



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Městská
charita Plzeň

Analýza průběhu procesu metodických konzultací realizovaných v sociálních službách Městské charity Plzeň

Projekt Zvyšování kvality sociální práce ve službách Městské charity Plzeň
Registrační číslo: CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015226.
Projekt je financován z Operačního programu Zaměstnanost.
Zpracovala Veronika Pašková, DiS. v roce 2022.

Obsah

1	Úvod	4
2	Východiska projektu Zvyšování kvality sociální práce ve službách Městské charity Plzeň	4
3	Projekt Zvyšování kvality sociální práce ve službách Městské charity Plzeň: klíčové a dílčí aktivity	5
4	Analýza metodických konzultací v sociálních službách	6
5	Základní informace o službách Městské charity Plzeň	7
5.1	Domov pro seniory sv. Jiří	7
5.2	Domov sv. Aloise – domov se zvláštním režimem.....	8
5.3	Domov sv. Františka – azylový dům	9
5.4	Domov sv. Františka – nízkoprahové denní centrum	10
5.5	Domov sv. Františka – noclehárny.....	11
5.6	Domov sv. Františka – terénní program	12
5.7	Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní – azylový dům.....	13
5.8	Domov sv. Zity – chráněné bydlení	14
5.9	Charitní pečovatelská služba	15
5.10	Osobní asistence Plzeň	16
5.11	Tísňová péče	17
6	Analýza obsahu metodických konzultací a poskytnutých doporučení.....	19
6.1	Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	19
6.1.1	Zjištění	19
6.1.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	20
6.2	Standard č. 2 – Ochrana práv osob	25
6.2.1	Zjištění	25
6.2.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	26
6.3	Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu.....	27
6.3.1	Zjištění	27
6.3.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	28
6.4	Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby.....	29
6.4.1	Zjištění	29
6.4.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	29
6.5	Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby.....	30
6.5.1	Zjištění	30
6.5.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	31
6.6	Standard č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby.....	32
6.6.1	Zjištění	32

6.6.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	32
6.7	Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.....	33
6.7.1	Zjištění	33
6.7.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	33
6.8	Standard č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	34
6.8.1	Zjištění	34
6.8.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	35
6.9	Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby.....	36
6.9.1	Zjištění	36
6.9.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	36
6.10	Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců	37
6.10.1	Zjištění	37
6.10.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	37
6.11	Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	38
6.11.1	Zjištění	38
6.11.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	38
6.12	Standard č. 12 - Informovanost o poskytované sociální službě	38
6.12.1	Zjištění	38
6.12.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	39
6.13	Standard č. 13 - Prostředí a podmínky	39
6.13.1	Zjištění	39
6.13.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	39
6.14	Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace	40
6.14.1	Zjištění	40
6.14.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	40
6.15	Standard č. 15 - Zvyšování kvality sociální služby.....	41
6.15.1	Zjištění	41
6.15.2	Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy.....	41
7	Závěr	43
8	Zdroje.....	44

1 Úvod

Závěrečná zpráva se zaměřuje na vyhodnocení projektu č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015226 s názvem „Zvyšování kvality sociální práce ve službách Městské charity Plzeň“, který byl financován z Evropského sociálního fondu, Operačního programu Zaměstnanost. Projekt byl realizován v období květen 2020–duben 2022, byl zaměřen na poskytování odborných konzultací za účelem zvyšování kvality sociálních služeb Městské charity Plzeň a na vytvoření nové pracovní pozice sociálního pracovníka – metodika, který by poskytoval podporu pracovníkům při poskytování služeb.

Závěrečná zpráva je sestavena z podkladů, které byly získávány za celý průběh realizace projektu, tj. ze zápisů a doporučení metodických konzultací. V závěrečné fázi realizace projektu byla provedena analýza procesu zvyšování kvality služeb, která následně bude zveřejněna na webových stránkách Městské charity Plzeň a stránkách Evropského sociálního fondu a bude k dispozici ředitelům a sociálním pracovníkům 6 charit s právní subjektivitou na území Plzeňské diecéze za účelem nepřímého zvyšování kvality služeb v širší struktuře charit.

2 Východiska projektu Zvyšování kvality sociální práce ve službách Městské charity Plzeň

Městská charita Plzeň provozuje 11 registrovaných služeb typu: domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, azylový dům pro lidi bez domova, azylový dům pro matky s dětmi v tísní, nízkoprahové denní centrum, noclehárnu, terénní program, chráněné bydlení, pečovatelskou službu, osobní asistenci a tísňovou péči.

V současné době existuje pouze jedna pozice odborného garanta pro sociální služby na úrovni Diecézní charity Plzeň pro celou oblast Plzeňského a Karlovarského kraje, která je personálně nedostatečná pro zajištění metodického vedení jednotlivých sociálních služeb Městské charity Plzeň v potřebném rozsahu.

Oblast zajištění metodické podpory není dostatečně personálně zajištěna dalšími potřebnými pracovníky. Z důvodu nedostatku finančních prostředků jsou velmi málo využívány externí poradenské služby nebo auditní služby, které by daly pracovníkům služeb zpětnou vazbu na nastavený systém standardů kvality v jednotlivých službách.

Od sociálních pracovníků sociálních služeb přicházely dlouhodobě podněty na potřebu metodické podpory v oblasti kvality sociálních služeb, zároveň byla očekávána plánovaná novelizace zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Projektu předcházelo dotazníkové šetření napříč službami Městské charity Plzeň, kterým se prokázaly následující potřeby:

- 1) V rámci provozů Městské charity Plzeň není dostatečně zajištěna metodická podpora kvality poskytování služeb. Dotazník potvrdil potřebu zřízení pracovní pozice sociálního pracovníka – metodika, který by poskytoval podporu pracovníkům při poskytování služeb.
- 2) V souvislosti s dlouhodobě plánovanou novelizací zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a související vyhlášky č. 505/2006 Sb. je vnímána nejistota sociálních pracovníků a potřeba odborného doprovodu při zvyšování kvality služeb.
- 3) Městská charita Plzeň patří do širší organizační struktury charit v Plzeňském a Karlovarském kraji, které zastřešuje Diecézní charita Plzeň. Ředitelé těchto charit projeví zájem o závěrečnou analýzu procesu zvyšování kvality, která by přispěla ke zvyšování kvality sociálních služeb i v širší lokalitě spolupracujících organizací.

Další aktivity projektu již reagovaly právě na tyto zjištěné potřeby pracovníků služeb.

3 Projekt Zvyšování kvality sociální práce ve službách Městské charity Plzeň: klíčové a dílčí aktivity

Hlavním cílem projektu bylo tedy zvýšit kvalitu sociálních služeb poskytovaných v rámci Městské charity Plzeň a posílení odbornosti a kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, a to prostřednictvím vzniku nové systematické metodické podpory kvality sociálních služeb.

Na potřeby identifikované výše zmíněným průzkumem projekt reagoval následovně:

- potřeba podpory v oblasti standardů kvality sociálních služeb byla reflektována tím, že u všech služeb byly poskytnuty metodické konzultace, a to zejména ke zjištění nesrovnalostí a následnému zapracování doporučení;
- při revizi všech standardů kvality sociálních služeb byla prostřednictvím metodických konzultací posílena odbornost 19 sociálních pracovníků a 29 pracovníků v sociálních službách v oblasti kvality poskytování sociálních služeb v minimálním rozsahu 40 hodin na jednoho pracovníka;

- při řešení konkrétních situací měli pracovníci služeb možnost přímo kontaktovat metodika se svým dotazem;
- v závěrečné fázi realizace projektu byla provedena analýza procesu zvyšování kvality služeb, která bude zveřejněna na webových stránkách Městské charity Plzeň a stránkách Evropského sociálního fondu a bude k dispozici ředitelům a sociálním pracovníkům 6 charit s právní subjektivitou na území Plzeňské diecéze za účelem nepřímého zvyšování kvality služeb v širší struktuře charit.

4 Analýza metodických konzultací v sociálních službách

Následující text pracuje s daty, která byla získána ze zápisů z metodických konzultací realizovaných v rámci projektu. Celkem **84 metodické konzultace**, jejichž **časová dotace byla 538,5 hodiny**, byly realizovány v **10 druzích služeb**:

Registrované sociální služby poskytovatele	
1. Domov pro seniory sv. Jiří	Domovy pro seniory (6253295)
2. Domov sv. Aloise	Domovy se zvláštním režimem (5526705)
3. Domov sv. Františka	Azylové domy (3338786)
4. Domov sv. Františka	Nízkoprahová denní centra (2342216)
5. Domov sv. Františka	Noclehárny (1087121)
6. Domov sv. Františka – terénní program	Terénní programy (3862122)
7. Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni	Azylové domy (1516852)
8. Domov sv. Zity	Chráněné bydlení (2658764)
9. Charitní pečovatelská služba	Pečovatelská služba (3114771)
10. Osobní asistence Plzeň	Osobní asistence (7506288)
11. Tísňová péče	Tísňová péče (9831461)

Je nutné zdůraznit, že zapracování doporučení nebylo po službách a jejích pracovnících vyžadováno. Rovněž byl podstatný rozdíl v závažnosti daných doporučení – někde se jednalo o větší nedostatky a vyplynula tak i potřeba kompletní revize, aktualizace a přepracování dokumentace služby, jinde se jednalo pouze o doporučení k již velmi dobré praxi služby. Některá doporučení rovněž nebyla doposud zapracována zejména z časových a kapacitních důvodů. Služby tedy doporučení akceptovaly a je naplánováno doporučení zapracovat.

Z tohoto důvodu se jeví jako vhodné dále pokračovat v navázané spolupráci a v poskytování návazných metodických konzultací. S tímto vědomím je pak třeba i přistupovat k výsledkům celkové analýzy projektu.

5 Základní informace o službách Městské charity Plzeň

5.1 Domov pro seniory sv. Jiří

Adresa: Mohylová 92, 312 00 Plzeň
Odpovědný pracovník: PhDr. Alena
Pistulková
Telefon: 379 821 111
E-mail: ddd@mchp.charita.cz,
Počet pracovníků: 51

Počet dobrovolníků: 6
Kapacita zařízení: 70 lůžek
Jednolůžkových pokojů: 20
Dvoulůžkových pokojů: 25
Průměrný věk obyvatel: 87,1 let

Poslání Domova pro seniory sv. Jiří: Posláním je poskytovat bezpečné zázemí seniorům, kteří vzhledem ke svému vysokému věku a zdravotnímu stavu mají sníženou soběstačnost, kvůli které nemohou zůstat v domácím prostředí sami a kdy péči nelze zajistit ani při využívání terénních a ambulantních sociálních služeb.

Tyto služby se poskytují s ohledem na individuální přání a potřeby uživatelů, s podporou rozšíření či alespoň zachování jejich stávajících schopností a soběstačnosti, v souladu s Listinou základních práv a svobod a Etickým kodexem Charity Česká republika.

Okruh osob, kterým je služba určena:

- senioři, kteří dosáhli nároku na přiznání starobního důchodu
- senioři nad 65 let věku

Nepříznivá sociální situace, ve které se může zájemce nacházet:

- z důvodu vysokého věku či změny zdravotního stavu již není schopen se sám o sebe postarat v domácím prostředí, které má nevyhovující podmínky a není možné péči zajistit terénní nebo ambulantní službou
- z důvodu změny zdravotního stavu se nemůže například vrátit z nemocnice zpátky do domácího prostředí

Zásadní principy poskytované péče:

- péče vychází ze základních přání a aktuálních potřeb klienta
- individuální a rovný přístup ke všem klientům
- zachování v co nejvyšší míře soukromí klientů a jejich důstojnosti
- nevytvářet závislost klienta na službě nadměrným rozsahem pomoci
- profesionalita, odbornost a kvalita poskytování sociálních služeb

- dodržení diskrétnosti, lidských práv, svobod a ochrany osobních údajů poskytovatelem

Cíle, kterých může klient pobytem v Domově dosáhnout:

- zajištění pocitu bezpečí a jistoty
- zajištění celodenní péče podle individuálních potřeb
- udržení, popřípadě zlepšení fyzických a psychických schopností klientů pomocí speciálních metod
- poskytování služby až do konce života

5.2 Domov sv. Aloise – domov se zvláštním režimem

Adresa: Hradištská 30, 326 00 Plzeň
 Odpovědný pracovník: Mgr. Lenka
 Dejmková
 Telefon: 377 310 411, 377 310 420
 E-mail: dsa@mchp.charita.cz
 Počet pracovníků: 37 – včetně DPP

Kapacita zařízení: 34 lůžek
 Jednolůžkových pokojů: 4
 Dvoulůžkových pokojů: 15
 Průměrný věk obyvatel: 81,6 let
 Webové stránky: alois.mchp.cz

Popis realizace

Domov sv. Aloise byl otevřen koncem roku 2010, kapacita je 34 míst. Je umístěn ve zrekonstruované čtyřpatrové budově, na každém patře je k dispozici mimo pokojů i společná místnost a pracovní místnost personálu. Pokoj je vybaven nábytkem, má bezbariérovou koupelnu s WC. V roce 2020 využilo službu 42 klientů z toho 35 žen a 7 mužů. Neposkytujeme odlehčovací službu - tzv. krátkodobé pobyty.

Na základě auditů České alzheimerovské společnosti je od roku 2011 Domovu sv. Aloise opakovaně udělováno prestižní ocenění Certifikát kvality Vážka. Domov pracuje jako pobočka České alzheimerovské společnosti, poskytuje podporu a komplex informací veřejnosti, nabízíme svépomocné skupiny pro rodinné pečující tzv. „Čaje o čtvrté“, poradenství.

Cílovou skupinou klientů jsou osoby (55 let a více) s organickou duševní poruchou (Alzheimerova a jiné typy demence), které potřebují nepřetržitou péči pobytové služby s celoročním provozem.

Posláním Domova sv. Aloise je zajištění důstojného života osob s organickou duševní poruchou (Alzheimerova a jiné typy demence). Základem je profesionální přístup, aktivizace a podpora osob se sníženou soběstačností, dle jejich individuálních zvyklostí a při zachování lidských práv a svobod.

Zásadní principy služby

- udržet důstojnost klienta, pocit důvěry, klidné dožití
- snažíme se o únosnou míru omezení
- podporujeme diskrétnost soukromí klientů
- ke klientům přistupujeme s partnerským respektem a úctou
- vycházíme ze zjišťovaných potřeb a přání klienta

- nabízíme podporu a pomoc při činnostech, které klient nezvládne sám
- spolupracujeme s duchovní službou na území své působnosti (pastorační pracovníci, kněží, pravidelně jsou slouženy mše svaté), s ostatními složkami Městské charity Plzeň poskytujícími sociální péči, s rodinami klientů i zájemců o službu

5.3 Domov sv. Františka – azylový dům

Adresa: Wenzigova 5, 301 00 Plzeň
 Odpovědný pracovník: Mgr. Džemal
 Gërbani
 Telefon: 377 220 477

E-mail: dzemal.gerbani@mchp.charita.cz
 Kapacita: 16 lůžek
 Počet pracovníků: 13

Posláním Azylového domu v Domově sv. Františka je poskytovat celodenní ubytování dospělým jednotlivcům bez přístřeší. Během pobytu klientovi pomáháme řešit osobní záležitosti související s jeho nepříznivou sociální situací.

Nepříznivou sociální situací rozumíme především absenci legálního bydlení z důvodu omezených schopností a možností si důstojné bydlení zajistit a udržet – může se jednat například o nedostatek finančních prostředků nebo sníženou schopnost s nimi nakládat, nedostatek podpůrných sociálních vazeb anebo zdravotní problémy.

Okruh osob, kterým je služba určena: dospělé osoby bez přístřeší, které jsou občany ČR nebo dalších států EU.

Naše zásady

- Azylový dům je pobytová sociální služba, jejíž nedílnou součástí je spolupráce klienta na zlepšení své sociální situace. Služba nenahrazuje levné komerční ubytování – klademe důraz na budování nezávislosti klienta na sociálních službách a na jeho samostatnost.
- Pracovníci služby jednají se všemi klienty individuálně, s partnerským přístupem, bez předsudků a nehodnotí minulost klienta.
- Klademe důraz na dodržování důstojnosti všech osob, jak klientů, tak pracovníků – jsou vytvořena jasná a veřejná pravidla závazná pro všechny.
- Při poskytování naší služby dodržujeme Etický kodex Charity ČR a Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

Cíle, kterých se snažíme s klienty během využívání služby dosáhnout:

- zajištění pravidelného legálního příjmu a stabilizace finanční situace
- zlepšení schopnost nalézt a udržet si důstojné a legální bydlení mimo Domov sv. Františka
- zajištění oprávněných zájmů a uplatnění práv

- zajištění lékařské péče formou jejího zprostředkování (i přímo v areálu Domova), motivace k řešení zdravotních problémů (včetně závislostí)
- motivace a podpora ke vstupu a udržení se na trhu práce (např.: podpora při komunikaci s Úřadem práce, pomoc při orientaci v možnostech pracovního uplatnění apod.)
- zvyšování kompetencí a dovedností týkajících se chodu domácnosti – uklízení, nakupování, vaření (stravování), orientace ve vybavení domácnosti, udržování hygienických návyků

5.4 Domov sv. Františka – nízkoprahové denní centrum

Adresa: Wenzigova 5, 301 00 Plzeň
 Odpovědný pracovník: Mgr. Džemal
 Gërbani
 Telefon: 377 220 477

E-mail: dzemal.gerbani@mchp.charita.cz
 Kapacita: 40 osob
 Počet pracovníků: 15

Posláním Nízkoprahového denního centra je umožnit ve vymezené době během dne osobám bez přístřeší odpočinek, a poskytnout těmto osobám zázemí pro hygienu a přípravu stravy za současné nabídky materiální podpory a sociálního poradenství.

Cílem je podpora a rozvoj možností, schopností a vůle uživatele služby k začlenění se do společnosti a na trh práce, případně k napojení se na další vhodné sociální služby.

Služba je určena pro osoby bez přístřeší, které splňují tyto podmínky:

- občan ČR nebo EU
- starší 18 let
- mobilní a plně schopná sebeobsluhy, ve stavu, který si nevyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- netrpící nebezpečnou akutní infekční nemocí a nepřenášející parazity
- nejsoucí pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek
- ochotná spolupracovat na plnění individuálního plánu

Základní činnosti:

- poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – umožnění celkové hygieny těla
- pomoc při zajištění stravy – vytvoření podmínek pro přípravu stravy
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

Doplňkové služby:

- zprostředkování lékařské péče v areálu Domova
- možnost získání úvěrového jízdného na vlak
- možnost stát se prodejcem časopisu Nový Prostor
- poskytnutí materiální pomoci (hygienické prostředky, šatstvo, potraviny)
- možnost vyprání, usušení a vyžehlení šatstva

Provozní doba Nízkoprahového denního centra:

- celoročně – od 09:00 hod. do 12:00 hod. a od 15:00 hod. do 17:00 hod.

5.5 Domov sv. Františka – noclehárny

Adresa: Wenzigova 5, 301 00 Plzeň
Odpovědný pracovník: Mgr. Džemal
Gërbani
Telefon: 377 220 477

E-mail: dzemal.gerbani@mchp.charita.cz
Celková kapacita: 46
Počet pracovníků: 11

Posláním provozu Nocleháren je poskytovat osobám bez přístřeší přespání, podmínky pro přípravu stravy a výkon osobní hygieny a základní sociální poradenství.

Cílem je zamezovat sociální a zdravotní újmě, která by hrozila při přespávání na ulici a vytvořit prostor pro znovuzískání základních hygienických a společenských návyků jako předpokladu dalšího sociálního začleňování.

Služba je určena pro osoby bez přístřeší, které splňují tyto základní podmínky:

- občan ČR nebo EU
- starší 18 let
- mobilní a plně schopná sebeobsluhy, ve stavu, který si nevyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- netrpící nebezpečnou akutní infekční nemocí a nepřenášející parazity
- nejsoucí pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek
- ochotná spolupracovat na plnění individuálního plánu

Základní činnosti:

- zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla
- poskytnutí přenocování (včetně poskytnutí podmínek pro úklid a zajištění výměny ložního prádla)
- základní sociální poradenství

Doplňkové služby:

- poskytnutí podmínek pro přípravu stravy
- poskytnutí materiální pomoci (hygienické prostředky, šatstvo, potraviny)

Provozní doba Nocleháren:

- denně (v období od 1. 1. do 31. 3. a od 1. 11. do 31. 12.) – od 18:00 hod. do 08:00 hod.
- denně (v období od 1. 4. do 30. 10.) – od 19:00 hod. do 08:00 hod.

5.6 Domov sv. Františka – terénní program

Adresa: Wenzigova 5, 301 00 Plzeň
Odpovědný pracovník: Mgr. Džemal
Gërbani
Telefon: 377 220 477

E-mail: dzemal.gerbani@mchp.charita.cz
Celková kapacita: 2 klienti (okamžitá), 240
klientů ročně
Počet pracovníků: 9

Posláním Terénního programu je monitorování výskytu a migrace osob bez přístřeší žijících na území města Plzně, zjišťování jejich sociálních a zdravotních problémů, poskytování sociálního poradenství a materiální pomoci, zprostředkování lékařské péče a zprostředkování ambulantních a pobytových služeb pro osoby bez přístřeší.

Cílem služby je omezovat negativní dopady života na ulici u osob bez přístřeší a usilovat o jejich případné napojení na ambulantní a pobytové služby pro osoby bez přístřeší a tím podporovat a rozvíjet možnosti, schopnosti a vůli uživatele služby k začlenění se do společnosti.

Služba je určena pro osoby bez přístřeší zdržující se na území města Plzně, které jsou občany ČR nebo EU a jsou starší 18 let.

Základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Doplňkové služby:

- zprostředkování lékařské péče v areálu DSF
- možnost získání úvěrového jízdného na vlak
- možnost stát se prodejcem časopisu Nový Prostor
- poskytnutí materiální pomoci (hygienické prostředky, šatstvo, příkrývky, potraviny)

Provozní doba Terénního programu:

- Po – od 11:00 hod. do 16:00 hod.
- St – od 11:00 hod. do 16:00 hod.
- Pá – od 11:00 hod. do 16:00 hod.

5.7 Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní – azylový dům

Adresa: Čermákova 29, 301 00 Plzeň
Do Štěnovic 2, 301 00 Plzeň
Odpovědný pracovník: Mgr. Markéta
Königová

Telefon: 731 433 107
E-mail: dmd@mchp.charita.cz
Kapacita: 29 obytných jednotek
Počet pracovníků: 10

Poslání: Pomoc matkám s dětmi a těhotným ženám v obtížné situaci.

Cílová skupina: Matky s dětmi a těhotné ženy s nezaopatřenými dětmi do 26 let, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, např. domácí násilí, krize v manželství, generační problém v rodině, nevhodné výchovné prostředí pro děti, nezvládání základní péče o dítě a hrozící odloučení matky a dítěte nebo ztráta vlastního bydlení.

Cíl: Poskytnutí bezpečného zázemí, překlenutí nepříznivé sociální situace a návrat do přirozeného prostředí.

Poskytované služby: Domov pro matky s dětmi poskytuje svým klientkám základní činnosti sociální služby podle § 57 zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. v rozsahu ustanovení § 22 vyhlášky 505/2006 Sb., které jsou směřovány k vylepšení sociální situace klientek s ohledem na jejich potřeby a osobní cíle při zachování lidských práv a svobod.

Rozsah činností sociální služby:

1. Pomoc při zajištění stravy:
 - vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy
2. Poskytnutí ubytování:
 - poskytnutí ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok
 - umožnění celkové hygieny těla
 - vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla
3. Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách
 - podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek
4. Základní sociální poradenství:
 - poskytování potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace podle § 37
 - zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.

Doplňkové služby:

- psychologická pomoc zajišťovaná externím pracovníkem
- volný přístup na internet, knihovna
- příprava dětí na vyučování
- zájmové kroužky pro matky a děti
- návštěvy kulturních akcí a pořádání kulturních akcí v azylovém domě
- poznávací výlety
- částečná materiální a potravinová pomoc v rámci možností

5.8 Domov sv. Zity – chráněné bydlení

Adresa: Sladkovského 16, 326 00 Plzeň

E-mail:

Odpovědný pracovník: Bc. Alice Průchová

chranene.bydleni@mchp.charita.cz

Telefon: 377 459 157, 731 433 116

Počet uživatelů za rok 2020: 15

Posláním služby je zajištění ubytování a péče osobám se sníženou soběstačností. Na základě individuálního nebo skupinového bydlení zajistit důstojný, kvalitní a plnohodnotný život seniorům a zdravotně postiženým občanům, při zachování běžných společenských aktivit a samostatnosti. Umožnit klientům prožívat život svým navykým stylem, s individuálními zvyklostmi, při zachování lidských práv a svobod.

Cílovou skupinou jsou:

- osoby se zdravotním postižením starší 18 let
- senioři, kteří mají sníženou soběstačnost vzhledem ke svému onemocnění nebo věku

Zásady služby:

- ke klientům přistupujeme s partnerským respektem a úctou
- zachováváme individuální přístup ke klientovi
- v péči se orientujeme na přání a potřeby klienta, podporujeme samostatnost a soběstačnost, doplňujeme deficit potřeb
- vytváříme pro klienty bezpečné prostředí
- respektujeme soukromí klientů
- nevytváříme závislost klientů na službě
- dodržujeme profesionalitu, odbornost a kvalitu

Cíle služby:

- co nejvyšší snaha o zajištění důstojného, plnohodnotného a kvalitního života klientů
- zaměření se na individuální přístup ke každému klientovi
- udržet, eventuálně zlepšit soběstačnost a samostatnost klienta
- podporovat a pomoci udržet stávající sociální síť klienta
- podpořit sociální vztahy a vazby v rámci Domova a rodin klientů
- podporovat společenství Domova
- zlepšovat prostředí Domova

5.9 Charitní pečovatelská služba

Adresa: Polední 11, 312 00 Plzeň

Telefon: 377 462 139

E-mail: ivana.frankova@mchp.charita.cz

Počet pracovníků: 16

Odpovědný pracovník: Mgr. Ivana Franková

Počet klientů za rok 2020: 252

Posláním Charitní pečovatelské služby je poskytování terénních pečovatelských služeb osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku a dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu. Službu poskytujeme v domácnostech uživatelů v oblasti Plzeň-město, město Třemošná, obec Dýšina a Losiná. Chceme umožnit našim uživatelům setrvání v domácím prostředí co nejdéle, a to při zachování navykého způsobu života. Naší snahou je minimalizovat riziko sociálního vyloučení uživatele v místě, kde žije. Tyto služby se poskytují s ohledem na individuální přání a potřeby uživatelů, s podporou rozšíření či alespoň zachování jejich stávajících schopností a soběstačnosti, v souladu s Listinou základních práv a svobod a Etickým kodexem Charity Česká republika.

Okruh osob, kterým je služba určena:

- senioři
- osoby s tělesným postižením
- osoby se zdravotním postižením

Zásady (hodnoty):

- péče vychází ze základních přání a aktuálních potřeb uživatele
- individuální a rovný přístup ke všem uživatelům
- zachování v co nejvyšší míře soukromí uživatelů a jejich důstojnosti
- nevytvářet závislost uživatele na službě nadměrným rozsahem pomoci
- profesionalita, odbornost a kvalita poskytování sociálních služeb
- dodržení diskrétnosti, lidských práv, svobod a ochrany osobních údajů poskytovatelem

Cíle, kterých může uživatel prostřednictvím služby dosáhnout:

- setrvat v domácím prostředí co nejdéle, a to při zachování navyklého způsobu života
- minimalizovat riziko sociálního vyloučení uživatele v místě, kde žije a to např. mimo domácnost pomocí doprovodu k lékaři, na nákup, na úřad a jiné instituce) nebo v domácnosti (zajištěním péče o domácnost a vlastní osobu uživatele vytvořit podmínky pro návštěvy svých přátel, známých, sousedů)
- zachování stávajících zvyklostí a soběstačnosti
- rozšíření či alespoň zachování stávajících schopností a dovedností
- služby poskytovány s ohledem na individuální přání a potřeby uživatelů

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby (zákon č. 108/2006 Sb.):

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

5.10 Osobní asistence Plzeň

Adresa: Polední 11, 312 00 Plzeň

Telefon: 377 537 700, 731 619 740

Odpovědný pracovník: Bc. Dana Levorová

E-mail: osobni.asistence@mchp.charita.cz

Posláním osobní asistence je individuálně pomáhat osobám se zdravotním postižením a seniorům překonávat jejich nepříznivou sociální situaci způsobenou změnou zdravotního stavu nebo vysokým věkem, a to prostřednictvím služeb kvalifikovaného osobního asistenta. Ten uživatele podporuje a provází v jeho přirozeném prostředí a pomáhá mu k soběstačnosti a schopnosti se plnohodnotně zapojit do běžného života.

Cílem poskytované služby je uživatel, který:

- během poskytování osobní asistence mohl projevit svou osobnost a naplnit své potřeby a přání
- s pomocí osobní asistence zvládne běžné každodenní činnosti
- si během poskytování osobní asistence uchová stávající schopnosti nebo osobní asistence povede k podpoře rozvoje jeho samostatnosti a soběstačnosti
- během poskytování osobní asistence udržuje a navazuje vztahy s přáteli, známými, rodinou nebo umí navázat kontakt s jinou osobou, umí si najít činnosti, které ho baví, žije podle svých představ

Cílová skupina:

Osobní asistence je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu vysokého věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Principy osobní asistence:

- nestrannost – je kladen důraz na rovný přístup ke všem uživatelům
- integrace – podpora setrvání uživatele v přirozeném prostředí
- respektování uživatele – respektování uživatele v oblasti soukromí a projevech svobodné vůle
- partnerství a komunikace – vztah mezi uživatelem a osobním asistentem je založen na vzájemné spolupráci
- individuální přístup – přístupujeme ke každému uživateli s ohledem na jeho potřeby a osobní plány
- profesionalita – odborný a profesionální přístup k uživateli
- pracovníci služby Osobní asistence dodržují Etický kodex Charity České republiky

Osobní asistenti vám pomohou:

- při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- při osobní hygieně
- při zajištění stravy
- při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- při kontaktu se společenským prostředím
- při obstarávání osobních záležitostí

5.11 Tísňová péče

Adresa: Sladkovského 16, 326 00 Plzeň
Odpovědný pracovník: Bc. Alice Průchová

Telefon: 377 459 157, 731 433 116
E-mail: tisnova.pece@mchp.charita.cz
Počet klientů za rok 2020: 114

Posláním Tísňové péče je poskytnutí pomoci prostřednictvím distanční telefonické komunikace klientovi v jeho domácím prostředí. Klient se 24 hodin denně stisknutím tlačítka dovolá kvalifikovanému pracovníkovi, který je obeznámen s jeho situací.

Cílová skupina:

- Osoby se zdravotním postižením
- Senioři

Rozsah služby:

- Služba je poskytována v Plzni

Základní činnosti (zákon č. 108/2006 Sb.):

- Poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci
- Sociálně terapeutické činnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Pomoc při prosazování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Zásady:

- dodržování základních lidských práv a svobod, etického kodexu Charity ČR
- respektování soukromí klientů, jejich intimity a důstojnosti
- odbornost pracovníků
- klient zná pracovníky služby a oni znají jeho
- sociální pracovník každý měsíc zatelefonuje každému klientovi a podle přání ho i navštíví
- poskytování základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení

Cíle:

- setrvání v domácím prostředí co nejdéle
- získání a udržování pocitu bezpečí klienta u něj doma
- získání a udržování pocitu jistoty rychlé pomoci v případě nepříznivé situace
- získání okamžitého navázání hovoru s pracovníkem pro hledání řešení náhlé situace klienta

6 Analýza obsahu metodických konzultací a poskytnutých doporučení

V následujícím textu jsou popsány jednotlivé oblasti standardů kvality sociálních služeb. U každé oblasti jsou pak uvedena častá pochybení a slabá místa. Následně jsou uvedena i návodná doporučení, jak s nedostatky pracovat a zvýšit tak kvalitu poskytované sociální služby.

Obecně je v doporučeních poukazováno zejména na srozumitelnost vnitřních pravidel a dokumentů služby. Je potřeba vyvarovat se velké složitosti a nepřehlednosti a také duplicity témat v jednotlivých dokumentech. Důležité je i omezení nadbytečných ustanovení, rozporů mezi dokumenty a obsáhnout všechny důležité náležitosti.

Pokud je služba schopná vhodně uchopit vnitřní pravidla služby, vede to ke snížení administrativní zátěže pracovníků a zlepšuje to taktéž i jejich pracovní podmínky. Vhodně upravená dokumentace vede k tomu, že služba vykonává své činnosti v souladu se zákonnými povinnostmi, přesahuje tak minimum daných standardů a zákonných norem. Předpokladem je ovšem dobrá znalost vnitřní dokumentace služby, vykonávání praxe v souladu s ní a také pravidelná revize a aktualizace, kdy jsou zapracovávány konkrétní změny ve službě, změny legislativy a další nastalé okolnosti.

Pozitivním poznatkem je, že pracovníci služeb Městské charity Plzeň mají zájem o lepší nastavení vnitřních pravidel služeb, pracovních postupů a stěžejních dokumentů služby. Jako problém se často jeví časová a personální kapacita služby, proto bylo při konzultacích přihlíženo zejména k tomu, které oblasti jsou pro konkrétní službu klíčové.

6.1 Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

6.1.1 Zjištění

Zahájení metodické spolupráce se sociálními službami začínalo nejčastěji definováním veřejného závazku služby a jejího chápání u pracovníků. Samotný termín veřejný závazek není zákonem ani vyhláškou definován, ovšem v praxi je tím nejčastěji myšleno poslání, zásady, cíle a okruh osob, pro které je služba určena.

Velmi důležité bylo s pracovníky dané sociální služby během metodických konzultací prodiskutovat zejména srozumitelnost uváděných informací o službě a tím i ověřit aktuálnost cílů sociální služby. V praxi se pak ukazovalo, že definované cíle sociální služby bývají někdy zaměňovány se zásadami služeb. Jednotlivým službám bylo doporučováno stanovovat cíle jako výsledný stav, kterého chce pracovník sociální služby společně s klientem dosáhnout.

Při metodické konzultaci byl dále kladen důraz na soulad informací ve veřejném závazku služby s informacemi, které má služba zveřejněné v registru poskytovatelů sociálních služeb v dokumentu popis realizace služeb. Častým doporučením byla úprava používaných

termínů a pojmů tak, aby byla pro cílovou skupinu sociální služby skutečně srozumitelná, tzn. nepoužívání odborných a cizích výrazů.

V sociálních službách poskytovaných Městskou charitou Plzeň jsou zásady často propojovány s hodnotami poskytovatele a pro pracovníky služby jsou tak hůře srozumitelné, neboť jsou formulovány tak, že jejich výklad umožňuje široké pojetí významu, proto bylo doporučováno, aby zásady služby pracovníci definovali v celých větách a to tak, aby pro klienty i veřejnost byla zásada sociální služby jednoznačně pochopitelná.

Z legislativy také vyplývá, že podmínky pro uplatňování vlastní vůle klienta nemusí být písemně stanoveny. Při metodických konzultacích a vzájemných diskuzích s pracovními týmy sociálních služeb bylo ale zjištěno, že aby tyto podmínky byly zájemci o službu předány v kompletním rozsahu včetně možných omezení vlastní vůle, je třeba, aby byla sociální službou předem definována, a to ideálně písemně ve vnitřních pravidlech služby. Je důležité, aby každý klient sociální služby si byl jistý, že řešení jeho nepříznivé sociální situace je zcela v jeho moci a rozhodování je v souladu s jeho vůlí. Role pracovníka sociální služby je zde zejména v přínosu informací a nabídce možností, jak danou situaci řešit.

Kritérium týkající se povinnosti mít písemně zpracované pracovní postupy bylo v praxi vykládáno zejména směrem k pracovním postupům sociálních pracovníků, tzn. zejména jednání se zájemcem, uzavírání smlouvy, individuální plánování a pak např. vedení spisové dokumentace. Při metodických setkáních s jednotlivými pracovními týmy pak bylo zjištěno, že pracovní postupy týkající se základních činností služby, tj. základních činností týkajících se klientů jsou mezi pracovníky předávány zejména v ústní podobě pomocí předávání zkušeností a zaškolování nových pracovníků v týmu. Tyto předávané informace se v některých týmech sociálních služeb uchovávaly jako písemné poznámky některých pracovníků. V následné spolupráci byly schopny pracovní týmy každé podpořené sociální služby vypracovat písemné pracovní postupy týkající se všech základních činností daných vyhláškou č. 505/2006 Sb.

V případě kritéria, které se týká vytváření a uplatňování pravidel pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením bylo zjištěno, že pracovní týmy sociálních služeb, zvláště ty, kde je pracovníků více jak deset nejsou jednotní ve výkladu, co je stigmatizace, nebo předsudek. Proto byly s jednotlivými službami za pomoci diskuzí vytvořeny tabulky, kde jsou uvedené rizikové postoje pracovníka, a to jak v profesionální, tak i osobní rovině. Výhodou této tabulky je nejen formulace možného stigma nebo předsudky, ale i popis či příklad chování pracovníka a připojený pokyn, jak dané problematice předcházet.

6.1.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Rozsah a srozumitelnost poslání je vhodné definovat tak, aby s ohledem na konkrétní cílovou skupinu dokázalo předat informace o službě. Cílem poslání je sdělit, proč daná služba vznikla, pro koho je určena, kde a jakým způsobem funguje. Součástí poslání může být i doplňující informace týkající se možného omezení okruhu osob či podmínek poskytování služby. Příliš krátké, nebo naopak příliš dlouhé poslání může být problematické. Pro službu je

praktické, aby posláni bylo formulováno s ohledem na to, že bude zveřejňováno v celém znění a nelze jej dle potřeby zkracovat.

Příklad vhodné formulace: „(Dům pro matky s dětmi) je sociální služba pomáhající ženám s dětmi a těhotným, kdy je jim poskytováno bezpečné zázemí celodenního ubytování. Během pobytu se klientce pomáhá aktivně řešit její osobní záležitosti související s nepříznivou sociální situací“.

Současná legislativa neurčuje povinnost definovat nepříznivou sociální situaci, kterou sociální služba řeší, přesto při metodických konzultacích bylo všem sociálním službám vždy doporučeno nepříznivou sociální situaci dobře popsat. Ostatní části veřejného závazku totiž nejsou schopné vymezit situace, ve kterých se zájemce o sociální službu nachází.

Člověk se může během svého života nacházet v různých sociálních situacích, to však neznamená, že podmínky té konkrétní sociální situace jsou pro jedince nepříznivé a vyžadují odbornou pomoc sociálního pracovníka. Každý jedinec má své vlastní zdroje a schopnosti pro zvládání různě náročných či nepříjemných sociálních situací, proto je zde důležité, aby každý pracovník sociální služby přistupoval k jedinci individuálně, vycházel z informací získaných sociálním šetřením, vyvaroval se stigmatizace a obecných závěrů vyplývajících ze sociální situace.

Dobře definovaná nepříznivá sociální situace ve veřejném závazku sociální služby slouží jak potenciálním klientům, tak i pracovníkům sociální služby, a to ve vzájemném pochopení a dohodě o návazné spolupráci.

Příklad vhodné formulace:

Nepříznivá sociální situace, ve které se mohou zájemkyně o naši službu nacházet:

- *kdy nemá legální bydlení z důvodu omezených dovedností a možností si důstojné bydlení zajistit a udržet – může se jednat například o nedostatek finančních prostředků nebo sníženou schopnost s nimi nakládat, nedostatečné návyky pro zajištění domácnosti*
- *kdy opouští své stávající bydlení s partnerem kvůli domácímu násilí nebo pokud bylo dosavadní bydlení nevyhovující pro další výchovu dětí*

Při metodických konzultacích bylo v diskuzích s pracovníky sociálních služeb opakovaně zjištěno, že v praxi se opouští první systém definování cílů ve smyslu terminovaných úkolů naplňování poslání dané sociální služby, ale i pro zájemce o službu se používá mnohem srozumitelnější definice cíle, která popisuje žádoucí stav řešení nepříznivé sociální situace a v důsledku jsou tak definované cíle určitou přehlednou nabídkou dané sociální služby, o které se pracovník společně s klientem domlouvají.

Prostřednictvím zhodnocení naplňování dohodnutých cílů je služba schopna v rámci standardu č.15 vyhodnotit naplňování tohoto veřejného závazku za konkrétní období.

Příklad vhodné formulace: „Cíle, kterých může klient během využívání služby dosáhnout:

- 1) získat a udržet si legální bydlení mimo (azylový dům pro osoby bez přístřeší), aby mohl dál žít v důstojných podmínkách*
- 2) pomoc a podpora při zajištění pravidelného legálního příjmu a stabilizace finanční situace*
- 3) pomoc při zajištění oprávněných zájmů a uplatnění práv – např. zajištění dostupných právních nebo odborných poradenských služeb, vyřízení dokladů, materiální pomoc*
- 4) pomoc při zprostředkování lékařské péče i přímo v areálu Domova, dále je klient motivován k řešení zdravotních problémů souvisejících s jeho nepříznivou sociální situací*
- 5) motivace a podpora ke vstupu a udržení se na trhu práce, tzn. získání informací o možnostech hledání zaměstnání, podpora při komunikaci s Úřadem práce, pomoc při orientaci v možnostech pracovního uplatnění*
- 6) pomoc a podpora při zvyšování kompetencí klienta a jeho dovedností týkající se například chodu domácnosti – uklízení, nakupování, orientace ve vybavení domácnosti, udržování hygienických návyků, správného stravovacího režimu*
- 7) podpora při obnovování nebo udržování společenských vztahů a kontaktů s blízkými – například dobré sousedské vztahy, orientace ve vztazích a způsobu komunikace na pracovišti a dalších institucích apod.“*

V cílové skupině je definován okruh osob, kterým je sociální služba schopna pomoci. Sociální služby vycházejí z registračních podmínek, které vždy předem domlouvají s příslušným registrátorem sociální služby s ohledem na střednědobé plánování sociálních služeb. Samotná definice je pro pracovníky sociální služby zejména důležitá pro následné uchopení odborné sociální práce s klientem. Pokud si sociální služba stanoví jako cílovou skupinu např. osoby v krizi, pracovníci by měli ovládat základy krizové intervence apod. Součástí může být upřesnění cílové skupiny s ohledem na technické možnosti či omezení dané sociální služby.

Příklad vhodné formulace: Okruh osob, kterým umíme pomoci:

- dospělé osoby bez přístřeší, které jsou občany ČR nebo dalších států EU.*
- z technických důvodů a bariérovosti prostředí nedokážeme službu poskytovat osobám, které nemohou sami vyjít schody a které potřebují přímou obslužnou péči.*

V praxi při metodických konzultacích bylo zjištěno, že termín zásady bývá někdy nazýván také principy či hodnoty sociální služby. Základní význam definovaných zásad je určit základní normy pro práci s klienty dané sociální služby. Každý pracovník by si měl být vědom nejen zásad, ale i jejich významu při jednotlivých činnostech. Základní zásady jsou definované v § 2 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V praxi se ukazuje, že pro pracovníky je důležité, aby zásady nebyly definované pouze jednoslovně nebo heslovitě, ale aby se používaly celé věty, které dokáží vystihnout podstatu dodržované hodnoty. Zásady je vhodné také formulovat tak, aby s ohledem na cílovou skupinu sociální služby byly dostatečně srozumitelné

i pro samotné klienty a daly se uplatňovat spravedlivě jak u klientů, tak i u samotných pracovníků, např. v oblasti dodržování lidské důstojnosti.

Příklad vhodné formulace:

- *Azylový dům (pro osoby bez přístřeší) je služba s ubytováním včetně spolupráce na zlepšení sociální situace klientů, nenahrazuje levné komerční ubytovny – důraz na budování nezávislosti klienta na sociálních službách a samostatnosti.*
- *Pracovníci služby jednají se všemi klienty individuálně s partnerským přístupem bez předsudků a nehodnotí minulost klienta.*
- *Je kladen velký důraz na dodržování důstojnosti všech osob, jak klientů, tak pracovníků – jsou vytvořena jasná a veřejná pravidla závazná pro všechny.*
- *Při poskytování naší služby dodržujeme Etický kodex Charity ČR a odborné etické kodexy pracovníků.*

Při metodických konzultacích bylo vždy doporučováno, aby podmínky uplatňování vlastní vůle klienta a případné příklady situací, kde může být vlastní vůle klienta limitována, či nějakým způsobem ze strany služby omezena, byly vždy předem písemně popsány. Toto kritérium standardu č. 1 je v praxi velmi úzce propojeno se standardy č. 2, č. 3 a č. 4, což v praxi znamená, že sociální služby mají předem písemně popsány vnitřní pravidla pro dodržování lidských práv v rámci poskytování sociální služby, písemně definována vnitřní pravidla pro řešení situací, kdy jsou ve střetu oprávněné zájmy zúčastněných stran, písemně definována vnitřní pravidla a postupy pro jednání se zájemcem o službu, kdy v tomto procesu pracovník pečlivě zjišťuje vlastní vůli klienta a společně s ním domlouvá, co je v rámci spolupráce možné.

Příklad vhodné formulace Podpory důstojnosti a uplatňování vlastní vůle klientů:

- *Každý klient má možnost se podílet na chodu Domova v Radě seniorů nebo si volí svého zástupce z řad ostatních klientů. Rada seniorů se schází každý měsíc a je zastoupena zpravidla sedmi členy z řad klientů.*
- *Klienti se mohou volně pohybovat mimo objekt Domova. V zájmu jejich bezpečnosti a poskytnutí případné pomoci je klient požádán, aby informoval pracovníky o svém odchodu a přibližné době návratu.*
- *V Domově jsou pro klienty realizovány různé programy a aktivity (např. mše svatá), těchto aktivit se klienti účastní podle svého rozhodnutí, účast na těchto akcích není povinná ani ničím podmíněná.*

Příklad vhodné formulace možného omezení vlastní vůle klienta:

- *klienti musí respektovat hygienicko-epidemiologická opatření*
- *klientům není dovoleno přechovávat zvířata, zbraně, nebezpečné chemikálie, hygienicky závadné předměty, narkotika, jako i jiné věci osobní potřeby v nadměrném množství. Po konzultaci s vedoucí Domova a spolubydlícím na pokoji je možné udělit výjimku.*

Každá sociální služba by měla vyhodnotit všechny základní činnosti stanovené vyhl. č. 505/2006 Sb., k danému druhu poskytované služby a souvisejícím registračním podmínkám. Dále při popisu pracovních postupů bere v úvahu veřejný závazek, tzn. poslání, cíle a zásady a v neposlední řadě definovanou nepříznivou sociální situaci, kterou pomocí pracovních postupů řeší. Při formulaci písemného znění pracovních postupů je vhodné zapojit celý pracovní tým služby, zejména pracovníky v přímé práci s klienty a stanovit si pravidelné termíny aktualizací těchto postupů.

V případě, že pracovní tým vyhodnotí činnosti týkající se přímé práce s klienty, které nejsou přiřazené k základním činnostem služby a v rámci pracovního týmu je třeba tyto služby provádět, vytváří pracovní postup týkající se fakultativních služeb včetně postupu vyúčtování a ekonomického zpracování činnosti. Obecně platí, že pokud je fakultativní činnost nabízena jinou veřejně dostupnou službou a je klientovi dostupná, neměla by být prováděna jako fakultativní, ale navázaná v rámci veřejně dostupných služeb (v souladu se standardem č. 8).

Při formulaci pravidel kritéria standardu č. 1 d) je potřeba vycházet vždy ze zkušeností členů pracovního týmu, specifiky cílové skupiny a kulturního prostředí, ve kterém sociální služba působí. Příkladem je např. použití slova „lahvička“ v kontextu azylového domu pro matky s dětmi, kde to je v přímé práci s malým dítětem v pořádku. Naopak použití tohoto termínu v prostředí domova pro seniory je infantilizací dospělého člověka, a to bez ohledu na to, že pracovník jedná v dobré víře.

Název rizika	Projevy, chování pracovníka	Opatření, které pracovníci jsou povinni dodržovat
INFANTILIZACE	<i>pracovníci se ke klientům ve vyšším věku či s omezenými rozumovými schopnostmi chovají jako k malým dětem (používání zdvořilých, blahosklonný přístup, rozhodují za klienta apod.)</i>	<i>Pracovník jedná se všemi klienty jako k sobě rovnému, dodržuje etické projevy úcty, respektuje přání a rozhodnutí klienta, pokud není stanoveno jinak (omezení svéprávnosti).</i>
ZNESCHOPŇOVÁNÍ	<i>zabránění klientovi, aby využil své schopnosti a činil rozhodnutí, bez ohledu na to, jaké schopnosti má, omezování samostatného jednání</i>	<i>Pracovník jedná podle přání klienta, pokud to není v rozporu s bezpečností, obecnou morálkou.</i>
NÁLEPKOVÁNÍ	<i>označování klienta výrazem postižení či jeho chováním (př. ten ležák, ta dementní, ta, co utíká, ten s diabetem, ...)</i>	<i>Pracovník tyto výrazy nikdy nepoužívá, a to ani mimo dosah klientů a ani mimo pracovní dobu.</i>

6.2 Standard č. 2 – Ochrana práv osob

6.2.1 Zjištění

Kritérium týkající se vnitřních pravidel pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, je jedno ze stěžejních písemně zpracovaných oblastí pro stanovení základní kvality sociální služby. To, jak dobře má pracovní tým zpracované informace týkající se definování základních lidských práv, ovlivňuje následně i pochopení a uplatňování těchto práv v samotné praxi sociální služby.

Při metodických konzultacích bylo zjišťováno, že pracovníci sociálních služeb mají povědomí o existenci lidských práv, ale již se neshodnou v pojmenování rozsahu tohoto práva ve vztahu sociální služba-klient. V některých službách byla přílohou vnitřního písemného předpisu kompletní Listina základních práv a svobod, což v praxi se ukazuje jako problematické, neboť rozsáhlost textu není pro pracovníky srozumitelná. Při diskuzích bylo nadále zjišťováno, že pracovníci sociálních služeb často definují práva klientů bez podkladu v legislativě nebo jiné normě České republiky, případně je rovnou zaměňují za povinnosti poskytovatele sociálních služeb – příkladem je definice „právo na kvalitní službu“, kdy se podrobnější popis týkal pravidelného vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Takto definované právo klienta není v praxi uplatnitelné, neboť v případě, že pracovník nemá pravidelné vzdělávání, jednalo by se o porušení povinnosti, ale v praktické situaci pracovník klienta zpravidla neohrožuje a sociální služba může být nadále kvalitní.

Kritérium týkající se vnitřních pravidel, ve kterých poskytovatel vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, je opět v pracovních týmech hůře srozumitelné z důvodu nejednoznačné formulace toho, co je střetem zájmů, neboť pracovníci si nebývají jistí, zda v určitých situacích se jedná o oprávněný zájem obou stran. Při diskuzích však pracovní týmy byly schopny uvádět zkušenosti a podrobně popsat běžné situace týkající se střetu zájmů poskytovatele a klienta. Nejčastějším příkladem je poskytování sociální služby klientovi, který je v příbuzenském či blízkém osobním vztahu s některým z pracovníků sociální služby. V tomto kritériu se pracovníci sociální služby nemohou opírat o legislativní či jiné normativní vymezení situací, ale pouze o zkušenosti a způsob řešení.

Při metodických konzultacích bylo zjištěno, že kritérium týkající se přijímání darů, je v praxi již dlouhodobě zpracováno ve směrnici organizace, a proto pro všechny sociální služby v tomto projektu závazné.

6.2.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Základní lidská práva jsou nezadatelná, nezcizitelná, nepromlčitelná a nezrušitelná. Každý pracovní tým sociální služby by si měl projít Listinu základních práv a svobod a z ní vybrat ta práva, kterých se v rámci poskytování sociální služby klientům dotýkají, neboť ne všechna práva jsou sociální službou ovlivnitelná.

Doporučením je vypracovat k takto vybraným právům přehlednou část týkající se konkrétních příkladů, jak může vypadat porušení tohoto práva v praxi služby, druhá k tomu napojená část pak řeší nápravu, pokud je právo porušeno a třetí část se týká preventivního opatření – tedy závazných pravidel pro pracovníky, co dělat, aby k porušení práva nedošlo.

Příklad vhodné formulace:

- *právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst i jméno*

<i>Jak vypadá porušení práva pracovníkem:</i>	<i>Jaká je opatření, náprava:</i>
<i>Není dodržována důstojnost klienta. Klient je nespravedlivě nařčen z porušení pravidel. Klient je nespravedlivě obviněn z poškození věci. Klient je nespravedlivě nařčen za nemorální jednání – např. prostituce, úchyvky, závislost, lhář apod.</i>	<i>Pracovníkovi je zadáno se neprodleně klientovi omluvit, a to včetně vysvětlení situace a případného pochybení. Pokud došlo k poškození klienta ve společnosti, je pracovník povinen klientovi nabídnout a pak provést vysvětlení ve stejném rozsahu.</i>

CO DĚLAT, aby k porušení práva nedošlo: Všichni pracovníci jsou povinni řídit se vnitřními pravidly služby, a to zvláště s ohledem na vnitřní předpis číslo 1 a 2 a dále pracovními postupy pro provádění činností. V případě podezření pracovníka ohledně klienta a jeho chování, má pracovník možnost nejprve situaci prodiskutovat s týmem, nejlépe s odborným pracovníkem (sociální, vedoucí).

V případě vymezení situací, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým je poskytována sociální služba, se doporučuje definovat, formulovat a blíže popsat střetovou situaci, ke které v jedné části služba popíše důvody oprávněného zájmu klienta a v další části popíše oprávněné zájmy a logické argumenty poskytovatele. V poslední části pak služba popíše závazná vnitřní pravidla při řešení této situace.

Příklad vhodné formulace:

- *situace, kdy je klient příbuzným nebo osobou blízkou pracovníkovi Domova nebo organizace*

<i>Klientův oprávněný zájem:</i>	<i>Poskytovatelův oprávněný zájem:</i>
<i>vybrat si sociální službu, aby mu byly zajištěny potřeby</i>	<i>poskytovat službu všem osobám stejně bez rozdílu na osobní vztahy mezi lidmi</i>

Řešení situace: Při jednání se zájemcem je vždy situace řešena s ohledem na nastavení průběhu služby a pravidel Domova. Pokud zájemce akceptuje závazná pravidla bez výjimek, je možné s ním uzavřít smlouvu o poskytování služby. Osoba blízká klientovi zpravidla neposkytuje přímou službu, pokud je to možné, a nikdy není klíčovým pracovníkem. Do IP se ošetřují další detaily, jako např. oslovování mezi klientem a blízkým pracovníkem. Pracovní tým je předem se situací seznámen. Blízký pracovník pak má možnost situaci řešit pomocí supervize pro předcházení zvyhodňování klienta.

Konkrétním doporučením je zpracovat písemné vnitřní pravidlo pro přijímání darů pro danou sociální službu, které vychází ze směrnice organizace, ale je popsáno tak, aby bylo pro pracovníky dostatečně srozumitelné a v praxi použitelné. Jedná se například o zapracování konkrétních příkladů darů, typických pro jednotlivé cílové skupiny, což může být rozdíl mezi nabídnutím hrnku horké kávy v podobě pohoštění, a naopak darování celého balíčku mleté kávy. V prvním případě se jedná o vytvoření příjemné atmosféry a společenského či kulturního zvyku, v druhém případě se již může jednat o projev nerovnocenného vztahu mezi klientem a pracovníkem.

6.3 Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

6.3.1 Zjištění

Při metodických konzultacích týkajících se kritéria 3 a) se jeví jako nezbytně nutná přítomnost vedoucího služby a také pracovníka, který je pověřený jednáním se zájemci za danou sociální službu. Jen u velmi malého počtu sociálních služeb provádí jednání se zájemcem každý člen pracovního týmu. Každá sociální služba v rámci Městské charity Plzeň zařazená v tomto projektu měla zpracované vnitřní předpisy obsahující informace týkající se provádění jednání se zájemcem. Metodické konzultace a následné diskuze vedly především k aktualizaci těchto písemných předpisů, neboť samotná praxe jednotlivých sociálních služeb prošla přirozeným vývojem souvisejícím s prohlubováním odborné sociální práce. Součástí vnitřních předpisů byl odkaz na aktuální propagační materiály služby, jako je leták nebo jiným způsobem zpracované informační materiály. Podrobnější informace pracovníci sdělovali zájemcům o službu ústně, jednalo se např. o podmínky poskytování služby.

Druhým kritériem tohoto standardu je povinnost pracovníka projednat se zájemcem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, na kterým mohou v rámci dané sociální služby spolupracovat. Dobrou praxí zjištěnou při společných diskuzích bylo používání záznamového formuláře, např. záznam ze sociálního šetření. Tento formulář měl dopředu připravené otázky a vhodné formulace pro zmapování všech základních činností služby s ohledem na její veřejný závazek.

Při metodických konzultacích bylo v diskuzích zjišťováno, že pracovníci provádějící jednání se zájemcem mají dobrou znalost zákonných důvodů pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb (§ 91, odst. 3 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Sociální služby obecně měly nepříliš jasná vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemců o službu.

6.3.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Základním metodickým doporučením pro kritérium je udržování aktuálních vnitřních pravidel pro jednání se zájemcem o službu, neboť druhou částí kritéria je povinnost podle těchto pravidel postupovat. Není proto dobré, když se ve vnitřních předpisech objevuje praxe stará několik let. Dále je doporučením mít zpracované informace předávané zájemci o službu přímo v daném předpise, aby pro pracovníka bylo závazné předat tyto informace o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby v úplném rozsahu. Pokud jsou informace v předpise dobře formulované je tím zároveň zajištěna i jejich srozumitelnost.

Metodickým doporučením týkajícím se druhého kritéria je používání předem připraveného formuláře pro jednání se zájemcem o službu. Ten si aktuálně zpracovává každý pracovník oprávněný k jednání se zájemcem, a to s ohledem na získané zkušenosti a ideálně ve spolupráci se sociálním pracovníkem pro zajištění odbornosti. Při samotném jednání je důležité, aby pracovník při jednání s konkrétním zájemcem postupoval dostatečně ohleduplně a trpělivě, zvládal dobře pracovat s cílovou skupinou a byl si vědom, že daný zájemce je osobou v nepříznivé sociální situaci, kterou potřebuje řešit, a to i přesto, že třeba není vhodným potenciálním klientem. Při vyplňování formuláře pro záznam z jednání se zájemcem, tedy pracovník vychází především z informací podaných zájemcem a zaznamenává pouze ty informace, které jsou pro danou spolupráci nezbytné. Stejně tak pracovník nepoužívá staré informace, nebo znalosti o zájemci z dřívější spolupráce, neboť v aktuální situaci může mít zájemce zcela jiné požadavky, očekávání i osobní cíle. Pracovník při formulaci osobních cílů zohledňuje možnosti a schopnosti jak zájemce o službu, tak i sociální služby a jejího veřejného závazku.

Pro zpracování vnitřních pravidel týkajících se postupu při odmítnutí zájemce o sociální službu je důležité popsat jednotlivé kroky, které pomohou pracovníkovi nejen identifikovat důvody odmítnutí, ale i profesionálně provést zájemce o službu tímto procesem a nasměrovat ho na jiné veřejně dostupné služby řešící jeho aktuální nepříznivou sociální situaci. Součástí těchto pravidel by měl být i podrobný postup pro evidenci odmítnutých zájemců o službu, kdy

je metodicky doporučeno evidovat nejen zájemce odmítnuté z důvodu plné kapacity služby, ale i z ostatních důvodů. Zájemce má právo na vystavení písemného potvrzení o odmítnutí ze strany sociální služby, proto je doporučeno tuto informaci zakomponovat do pravidel pro postup při odmítnutí.

6.4 Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

6.4.1 Zjištění

U metodických konzultací, kdy byla zahájena práce na revizi vnitřních předpisů, týkajících se uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, vyplynulo, že všechny pracovní týmy sociálních služeb potřebují podporu třetí osoby při zpracovávání dokumentu písemné podoby smlouvy. Všechny služby mají v současné době vytvořené písemné postupy pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. V každém týmu je určena pověřená osoba s oprávněním tyto smlouvy uzavírat.

V praxi sociálních služeb se při metodických konzultacích a následných diskuzích ukazuje, že při uzavírání smlouvy je třeba, aby pracovník měl dostatek zkušeností s prací s cílovou skupinou, a především dobré komunikační dovednosti. Mnohá ustanovení smlouvy jsou formulována značně odborně a pro klienty jsou obtížně pochopitelná. Obecně je tendence u problematických částí smlouvy nezábíhat do detailů.

Zjištěním z praxe je, že většina pracovníků využívá pro záznam sjednaného rozsahu a průběhu poskytování sociální služby první individuální plán platný ke stejnému datu, jako je termín platnosti smlouvy.

6.4.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Pokud sociální služba používá předem připravený dokument písemné smlouvy, je nutné, aby si pracovníci byli vědomi, že se jedná o vzor, který je potřeba vždy individualizovat pro každého klienta dle jeho potřeb a možností. Tato individualizace obsahuje zejména definovaný rozsah sjednané sociální služby, který je buď popisem vybraných základních činností, nebo je propojen s prvním individuálním plánem, kde jsou tyto základní činnosti rozepsány.

U každé uzavřené smlouvy (ať již v písemné či ústní podobě) je třeba, aby pracovníci dané sociální služby měli jasnou představu, jaký je společný cíl klienta a služby a jakým způsobem ho mohou dosáhnout.

Pověřený pracovník k uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby by měl mít aktuálně platnou plnou moc od statutárního zástupce, v příp. Městské charity Plzeň, od jejího ředitele.

V písemných vnitřních pravidlech týkajících se standardu č. 4 je základním doporučením uvádět podrobný postup uzavírání smlouvy navazující na postup jednání se

zájemcem. Tento postup by měl obsahovat podrobnější vysvětlení jednotlivých náležitostí smlouvy, aby bylo zajištěno, že každé náležitosti pracovník dobře rozumí a je schopen ji v co nejsrozumitelnější podobě vysvětlit klientovi.

Metodickým doporučením pro postup při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby je neodchylovat se od tohoto vnitřního písemného postupu, a to ani z důvodu časové tísně, nebo nutnosti přizpůsobit průběh uzavírání smlouvy potřebám a možnostem klienta. Rovněž je důležité, aby pracovník sociální služby nejprve vytvořil vhodné podmínky pro samotné jednání s klientem, jedná se o klidné prostředí, dostatečně světlé a větrané apod.

Vzhledem k praxi mít rozepsaný rozsah a průběh poskytování sociální služby v individuálním plánu klienta, je nutné, aby pracovník tento dokument měl připravený a klientem potvrzený ke stejnému datu, jako je platnost smlouvy, což znamená počítat s tím v časovém plánu pro proces uzavírání smlouvy. Samotný dokument prvního individuálního plánu je součástí smlouvy jakožto první příloha. Metodickým doporučením je upravit znění smlouvy ve smyslu, že případné změny individuálního plánu nejsou důvodem pro změnu smlouvy dodatkem.

6.5 Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby

6.5.1 Zjištění

V rámci konzultací bylo zjištěno, že sociální služby zařazené do projektu mají písemně zpracovaná pravidla, která následně uplatňují v praxi. Častou problematikou bylo řešení plánování s ohledem na používaný elektronický program, neboť způsob zadávání informací se v daných programech liší a mnohdy se nejedná o program zaměřený na jeden druh sociální služby a tím jsou pracovníci nuceni přizpůsobovat se možnostem programu. Je samozřejmě možné s pracovníky zajišťující technickou podporu elektronického programu sjednávat potřeby sociální služby v zadávání informací týkajících se individuálního plánování, v praxi se však jedná o časově náročnou spolupráci.

Při metodických konzultacích se kritérium, týkající se samotné praxe plánování průběhu poskytování sociální služby společně s klientem s ohledem na jeho osobní cíle a možnosti, dokládalo nejčastěji v podobě písemných dokumentů nazvaných individuální plán anebo plán péče. U terénní služby je pak varianta, kdy se s klientem plánuje v ústní podobě a pracovník služby následně provádí záznam do elektronického programu.

Pracovníci jednotlivých týmů pak při diskuzích během metodických konzultací uváděli, že průběžné hodnocení naplňování osobního cíle klienta probíhá jak přirozenou formou, skrz rozhovor s klientem při poskytování sociální služby, tak i cíleně v pravidelných intervalech. Průběžné hodnocení je součástí písemných vnitřních pravidel služby včetně nastavených intervalů s ohledem na typ sociální služby a cílovou skupinu. Bylo zjištěno, že v pobytových službách bývají intervaly mezi 6-12 měsíci a v ambulantních a terénních formách sociálních služeb bývají intervaly průměrně kolem 1-3 měsíců.

V metodických diskuzích týkajících se kritéria b) a c) vyplynulo, že často mají sociální služby v písemných vnitřních předpisech určeno, který pracovník je za individuální plánování a související naplňování těchto kritérií zodpovědný. Pro takto určeného pracovníka se vžil termín „klíčový pracovník“.

Každá sociální služba po letech fungování má vytvořený systém získávání a předávání potřebných informací mezi pracovníky o tom, jak služba poskytuje pomoc jednotlivým klientům. Mezi nejčastější podoby tohoto systému patří pravidelné osobní setkávání pracovního týmu, používání písemných záznamů u klientů, a to buď klasickým písemným záznamem do spisové dokumentace, nebo do elektronické podoby v certifikovaných programech sociální služby.

6.5.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Metodickým doporučením je, aby v praxi sociální služby individuální plánování vedl v rámci své odborné pracovní dovednosti sociální pracovník. V sociálních službách, kde s individuálním plánováním pracuje pracovní tým, nejčastěji pracovníci v sociálních službách jako jsou pečovatelky, je třeba, aby písemná vnitřní pravidla byla natolik dobře popsána, aby individuální plánování podle popsaného postupu byli schopni provádět.

Při formulování vnitřních písemných předpisů, kterými se řídí individuální plánování průběhu sociální služby je vhodné, aby se účastnil celý pracovní tým sociální služby pro společnou dohodu a rozdělení rolí v individuálním plánování. Například sociální pracovník v rámci své profese může vytvářet a následně vyhodnocovat individuální plán, ovšem pokud v pracovním týmu není sám, je třeba aby vnitřní pravidla týkající se individuálního plánování byla pro ostatní pracovníky sociální služby srozumitelná a pro jejich činnost závazná.

Pro společné plánování s klientem neznamena v praxi sociální služby, že formulář individuálního plánování musí obsahovat podpis klienta. Toto kritérium je důležité naplnit tím, že pracovník při stanovení cíle spolupráce i stanovení způsobu, jak bude služba s klientem probíhat se na všech těchto bodech společně dohodne s konkrétním klientem. I když se jedná o stejnou cílovou skupinu a mnohdy se stejnou nepříznivou situací, možnosti a schopnosti klienta vedoucí k naplnění jeho cíle se mohou velmi výrazně lišit nejen od ostatních klientů, ale i od dosavadních zkušeností pracovníka.

Každá sociální služba by měla mít s ohledem na svůj veřejný závazek a cílovou skupinu ve svých vnitřních písemných pravidlech stanovené minimální časové intervaly, kdy se pracovník setkává s klientem za účelem hodnocení naplňování osobního cíle. V praxi je však možné, že přehodnocení osobního cíle klienta bude třeba i mimo stanovené intervaly, kdy impuls může vzejít jak od klienta, tak i od sociální služby.

Metodickým doporučením pro používání termínu klíčový pracovník je popsat jeho roli a kompetence v písemných vnitřních předpisech sociální služby. Určený pracovník a zejména klient sociální služby by si měli být vědomi, co pro vzájemný vztah termín „klíčový pracovník“

znamená. Důležité je, aby klient neměl pocit, že klíčový pracovník je jediná osoba, která se zajímá o jeho situaci. Pro pracovníka sociální služby je pak podstatné, aby si byl jistý v tom, jakým způsobem navazuje vztah s klientem a získává jeho důvěru. Tato důvěra mezi klientem a klíčovým pracovníkem je pak významná pro řešení nepříznivé sociální situace včetně pro klienta citlivých oblastí.

Doporučením metodika je zpracovávat a pravidelně aktualizovat systém výměny informací mezi pracovníky v jeho písemné podobě ve vnitřních předpisech sociální služby. Protože součástí kritéria je i to, že se tento systém uplatňuje v praxi, bývá vhodné nastavit pravidla pro efektivní kontrolu tohoto systému. Jedná se totiž o významný proces v poskytování sociální služby klientovi a předávané informace v rámci celého pracovního týmu sociální služby slouží k tomu, aby tato služba byla vždy poskytnutá klientovi v potřebné kvalitě každým pracovníkem služby.

6.6 Standard č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

6.6.1 Zjištění

V rámci nahlížení do vnitřních předpisů sociálních služeb, bylo zjištěno, že sociální služby Městské charity Plzeň mají písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech, a to s ohledem na vnitřní směrnice organizace. Tyto písemné předpisy obsahují zároveň písemně zaznamenaná pravidla pro nahlížení různých subjektů do dokumentace sociální služby. Součástí kritéria je uplatňování postupu v praxi.

Základním zjištěním z metodických setkání bylo, že služby, u kterých to jejich charakter a cílová skupina vyžaduje, mají vypracovaný písemný předpis týkající se vedení anonymní dokumentace. Tyto sociální služby jsou schopny zajistit poskytování sociální služby klientů v režimu anonymity při současném zachování kvality poskytování sociální služby. Jedná se nejčastěji o terénní a ambulantní služby prevence. Pracovníci dalších služeb uváděli, že se v praxi s požadavkem anonymního vedení u své cílové skupiny nesetkávají a nejčastěji by pravidla připravili na základě zkušeností a společné dohody vyplývající z dohody se zájemcem.

Interní směrnice týkající se archivačního a skartačního řádu organizace je závazná pro všechny sociální služby zapojené do tohoto projektu. Součástí této směrnice je stanovená doba pro uchovávání dokumentace o klientovi a ideálně s popisem postupu při skartaci.

6.6.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Při písemném zpracování kritéria týkajícího se vedení dokumentace sociální služby je doporučeno do tohoto písemného předpisu začlenit informace související s naplňováním evropské směrnice známé pod zkratkou GDPR.

U kritéria anonymního vedení klienta služby je důležitá zejména informovanost pracovníků sociální služby o právu klienta žádat na základě svých potřeb profesionální pomoc sociální služby bez nutnosti poskytovat své osobní či citlivé údaje. V případě, že se jedná o

pobytovou službu nebo o sociální službu poskytovanou za úhradu, je třeba dopředu řešit možnosti zpracování úhrad a to tak, aby to bylo pro obě strany bezpečné. Určitým řešením je hrazení poplatku zálohově, tzn. předem v hotovosti.

Je doporučeno, aby sociální služba měla vnitřní písemná pravidla zpracovaná s ohledem na archivační a skartační směrnici organizace, avšak s ohledem na konkrétní nastavení služby tak, aby byla srozumitelná všem určeným pracovníkům. Samotné uchování dokumentace o klientech po skončení poskytování sociální služby by mělo být odděleno od aktivních případů služby.

6.7 Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

6.7.1 Zjištění

Sociální služby Městské charity Plzeň měly písemně zpracovaná pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů nebo dalších osob. Z diskuzí s pracovníky služeb vyplynulo, že u tohoto předpisu je velmi důležitá srozumitelnost jak pro klienty, tak i pro samotné pracovníky sociální služby i další dotčené osoby. Základní srozumitelnost v praxi pro pracovníky znamená jasně určenou osobu nebo osoby, které se stížností zabývají a postup, jak je žádost evidována a jak se s ní nadále nakládá.

Způsob informování klienta probíhá nejčastěji formou písemné informace předávané při sjednávání sociální služby. Důkazem je pak záznam o předání a společné diskuzi pracovníka s klientem v dokumentaci z jednání se zájemcem či uzavírání smlouvy. Seznámení pracovníků služby s tímto předpisem se pak prokáže podpisem pracovníka na výkazu, který je u vnitřních předpisů připojený.

Obvyklou lhůtou pro vyřizování stížnosti je 30 kalendářních dní, přičemž způsob evidence je v každé sociální službě přizpůsoben administrativním potřebám, což v pobytových službách znamená vedení záznamové knihy pro stížnosti, u některých ambulantních se pak jedná o krátký záznam v elektronickém programu.

V rámci informací, které jsou osobám předávány v souvislosti s podáváním a řešením stížností, jsou zahrnuty i postupy v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

6.7.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Součástí kritéria, které se týká zpracování vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností, je povinnost pracovníků sociální služby podle interních pravidel postupovat. Častým metodickým doporučením bylo aktualizovat vnitřní předpis tak, aby byl v praxi proveditelný, např. aby zde byla popsána zastupitelnost pro osoby řešící stížnost, způsob a vybírání schránky stížností a způsoby evidování podaných stížností. Při formulování vnitřních pravidel je třeba dbát na to, aby v praxi nebyly termínem stížnosti nazývány pouze akty tak pojmenované, ale i

další podněty na kvalitu či způsob poskytování sociální služby, které svou podstatou stížnosti odpovídají.

Informace o podávání a vyřizování stížností, které klientovi předáváme při osobním jednání je vhodné postupně projít a zpětnou vazbou si ověřit, že klient si je vědom jak, kde a komu stížnost může podat, tak i následných kroků ve vyřízení jeho žádosti.

Obvyklým metodickým doporučením bylo přizpůsobit a stanovit lhůtu přiměřenou k veřejnému závazku a k cílové skupině dané sociální služby, což v praxi znamená, že vzhledem k cílové skupině může být adekvátní lhůta pro vyřešení stížnosti v řádu několika pracovních dnů nebo hodin. Např. klient v pobytové službě si postěžuje, že mu nesvítí světlo na toaletě. V tomto případě by služba měla reagovat neprodleně.

Definované a formulované postupy v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti by měly být adekvátní vzhledem k cílové skupině sociální služby neboli pro klienta v praxi použitelné. Jedná se např. o aktuální kontaktní údaje na nadřízené orgány a instituce sledující dodržování lidských práv.

6.8 Standard č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

6.8.1 Zjištění

V rámci metodických diskuzí se tato problematika prolínala zejména při zvědomování veřejného závazku služby a formulování určitých hranic v možnostech sociální služby, které se v praxi prolínají nebo dál pokračují v jiných běžně dostupných veřejných službách. Častým problémem byl požadavek klientů dovážet obědy nebo dopravovat je k lékaři, což v místních podmínkách, kde sociální služba Městské charity Plzeň působí, je velmi dobře zajišťována veřejnými službami. Např. mnohé restaurace poskytují dovážku a na území města fungují dotované dopravní služby pro jednotlivé cílové skupiny.

Pracovníci sociálních služeb sdělili, že po zmapování potřeb a schopností klienta s ním společně plánují průběh poskytování sociální služby, a to včetně spolupráce se službami jiných fyzických a právnických osob. Často to jsou kadeřnické, pedikérské služby u pobytových služeb pro seniory, dále to bývají volnočasové aktivity s ohledem na cílovou skupinu služby. V případě některých sociálních služeb se jedná i o zajištění služby, která je pro klienta životně důležitá a v běžném prostředí pro něj nedostupná. Tím je myšleno např. zajištění akutní lékařské služby pro osoby bez přístřeší.

Kritérium týkající se podpory osob v kontaktech a vztazích s přirozeným prostředím je zásadní především pro pobytové sociální služby, které z povahy věci při poskytování sociální služby klienta omezují v různých aspektech jeho života. U terénních a ambulantních forem je dopad činnosti pracovníků při poskytování služby menší, neboť do vztahu klienta s prostředím téměř nezasahuje, pokud se nejedná o cíl klienta a předem dohodnutou spolupráci.

6.8.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Sociální služba se má orientovat v místních podmínkách území, na kterém působí, a to včetně dobré znalosti veřejně dostupných služeb s ohledem na jejich využití cílovou skupinou. Je pochopitelné, že pro některé klienty pečovatelských služeb je nutné pro zachování kvality života dovážet hotovou stravu odpovídající potřebám konkrétního člověka, kdy v jeho prostředí neexistuje jiná možnost, jak si zajistit pravidelnou teplou stravu a tento úkon má pro pečovatelskou službu jako činnost význam.

Pro služby je vhodné dobře zmapovat potřeby a schopnosti budoucího klienta sociální služby již při procesu jednání se zájemcem, a to právě s cílem zjistit vhodné návazné služby fyzických a právnických osob, které by klient mohl využít k dosažení svého cíle. Pokud služba zpracovává seznam kontaktů na tyto subjekty, je třeba ho pravidelně aktualizovat, aby klientovi nebyly předávány chybné informace.

Metodické doporučení bylo dáváno zejména pobytovým sociálním službám již při řešení písemných vnitřních předpisů týkajících se standardu č. 2. Některá doporučení jsou samozřejmě platná i pro ostatní formy sociálních služeb. Mezi konkrétní příklady těchto doporučení patří podporovat klienta v procházkách, návštěvách restaurací a obchodů s ohledem na právo svobody pohybu. To znamená nevytvářet ve vnitřních pravidlech služby omezení, která by komplikovala klientovi věnovat se těmto aktivitám. Konkrétně se jedná o situaci, kdy v zařízení podáváno jídlo v určenou dobu, kterou klient nemůže ovlivnit. Klient je pak nucen rozhodnout se, mezi volnočasovou aktivitou a stravováním v rámci zařízení.

Při poskytování sociální služby by pracovníci měli zohlednit i možnou pohyblivost klientů, a s ohledem na svobodu pohybu, jim pomáhat najít řešení, jak se vhodných volnočasových aktivit mohou dále účastnit. Příkladem je možnost procházky u klienta s pohybovými potížemi, kdy častým argumentem sociální služby je vytížení pracovníků. V konečném důsledku je právě klient omezen v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím, neboť je nucen být pouze v prostorech a podmínkách pobytové sociální služby. Pokud by ale sociální služba brala v úvahu, že jejím úkolem je zajistit potřeby klienta i skrze jeho přirozené zdroje, může do aktivity odpoledních procházek zapojit i jeho rodinu, a tím se vyhnout přetížení zaměstnanců. U klientů bez vlastních sociálních zdrojů pak může pracovník sociální služby hledat zdroje zvenčí, což je navázání spolupráce s dobrovolnickými organizacemi.

Neutrálním postojem pro potřeby sociálních služeb rozumíme zejména úroveň profesionality pracovníka, kdy při jednání s klientem dává najevo podporu a zájem a zároveň nevytváří negativistické postoje vůči protistraně klienta při jednáních či konfliktech.

6.9 Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

6.9.1 Zjištění

Při metodických konzultacích, týkajících se personálních a organizačních zajištění sociální služby, se v rámci celého pracovního týmu procházel písemný vnitřní předpis úzce související s vnitřní směrnicí organizace. V tomto předpise má každá sociální služba definovaný počet pracovních míst s popisem základního pracovního profilu, optimálních kvalifikačních požadavků, osobnostní předpoklady pracovníka, a to v souladu s veřejným závazkem služby.

Z nahlížení do dokumentace bylo zřejmé, že služby mají zpracovanou vnitřní organizační strukturu, a to dvěma způsoby. V případě malých pracovních týmu bývá jeho struktura zpracována v podobě textu, kde jsou popsány jednotlivé pracovní pozice, jejich oprávnění a povinnosti. U týmů většího počtu pracovníků a různých pracovních pozic se z důvodu přehlednosti používá spíše grafické zpracování.

Sociální služby mají písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků a případně i dalších fyzických osob. Mezi dobrou praxi se řadí zpracování pomocného formuláře, který je s novým pracovníkem postupně vyplňován, a to v průběhu celé zkušební doby či předem stanoveného zaškolování.

V písemných vnitřních pravidlech mají sociální služby zapojené v projektu zpracovaný postup pro působení jiných fyzických osob, které nejsou součástí pracovního týmu sociální služby nebo organizace. V praxi služby se jedná nejčastěji různé technické pracovníky zajišťující opravy apod.

6.9.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Mezi doporučení patří pravidelně aktualizovat tento personální vnitřní předpis pro stanovení struktury a předpokladů pro výkon sociální služby a to tak, aby odpovídal potřebám pracovního týmu a specifickým situacím v aktuální praxi sociální služby.

Metodickým doporučením u zpracovaných organizačních struktur bylo začlenění vzájemné zastupitelnosti jednotlivých pracovních pozic, a to právě s ohledem na probíhající pandemická opatření.

Doporučením pro přijímání a zaškolování nových pracovníků a dalších osob je nepodceňovat situaci začleňování nového člena do pracovního týmu. I když je pochopitelné, že se pracovní tým snaží nového kolegu přijmout v co nejkratší době jako plnohodnotného člena, v praxi se ukazuje, že je velmi důležité, aby toto období sociální služba využila i pro poskytnutí zpětné vazby a nezkresleného náhledu na praxi a fungování sociální služby.

V postupu pro působení jiných fyzických osob, které nejsou součástí pracovního týmu se doporučuje určit zodpovědnou osobu, která bude zajišťovat uplatňování tohoto předpisu v praxi, a to s ohledem na důležitost ochrany osobních údajů klientů i pracovníků.

6.10 Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

6.10.1 Zjištění

Při metodických konzultacích, týkajících se postupů pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, se v rámci celého pracovního týmu procházel písemný vnitřní předpis úzce související s vnitřní směrnicí organizace, která nastavuje způsob pravidelného každoročního hodnocení každého pracovníka všech sociálních služeb. Nejčastěji se jedná o způsob vyplnění sebehodnoticího formuláře pracovníkem s následným doplněním zpětné vazby nadřízeného pracovníka. Pracovník sociální služby zde má možnost vyjádřit se ke svým osobním profesním cílům, jejich naplňováním skrze činnost služby a plánovaný vývoj dalšího profesionálního rozvoje. Na základě toho je s ním dohodnut vzdělávací plán.

V rámci organizace je určena zodpovědná osoba zpracovávající program dalšího vzdělávání pracovníků napříč sociálními službami. V průběhu roku pak komunikuje s vedoucími sociálních služeb a naplňují takto stanovený program.

Kritérium standardu č. 10 c) bývá úzce provázáno se souvisejícím kritériem č. 5 e), kde je popsán systém výměny informací mezi pracovníky. V této části písemných předpisů je ošetřeno předávání informací v souvislosti s poskytováním služeb klientům, obdobně se řídí i předávání informací o činnosti služby a jejím fungování. Důležitým rozdílem je nutnost dodržovat ochranu osobních údajů klientů, a proto jsou některé formy komunikace mezi pracovníky nepřípustné.

Finanční a morální oceňování zaměstnanců se řídí „Vnitřním předpisem Městské charity Plzeň“ a „Pracovním řádem Městské charity Plzeň“.

V rámci diskuzí během metodických konzultací se v jednotlivých pracovních týmech sociálních služeb pojmenovávaly oblasti problémových témat, která bylo třeba řešit ve spolupráci s nezávislým kvalifikovaným odborníkem. Velmi často se jednalo o supervizora zaměřeného na pracovníky v pomáhajících profesích.

6.10.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

V kritériu pro pravidelné hodnocení zaměstnanců je důležité uvědomovat si hodnotu a význam pravidelného zjišťování osobních cílů u jednotlivých pracovníků služby. I přes intenzivní pracovní vytížení vedoucích pracovníků je nezbytné vynahradiť si každoročně prostor pro vzájemnou komunikaci s jednotlivými pracovníky s cílem společně zhodnotit jednotlivé oblasti týkající se plnění pracovních povinností a dohodnout další vývoj vedoucí k naplňování osobních a profesních cílů.

V případě vytváření plánu dalšího vzdělávání je doporučováno vycházet z výsledků hodnocení pracovníků a z aktuálních potřeb pracovního týmu. Za dodržování tohoto programu je zodpovědný především vedoucí sociální služby, neboť je v přímém kontaktu se všemi pracovníky.

Metodickým doporučením je úprava vnitřního předpisu týkajícího se finančního a morálního oceňování v písemných dokumentech sociální služby tak, aby byl srozumitelný pro každého pracovníka. S ohledem na méně kvalifikované profese v rámci pracovních týmů sociálních služeb jsou některá ustanovení ve vnitřních předpisech sociálních služeb jen obtížně uchopitelná, neboť odkazují na směrnice organizace, které jsou psané značně formálně. Významným rozdílem mezi sociálními službami v jedné organizaci jsou pak možnosti morálního ocenění. Metodickým doporučením je zohlednit i možné dopady na psychiku každého pracovníka při oceňování. Jedná se např. o veřejné pochvaly před kolegy apod.

Základním výkladem kritéria vyžadujícího zajištění ze strany poskytovatele pro pracovníky podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka bývá právě spolupráce se supervizorem. Z hlediska metodického doporučení je pro sociální služby supervize velmi významná. Je nutné konstatovat, že supervizor není jediná možnost naplnění tohoto kritéria. Může se jednat také o podporu dalších odborníků, např. právník, psycholog, pedagog apod.

6.11 Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

6.11.1 Zjištění

Sociální služby zapojené do tohoto projektu v rámci podpory metodických konzultací doložily jako základní podklad pro naplnění tohoto standardu popis realizace. Dokument „Popis realizace“ je v aktuálním znění zveřejněn v Registru poskytovatelů sociálních služeb a tím je dostupný široké veřejnosti. Při metodických konzultacích bylo porovnáváno naplňování registrovaných údajů v samotné praxi sociální služby.

6.11.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Základním doporučením je, že poskytovatel může v souvislosti s aktuálním děním měnit místo nebo dobu poskytování sociální služby, je však nutné vždy aktualizovat registrační údaje.

6.12 Standard č. 12 - Informovanost o poskytované sociální službě

6.12.1 Zjištění

Při metodických konzultacích, které souvisely se standardem č. 1 se zároveň diskutovalo nad problematikou zpracování souboru informací o dané sociální službě, a to zvláště s ohledem na srozumitelnost cílové skupině klientů, kterým je sociální služba určena. Pracovní týmy uváděly, že se jedná o propagační materiály, jako jsou letáčky a informační weby a dále pak informace zveřejněné ve výročních zprávách Městské charity Plzeň a případně v dalších katalozích sociálních služeb vydávaných krajem nebo obcí.

6.12.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Pro každou sociální službu je určitou výzvou zpracování informací ve srozumitelné podobě právě s ohledem na cílovou skupinu klientů. Je třeba použít neformální jazyk, který je zájemcům o službu bližší. Je pochopitelné, že sociální služby chtějí mít v propagačních materiálech svoji činnost odborně prezentovanou, aby tím dokázaly svoji profesionální úroveň, avšak v běžné praxi jsou kvalitní služby ty, kterým zájemce a klient dokáže porozumět a ve své situaci se na ně s důvěrou obrátit.

6.13 Standard č. 13 - Prostředí a podmínky

6.13.1 Zjištění

Metodické konzultace probíhaly nejčastěji přímo v prostorách sociálních služeb, proto bylo možné zhodnotit materiální, technické a hygienické podmínky služeb zapojených do projektu. Mezi zjištění patří nejčastější problém v technických možnostech službu poskytovat osobám s pohybovým omezením, neboť některé služby jsou poskytovány v prostorách, které nejsou bezbariérově upraveny. S ohledem na cílovou skupinu se již řada sociálních služeb přizpůsobila a provedla nutné technické úpravy. U ostatních služeb bylo třeba aktuální situaci připustit ve veřejném závazku, neboť řešení je časově a finančně náročné.

Prostředí, ve kterém jsou poskytovány sociální služby zapojené do projektu, a to jak v pobytové, tak v ambulantní formě, bylo odpovídající cílové skupině a jejím specifickým potřebám s ohledem na dodržení důstojnosti lidské osoby.

6.13.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Veřejný závazek společně s propagačními materiály a popisem realizace má předávat zájemci o sociální službu srozumitelnou formou popis materiálního a technického zázemí služby, a to včetně dodržování hygienických podmínek. Ideální formou jsou fotografie či krátká videa z prostor sociální služby. Další možností je provést zájemce o službu prostory sociální služby během jednání se zájemcem.

Některé problematické situace, týkající se zajištění důstojného prostředí, jako je např. možnost klienta uzamknout se na toaletě, kdy se pracovníci obávají, že v důsledku zdravotní indispozice klienta se k němu včas nedostanou, metodicky doporučuji zpracovat zejména ve vnitřních předpisech se týkající se standardu č. 2. Určitým řešením se nabízí možnost použití bezpečnostního zámku, který může pracovník odemknout zvenčí.

6.14 Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace

6.14.1 Zjištění

Kritérium týkající se nouzových a havarijních situací, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, bylo ve službách zapojených do projektu, zpracováno písemně ve vnitřních předpisech. Zjištěním při metodických konzultacích bylo, že zpracované příklady možných situací vyžadujících jiné řešení, než je obvyklý pracovní postup nebo činnost sociální služby, jsou často teoretické a v praxi sociální služby se neobjevovaly.

Seznamování pracovníků sociálních služeb probíhá při nástupu do zaměstnání a následném zaškolování. Seznámení klientů probíhá nejpozději při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Během metodických konzultací pracovníci týmů sociálních služeb uváděli, že jsou pravidelně proškolení i v BOZP, což je oblast s tímto kritériem související.

Zjištěním je, že sociální služba má zpravidla vytvořenou evidenci nouzových a havarijních situací. V praxi sociální služby se může stát, že za určité období nedojde k žádné situaci, kterou by takto evidovali.

6.14.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Metodickým doporučením pro zpracování písemného vnitřního předpisu je zapojení co nejvíce členů týmu sociální služby pro formulování situací, které by mohly při poskytování služby nastat a kdy je nutné použít jiný než obvyklý pracovní postup při jejich řešení. Součástí předpisu může být i postup pro situace, ve kterých by teoreticky mohlo dojít k použití restriktivních opatření. Nejdůležitějším významem tohoto předpisu je to, aby pracovníci byli schopni v situacích vhodně reagovat a dokázali minimalizovat dopad na zdraví a životy osob a ideálně i majetek. Při formulování postupů je vhodné si uvědomit, že pracovník může být v kritické situaci ovlivněn různými biologickými a psychickými procesy.

Součástí kritéria, týkajícího se prokazatelného seznámení osob s postupy při řešení nouzových a havarijních situací, je vytvoření podmínek, aby tyto osoby byly schopny stanovené postupy v praxi použít. Metodickým doporučením je, aby stanovené postupy byly ve své podstatě jednoduché a popsány tak, aby zohledňovaly specifické potřeby cílové skupiny klientů, nebo pracovníků. Může se jednat např. o informační letáček pro klienty, grafické znázornění postupů srozumitelných dětem, seniorům, malá vizitka pro pracovníky v terénech apod.

Doporučením pro služby je procházet v pravidelných intervalech praxi sociální služby v kontextu pracovních postupů a možných situací, které jsou neobvyklé a vyžadují zvláštní postupy řešení. Může se jednat o porady pracovních týmů jednou měsíčně, či častěji. Samotnou evidenci je doporučeno vést i v případě, kdy za určité období žádná taková situace nenastane.

6.15 Standard č. 15 - Zvyšování kvality sociální služby

6.15.1 Zjištění

Z diskuzí při metodických konzultacích v rámci pracovních týmů služeb zařazených do projektu vyplynulo, že sociální služby mívají zpracovaný písemný předpis týkající se zvyšování kvality služby, podle kterého pak v praxi postupují. Součástí předpisu bývají stanovené pravidelné termíny a setkání celého pracovního týmu, např. formou porad. Samotná průběžná kontrola a hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s veřejným závazkem, pak probíhá v každé sociální službě odlišně, a to s ohledem na její cílovou skupinu a kapacitu.

Pracovníci služeb většinou předkládali písemný vnitřní předpis týkající se zjišťování spokojenosti klientů, který nejčastěji obsahoval systém vytváření a vyhodnocování písemných dotazníků. Samotným vyhodnocením se pak zpravidla v jednotlivých službách zabýval vedoucí pracovník služby, a to na konci kalendářního roku.

Zjištěním bylo, že hodnocení kvality služby je od pracovníků nejčastěji zjišťováno v rámci ročních hodnotících pohovorů. Ostatní zainteresované fyzické či právnické osoby bývají v praxi nejčastěji zastoupeny studenty a dobrovolníky. U těchto osob bývá nejčastěji využíván písemný dotazník.

Sociální služby při metodických konzultacích dokládaly evidenci podaných stížností na kvalitu nebo poskytování sociální služby, a to včetně zaznamenaných postupů řešení. Při následných diskuzích v rámci celého pracovního týmu sociální služby se pojmenovávaly dopady řešených stížností na rozvoj nebo zvýšení kvality. Bylo zjištěno, že lepším zdrojem pro zvyšování kvality bývají tzv. podněty, které se však v evidenci stížností neobjevovaly.

6.15.2 Konkrétní návodné doporučení vyplývající z analýzy

Důležité je nastavit si konkrétní cíle, které bude služba následně vyhodnocovat a také osobu, která bude tímto úkolem pověřena. Rovněž intervaly vyhodnocení by měly být pravidelné a ideálně by samotné hodnocení služby mělo probíhat více než jedenkrát ročně. Podstatou tohoto kritéria je uvědomění si nutnosti mít nastavená pravidla, ať již v ústní či písemné podobě, která pomohou sociální službě se po určitých časových obdobích věnovat tomu, zda je služba poskytována skutečně kvalitně a v souladu s aktuálními potřebami veřejnosti a cílové skupiny.

Je doporučeno zvážit způsob zjišťování spokojenosti klientů s poskytováním sociální služby, a to hlavně s ohledem na cílovou skupinu tak, aby forma zjišťování byla přirozená a získané informace byly přínosné pro další rozvoj služby. Jedná se například o získání zpětné vazby v průběhu běžného rozhovoru s klientem, kdy pracovník následně provede záznam do dokumentace klienta. Cenným přínosem může být pak vyhodnocení několika takových zpětných vazeb od jednoho klienta. Důležitost tohoto kritéria pro každou sociální službu je

získat informace o spokojenosti klientů s poskytováním služby, se kterými pak sociální služba pracuje tak, že dokáže individualizovat poskytovanou sociální službu a tím zvýšit kvalitu a v důsledku samotnou spokojenost klientů. Nejde o to, aby bylo zjištěno, že např. 85 % klientů je spokojeno se stravou v pobytové sociální službě, ale že známe klienty patřící do těch 15 % a můžeme jim pomoci upravit podmínky podávané stravy tak, aby se cítili dobře a spokojeně. Podobně se formulují otázky vhodné pro zjišťování zpětné vazby v ostatních oblastech pro danou sociální službu významných, např. pocit bezpečí, srozumitelnost podávaných informací apod.

Metodickým doporučením je vytvářet soubor získaných zpětných vazeb od spolupracujících fyzických a právnických osob, a to i způsobem, kdy zpětnou vazbu získá pracovník služby v ústní podobě a zapíše ideálně do záznamu z porady pracovního týmu.

Dalším doporučením metodika je vypracovat systém ve vnitřních pravidlech sociální služby, který by se týkal projednávání zaznamenaných stížností a podnětů během běžných provozních porad s cílem následného rozvoje a ideálně zvýšení kvality samotné sociální služby.

7 Závěr

Závěrem lze říct, že realizací projektu proběhly odborné metodické konzultace zaměřené na standardy kvality sociálních služeb, jejichž cílem bylo zvyšování kvality sociálních služeb Městské charity Plzeň a byla vytvořena nová pracovní pozice sociálního pracovníka – metodika.

Z konzultací vznikaly písemné výstupy, které obsahovaly zjištění a případné doporučení ke zvyšování kvality konkrétní sociální služby k jednotlivých oblastech standardů kvality, které sloužily jako interní podklady naplňování projektu.

Výsledný koncept závěrečné zprávy je tvořen ze zjištění během metodických konzultací ve všech sociálních službách zapojených v projektu a návodných doporučení metodika týkajících se jednotlivých témat. Pro větší přehlednost jsou standardy kvality sociálních služeb popsány v samostatných kapitolách. Popis jednotlivých sociálních služeb zapojených v projektu je zpracován v úvodní části zprávy.

Zvolený formát této závěrečné zprávy odpovídá potřebě předání informací týkajících se problematiky nejčastějších zjištění a následného metodického doporučení k jednotlivým kritériím všech standardů kvality služeb a bude tedy možné využít jej k nepřímému zvyšování kvality dalších sociálních služeb v širší struktuře charit.

8 Zdroje

- MPSV ČR. *Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách*. www.mpsv.cz. (online).
- MPSV ČR. *Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. www.mpsv.cz. (online).
- Interní dokumentace:
 - Zápisy z metodických konzultací
 - Evidence podpořených osob
 - Žádost o podporu