zázemí pro pracovníky, dílnu...

Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace

Dvě z osmi zařízení nemají vůbec definované nouzové a havarijní situace. Ostatní vcelku vyhovují požadavkům standardu č. 15 – mají jasně vymezené situace, jejich řešení, ale nezabývají se postupy, jak jim předcházet.

- Diskutovat a identifikovat další nouzové a havarijní situace vycházející z praxe stacionáře.
- Situace konkrétně a jasně popsat, navrhnout scénář jejich řešení
- Ujasnit si preventivní postupy předcházení těmto situacím
- Pravidelně seznamovat pracovníky s novými postupy, nácvik situací, vyhodnocovat vzniklé situace
- Vypracovat metodický materiál řešící požadavky standardu č. 15

Příklady dobré praxe

Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování služeb

Poslání

- Definice poslání jako „prožít plnohodnotný život“
- Poslání je srozumitelné, vznikalo za podpory rodičů stávajících uživatelů. Vzhledem k tomu, že zařízení teprve začíná poskytovat služby, může ověřovat, zda je poslání srozumitelné pro veřejnost a potenciální uživatele, zda obsahuje všechny informace, které jsou důležité pro zájemce o službu
- Zařízení s posláním reálně pracuje, vodítko i pro budoucnost – změny ve službě znamenají i přepracování poslání

Cíle zařízení

- Cíle se prolínají s posláním
- Získávání zpětné vazby od klientů při zpětném hodnocení aktivit, zapojení klientů a jejich rodičů do plánování aktivit na další období
- Cíle definované zařízením jsou v souladu s obecným cílem sociálních služeb a s principy sociálního začleňování

Cílová skupina zařízení

- Zařízení uvažuje o cílové skupině a jejich případných změnách v kontextu dlouhodobé koncepce.
- Definice cílové skupiny hodně vypovídá o konkrétních uživatelích - použitá kritéria jsou z oblasti sociální.
- Definice cílové skupiny vychází z potřeby v komunitě.

Principy služeb

- Na poradách je věnován čas tvorbě a zavádění standardů kvality do praxe zařízení - týmová práce.
- Principy služeb jsou srozumitelně a smysluplně popsány a vysvětleny.
- Spolupráce s lékaři a speciálními školami byla doložená v rozhovoru uživatelem služby, který se takto o službě dozvěděl, následně do ní byl přijat.
- Stanovené principy jsou popsány v dokumentech, protože se předpokládá, že s nimi budou muset být seznámeni i noví pracovníci.
- Zařízení už předem se počítá s tím, že veřejný závazek bude součástí zavádění nových zaměstnanců.

Metodika poskytování služeb

- Pracovníci se podílejí na tvorbě metodických postupů.
- Na vytváření metodik se podílejí všichni pracovníci. Metodiky vycházejí z praxe, jsou s ní v souladu, pracovníci jsou s jejich podobou automaticky seznámeni, protože se podílejí na vzniku.
- Pracovníci zařízení velmi dbají při tvorbě metodiky na její srozumitelnost pro uživatele.
- Zpracované postupy jsou velmi konkrétní a jsou předatelné i laikům - např. rodičům pro další práci s uživateli doma .

Uplatňování vlastní vůle uživatelů

- Dle vyjádření pracovníků zařízení je s uplatňováním vlastní vůle uživatelů služeb průběžně pracováno, např. v rámci definice osobních cílů a jejich následného naplňování při vyhotovení a realizace individuálních plánů.
- Uživatelé jsou nově zapojeni do stanovování osobních cílů a do naplňování osobních plánů.
- V zařízení je uplatňován partnerský přístup k uživatelům - pracovníci vždy jednájí s uživatelem, pokud uživatel obtížně komunikuje jednání probíhá s rodičem, vždy však za přítomnosti uživatele.
- V zařízení se pracuje se zjišťováním osobních potřeb a cílů uživatelů, tato práce reflektuje právo uživatele na vlastní rozhodování v mezích předem sjednaných pravidel.

Standard č. 2 – ochrana práv uživatelů sociálních služeb

- Pracovníci respektují volbu uživatelky a v rámci výše popsaného trojstranného střetu zájmů jednájí v souladu s definovanými cíli a principy služby.
- Popsané oblasti možného porušování práv vycházejí z praxe zařízení.

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

- V zařízení jsou u všech uživatelů uzavřeny písemné dohody o poskytování služeb.
- Texty s obrázky na nástěnce - důstojná a zároveň srozumitelná forma podávání informací o službách. Vysvětlování zájemci o služby probíhá způsobem pro něj přiměřeným.
- Dobrá praxe v jednání se zájemcem o službu - způsob rozdělení kompetencí, respektování práv při jednání se zájemcem, možnost kontaktování odborníků v případě komunikačně problémových uživatelů, zjišťování potřeb uživatelů.
- Písemně zpracovaná dohoda o poskytování sociálních služeb. Možnost adaptační doby, doby pro rozhodnutí, zda službu bude či nebude vyhovovat.

Standard č. 5 – plánování a průběh poskytování služeb

- V zařízení je zavedena dobrá praxe v oblasti práce s osobními cíli uživatelů.
- Zařízení zavádí systém individuálního plánování, který vychází z praxe.
- Příprava na samostatné nakupování uživatele, kdy schopnější doprovodí méně schopnějšího a pomůže mu naplnit jeho cíl - zvládnout nákupy.

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

- Je stanoven postup pro vyřizování anonymních stížností.
- Zařízení má vypracovanou metodiku pro podávání a řešení stížností.

Standard č. 8 – návaznost na další zdroje

- V zařízení je kontakt s rodinou uživatelů velmi úzký (sdružení založili rodiče uživatelů), zařízení umožňuje rodinám co největší míru spolupráce, ke spolupráci je cíleně motivuje a povzbuzuje.
- Spolupráce s kavárnou Láry Fáry - nácvik pracovních dovedností některých uživatelů služeb stacionáře.
- Zařízení má uzavřeny smlouvy s organizacemi, se kterými pravidelně spolupracuje.
- Aktivní spolupráce v komunitním plánování sociálních služeb ve městě Jičín.

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

- Zařízení umožňuje pracovníkům čerpat podporu nezávislého odborníka, probíhá pravidelná supervize.
- Zapojení dobrovolníků a praktikantů do činnosti zařízení.
- Dennodenní pravidelné předávání informací k zajištění činnosti služby.
- Spolupráce o občanskou poradnou, výběr zaměstnanců z řad dobrovolníků.

Standard č. 14 – prostředí a podmínky pro poskytování služeb

- Nebyl uveden žádný příklad dobré praxe

Standard č. 15 – nouzové a havarijní situace

- Definované oblasti vycházejí ze stávající praxe poskytování služeb.

Nejsilnější stránky zařízení v naplňování standardů kvality sociálních služeb:

Poskytování služeb

- Individuální péče o uživatele
- Dostatečné zajištění terapií pro jednotlivé uživatele
- Různorodost činností, bohatá náplň denního programu
- Fyzioterapie na skvělé úrovni
- Individuální přístup ke klientům vycházejících ze znalostí osobnosti klienta a jeho rodiny
- Aktivní participace uživatelů služeb na poskytování služby a jejich zákonných zástupců
- Služby reflektující potřeby a přání úzce specifikované cílové skupiny – maximální efektivita
- Možnost volby jednotlivých aktivit a jejich časového rozvrhu dle potřeb uživatele a jeho rodiny
- vést maximálně, možný samostatný život podle svých schopností a možností a nebýt (ne)dobrovolně uzavřen v kolektivu, který si nevybral, ale byl mu přidělen (institucionální péče – ústav). Nebýt vytržen z přirozeného prostředí
- Posílení sebevědomí klienta, aby se naučil sdělovat a obhajovat své zájmy a potřeby
- Naučit se orientovat ve společenském prostředí v němž žije, vědět na koho se v případě potřeby může obrátit

Jednání se zájemcem o službu

- Byly spolu s uživateli stanoveny osobní cíle uživatelů a vybráni klíčoví pracovníci
- Jednání se zájemcem a uzavírání dohody

Prostory zařízení

- Kvalitní vybavení prostor
- Návaznost na další zdroje
- Podpora kontaktů s ostatními lidmi a komunitou - najdou si v zařízení kamarády, v mnohých případech jsou to i celé rodiny, které se přátelí a navštěvují, spolupráce s o.s. Pferda na projektu tréninkového pracoviště – kavárna Láry Fáry v Rychnově nad Kněžnou
- Velmi dobrá spolupráce s orgány státní správy a samosprávy a dalšími poskytovateli sociálních služeb v rámci Královéhradeckého kraje

Informovanost o službě

- Zhotovení informačního letáku o poskytovaných službách ve stacionáři

Metodika poskytování služeb

- Zpracování některých pravidel k činnosti
- Individuální přístup k uživateli
- Snaha o komplexnost služby
- Dlouholeté zkušenosti ze sociální práce a poskytování soc. služeb osobám se zdravotním postižením
- Kvalitní zázemí
- Definování poslání, cílů a cílové skupiny
- Individuální plány

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

Metodické a provozní zajištění

- Zajištění administrativních činností
- Dotvořit chybějící pravidla a předpisy
- Vytvoření metodických postupů jednotlivých služeb
- Vedení veškeré evidence a dokumentace
- Organizační a provozní řád
- Písemné materiály nutné k naplnění standardů kvality sociálních služeb

Prostory zařízení

- Získání prostorové urovně služby
- Zlepšení provozních podmínek
- Vyřešení potřebných prostorů pro rozšíření služeb CPDZ

Personální zajištění

- Zkvalitnění odborných znalostí a praktických dovedností pracovníků
- Vytvořit plány vzdělávání pracovníků
- Zajištění personálních standardů
- Personální standardy
- Vzdělávání zaměstnanců v oblasti speciálně pedagogické práce (získávání nových poznatků)
- Do budoucna získání pracovníka se specializací na smyslové vady
- Zkvalitnit personální zabezpečení CPDZ

Poskytování služeb

- Respektování osobnosti mentálně postiženého člověka – jeho oprávněných potřeb a zájmů.
- Zamezení možné manipulace se zdravotně postiženými (ve prospěch rodiny, příbuzných, některých institucí, půjček nebo patologických skupin).
- Zamezení možného zneužívání mentálně postižených ku prospěchu některých skupin (rodiny, příbuzných, patologické skupiny).
- Správně definovat a pochopit práva osoby s mentálním postižením na přiměřené riziko
- Osobní plány klientů a jejich plnění

Informovanost o službě

- Informovanost o službách SKOKu do života

Ekonomická oblast

- Ekonomická stabilita provozování služby

Nouzové a havarijní situace

- Nouzové a havarijní situace a mnoho dalších..

ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ

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

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

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