

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

A

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE

FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI

Bakalářská práce

2008

autor: Jana Baxová

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

A

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE

FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI

Hodnocení sociální péče v domově důchodců podle standardů kvalit sociálních služeb

Autor: Jana Baxová

Vedoucí práce: Mgr. Jaroslava Sedláková, PhD.

Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice

Datum odevzdání : 31. 3. 2008

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě - v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných pedagogickou fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

Plzeň, březen 2008

Podpis studenta

Poděkování

Za cenné rady, náměty a inspiraci

děkuji Mgr. Jaroslavě Sedlákové, PhD. a zaměstnancům Domova důchodců

Kdyně

Anotace

Hodnocení sociální péče v domově důchodců podle standardů kvalit sociálních služeb

V bakalářské práci jsou představeny sociální služby, standardy kvality sociálních služeb a zavádění standardů kvality sociálních služeb v konkrétním domově důchodců.

Cílem práce je analýza způsobu, míry zavádění a dodržování standardů kvality sociálních služeb v praxi. Součástí práce je též navržení a doporučení případných kroků, které by pomohly s naplněním požadavků těchto standardů kvality sociálních služeb.

březen 2008

OBSAH

Úvod.....	1
Cíle a metodika práce	3
1 Vymezení pojmu sociální služby	4
1.1 Sociální služby	4
1.1.1 Služby sociální péče	7
1.1.2 Domovy pro seniory	10
1.1.3 Služby sociální prevence.....	11
1.1.4 Sociální poradenství.....	12
1.2 Podmínky poskytování sociálních služeb.....	13
2 Standardy kvality sociálních služeb.....	15
2.1.1 Základní charakteristika standardů.....	16
2.1.2 Potřeba standardů kvality sociálních služeb	17
2.1.3 Personální standardy kvality sociálních služeb č. 9 a 10.....	19
2.2 Hodnocení a inspekce standardů kvality sociálních služeb.....	21
2.2.1 Průběh inspekce standardů kvality sociálních služeb.....	21
2.2.2 Kvalitní sociální služba.....	22
2.2.3 Náplň inspekce kvality sociálních služeb	23
Praktická část.....	26
3 Popis Domova důchodců Kdyně	26
3.1 Poskytované služby	27
3.1.1 Ubytování.....	27
3.1.2 Pracovník sociální péče	28
3.1.3 Sociální pracovnice.....	29

3.2	Cílová skupina uživatelů služeb v Domově důchodců Kdyně	30
3.3	Statistické údaje o obyvatelích Domov	31
4	Zúčastněné pozorování.....	32
4.1	Výstup z terénních poznámek.....	32
4.1.1	Popisné poznámky	32
4.1.2	Reflektující poznámky	34
5	Rozhovory se zaměstnanci Domova	35
5.1	Sumarizace a analýza výpovědí zaměstnanců	35
6	Hodnocení personálních standardů kvality sociálních služeb číslo 9 a 10 ...	38
6.1	Hodnocení standardu č. 9	38
6.2	Hodnocení standardu č. 10	41
7	Návrhy a doporučení	45
	Závěr	46

Motto:

*„Se stárím se zvyšuje
pravděpodobnost onemocnění.
Může se stát, že dojde k situaci,
kdy člověk nebude moci vést
plnohodnotný život. Tím důležitější
se stane kvalitní a dostupná
zdravotní a sociální péče.“*

*Úvod - Evropská charta pacientů
seniorů, Madridský plán*

Úvod

Dobrá kvalita sociálních služeb je velmi důležitá pro všechny zúčastněné, tedy pro zřizovatele, poskytovatele i uživatele, stejně jako pro okolí, například pro rodinné příslušníky uživatelů. Volba uživatelů, zda budou nebo nebudou využívat sociální službu, je stěžejní otázkou, a právě zde je kvalita poskytovaných služeb na prvním místě. Navíc mnozí z uživatelů služeb jsou v postavení, v němž mohou jen stěží čelit špatné kvalitě služby, nedostačující a nekvalitní sociální péči. Pro většinu z nás je samozřejmé, že se koupeme nebo sprchujeme, kdy si sami určíme, jíme, co máme rádi, zařídíme si vše, co potřebujeme, nakupujeme a chodíme na místa, kde nám je dobře a děláme věci, které nás naplňují dobrým pocitem. Tyto záležitosti by měla kvalitní sociální služba a sociální péče uživatelům kompenzovat. Druhou stranou mince jsou však i činnosti, které musíme dělat, i když nám moc příjemné nejsou, vyčerpávají nás, ať už po stránce fyzické nebo psychické, a právě i tyto záležitosti by měla kvalitní sociální služba eliminovat tak, aby jich v životě uživatele bylo co možná nejméně.

„Zkoumáním, co je důležité pro dobrou kvalitu sociálních služeb, vyplynulo, že ačkoliv prostředí, v němž se sociální služby poskytují, hraje roli, mnohem závažnější je vztah osob v přímé péči k uživatelům a možnost, aby díky službě žili uživatelé způsobem, který je běžný pro ty, kdo ji nemusí mít. Dále je zapotřebí systém kritérií kvality, který je postavený na hájení práv uživatelů, který je zaměřený na procesy, které v zařízeních probíhají, nikoliv na popis prostředí, systém, v němž lze sledovat naplňování cílů sociálních služeb, tj. sociální inkluze klienta. Standardy kvality sociálních služeb vznikly proto, aby bylo možné měřit a porovnávat skutečnost, která se v jednotlivých sociálních službách děje, s požadavky, které se na ně kladou.“¹

Podnětem pro sepsání mé bakalářské práce byl osobní zájem o problematiku sociálních služeb a sociální péče a dále zájem dozvědět se co nejvíce informací týkajících se přijetí nového Zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách.

S tím souvisí standardy kvality sociálních služeb a jejich hodnocení, což je velkou novinkou jak pro uživatele, tak pro poskytovatele sociálních služeb v České republice. V důsledku změny zákona vzniklo 15 standardů kvalit sociálních služeb². Z důvodu velkého rozsahu této problematiky budu pracovat pouze se dvěma personálními standardy kvality sociálních služeb a to se standardy číslo 9 a 10. Na základě těchto standardů kvality sociálních služeb budu hodnotit poskytování služeb a sociální péči v Domově důchodců Kdyně, který se nachází v blízkosti mého bydliště nedaleko Domažlic . Motivací pro moji práci byla také skutečnost, že mě fungování, organizační struktura a způsob

¹ *Manažer v sociálních službách : studijní podklady ke kurzu. Modul č. 1, Standardy v sociální péči*, 1.vyd.Hradec Králové:Nakladatelství Gaudeamus, 2007. 45s.s. 5

² Viz. *Zákon č.108/2006 Sb.ze dne 14. března 2006, o sociálních službách, Prováděcí vyhláška č. 505*

vedení Domova důchodců Kdyně zaujalo natolik, že bych ráda v budoucnu pracovala v podobně organizovaném zařízení.

Den 14. březen se podle slov jedné ze sociálních pracovníků stal jak pro poskytovatele i uživatele sociálních služeb historickou událostí. V tento den podepsal prezident České republiky nový zákon o sociálních službách, který nabyl účinnosti dne 1.1. 2007. O zákon o sociálních službách se usilovalo od počátku 90. let. Tehdy byl tento zákon opakovaně navrhován, měněn a opět stahován podle toho, jak se během posledních 15 let střídaly vlády. Doposud byly sociální služby upraveny zastaralou legislativou platnou před rokem 1989, která znala pouze ústavní péči a pečovatelskou službu. Všechny ostatní služby, jako například osobní asistence, azylové domy, domy na půli cesty a mnohé další byly provozovány bez právní úpravy podmínek. Následkem toho bylo velmi obtížné zajistit dostupnost mnohých z nových forem služeb všem potencionálním uživatelům ve všech regionech. Na tuto nepřehlednou situaci se snaží v mnoha ohledech reagovat Zákon o sociálních službách. Do jaké míry bude úspěšný, ukáže až čas.

Cíle a metodika práce

Cílem bakalářské práce je představit standardy kvality sociálních služeb a jejich zavádění v konkrétním domově důchodců. Dalším cílem je hodnocení toho, jak jsou tyto standardy kvality sociálních služeb dodržovány v praxi a navržení případných doporučení.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Součástí teoretické části jsou tyto kapitoly: vymezení pojmu sociální služby, standardy kvality sociálních služeb. Praktická část obsahuje tyto kapitoly: popis Domova důchodců Kdyně, výstupy a analýza rozhovorů, hodnocení zavádění personálních standardů kvality sociálních služeb č. 9 a 10, návrhy a doporučení.

Metodika práce vychází ze zadání stanovených cílů. Pro teoretickou část práce jsem použila metodu kompilace, v první řadě jsem studovala literární prameny zaměřené na uvedenou problematiku a poté jsem se tuto problematiku pokusila popsat a náležitě ji vysvětlit. V praktické části práce jsem použila metodu terénního výzkumu. Terénní výzkum jsem realizovala pomocí zúčastněného pozorování v domově Důchodců Kdyně a dále jsem využila metodu polořízeného rozhovoru a provedla jsem rozhovory se zaměstnanci Domova. Dále v práci následuje shrnutí rozhovorů a analýza vnitřních předpisů a dokumentů.

Stanovení předpokládaných zjištění:

Domov důchodců Kdyně má zavedené do praxe personální standardy č. 9 a 10 a pracuje dle kritérií těchto standardů.

Písemnou podoba všech kritérií u personálních standardů číslo 9 a 10 nebude mít ještě Domov kompletně zpracovanou.

1 Vymezení pojmu sociální služby

1.1 Sociální služby

Sociální služby představují činnost poskytující pomoc lidem, kteří se ocitnou v nepříznivé životní situaci, např. jde o špatný zdravotní stav, vysoký věk nebo krizovou sociální situaci.

Sociální služby nám nabízejí pomoc a ochranu před sociálním vyloučením ze společnosti.

„Sociální služby jsou o lidech a o životě, který vedou lidé ve svých společenstvích- komunitách. Chceme, aby všichni občané byli schopni vést aktivní život ve svých komunitách – aby komunitě dávali a aby od komunity dostávali.

Někteří lidé potřebují určitou pomoc, aby byli schopni vést tento aktivní život. Sociální služby existují proto, aby poskytovaly pomoc tam, kde je jich nejvíce třeba k tomu, aby lidé znovu získali svou nezávislost a mohli znovu zaujmou místo ve své komunitě.“³

„Sociální služby – jedná se o všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně ochrana zájmů společnosti.“⁴

„Pracovníci v sociálních službách jsou nejcennějším zdrojem těchto služeb.“⁵

*„Sociální služby jsou služby pro zranitelné lidi“*⁶

„Na celém světě je neprodleně třeba rozšířit možnosti vzdělávání profesionálů v oboru geriatry a gerontologie, kteří se starými lidmi pracují, dále je třeba rozšířit nabídku vzdělávacích programů o zdravotní péči a starých lidech pro pracovníky oboru sociálních služeb. Laičtí pečovatelé musí mít také přístup k informacím a k základnímu zaškolení v péči o seniory.“⁷

³ *Http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf* [online]. 12.8.2006 [cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf>>.

⁴ **MATOUŠEK, OLDŘICH**, *Slovník sociální práce*, 1.vyd. Praha : Portál, 2003, 257s., s.214

⁵ *Http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf* [online]. 12.8.2006 [cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf>>.

⁶ *Http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf* [online]. 12.8.2006 [cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf>>.

⁷ **HOLMEROVÁ, I., ROKOSOVÁ M** *Madridský plán a jiné strategické dokumenty.* z angl.přel. **HOLMEROVÁ, I., CILAG**, 1.vyd.Praha: EV public relations, 2007.111s.,s.38

„Optimálním stavem je, pokud mohou senioři žít samostatně ve svém původním prostředí. Pokud žijí v instituci, je třeba, aby kvalita péče byla dobrá a aby péče respektovala individuální potřeby seniorů a jejich důstojnost.“⁸

Sociální služba, jak říká zákon, je činnost nebo souhrn činností, jimiž se zajišťuje pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci. Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které neprodlužují nebo nezhoršují jejich nepříznivou sociální situaci, a musí zabránit jejich sociálnímu vyloučení.⁹

„Poptávka po sociálních službách se začíná měnit. Stejně jako v mnoha dalších rozvinutých společnostech, probíhající demografické a sociální změny znamenají, že bude více lidí, kteří budou potřebovat pomoc pro udržení si vlastní nezávislosti a participace.“¹⁰

„Ve 20. století došlo k revolučním změnám v délce lidského života. Průměrná délka života nově narozených se od roku 1950 zvýšila o 20 let na 66 roků a očekává se, že do roku 2050 vzroste o dalších 10 let. Díky tomuto demografickému skoku a díky rychlému růstu počtu obyvatel v první polovině 21. století vzroste počet lidí starších než 60 let zhruba ze 600 milionů v roce 2000 na téměř dvě miliardy v roce 2050 a odhaduje se, že podíl lidí zařazených mezi starší osoby vzroste celosvětově z 10 procent v roce 1998 na 15 procent v roce 2025.“¹¹

⁸ HOLMEROVÁ, I., ROKOSOVÁ M. *Madridský plán a jiné strategické dokumenty*. z angl.přel. HOLMEROVÁ, I., ČILAG, 1.vyd.Praha: EV public relations, 2007.111s.,s.42

⁹ č.108/2006 Sb.ze dne 14.března 2006, o sociálních službách

¹⁰ [Http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf](http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf) [online]. 12.8.2006 [cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf>>., s.42

¹¹ HOLMEROVÁ, I., ROKOSOVÁ M.: *Madridský plán*. z angl.přel. HOLMEROVÁ, I., ČILAG, 1.vyd.Praha: EV public relations, 2007, s.9

„Sociální služby v České republice využívá v současné době téměř půl milionu osob, přičemž by zhruba 100 tisíc z nich bylo bez této možnosti vážně ohroženo na zdraví i životě.“¹²

Sociální služby se dělí na služby sociální péče, služby sociální prevence a sociální poradenství.¹³

1.1.1 Služby sociální péče

„Sociální péče vyplývá ze společenské solidarity a spočívá v redistribuci prostředků a služeb ve společenském prostoru, jejímž cílem je všestranný rozvoj jednotlivce. V západních zemích má tento pojem širší význam. S. p. se realizuje sociálním pojištěním, zdravotním pojištěním, státními podporami, sociální pomocí a sociálními službami.“¹⁴

Služby sociální péče napomáhají osobám se stabilizovaným zdravotním stavem zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich zdravotní stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.

Mezi služby sociální péče patří:

- a) osobní asistence
- b) pečovatelská služba

¹² HEIDLEROVÁ, S. A KOL. *Kde najdete radu i pomoc aneb Průvodce sociálními službami na Kdyňsku*, 1.vyd.Klatovy:Tisk Typos: 2006. 40s. s.5

¹³ Zákon č.108/2006 Sb.ze dne 14. března 2006, o sociálních službách, §32

¹⁴ MATOUŠEK, OLDŘICH, *Slovník sociální práce*, 1.vyd. Praha : Portál, 2003, 257s.,s.210

- c) tísňová péče
- d) průvodcovské a předčitatelské služby
- e) podpora samostatného bydlení
- f) odlehčovací služby
- g) centra denních služeb
- h) denní stacionáře
- i) týdenní stacionáře
- j) domovy pro osoby se zdravotním postižením

k) domovy pro seniory

- l) domovy se zvláštním režimem
- m) chráněné bydlení
- n) sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče¹⁵

Cílová skupina uživatelů sociálních služeb – senioři

Jedním z cílů společnosti pro každý věk je poskytnout starším osobám možnost i nadále přispívat do života společnosti. Při snaze o naplnění tohoto cíle je nutné, aby byly odstraněny všechny překážky, které v takové účasti seniorům brání, nebo jsou vůči nim dokonce diskriminační. Společenský a ekonomický přínos starších osob nelze vnímat jen v rozsahu jejich ekonomických aktivit. Tito lidé často plní klíčové role v rodinách a místních komunitách. Velký přínos jejich činností často nelze měřit pomocí ekonomických ukazatelů - starají se o členy rodiny, dokáží se sami zaopatřit.

¹⁵ Zákon č.108/2006 Sb.ze dne 14. března 2006, o sociálních službách, §39-52.

Prostřednictvím podpory a praktického uplatňování konvencí o lidských právech a dalších listin o lidských právech a především prostřednictvím boje proti diskriminaci je třeba zajistit seniorům v plném rozsahu jejich lidská práva a svobody. Měli bychom si uvědomit, jak důležitý přínos představují starší lidé pro rodiny, místní komunity a ekonomiku a podporovat tento přínos.¹⁶

Podle mého názoru naprosto stačí, když se zamyslíme nad tím, co pro nás znamenala přítomnost prarodičů v dětství, co pro nás udělali, s čím nám pomáhali, co nás naučili a o jaká vyprávění a příběhy naše životy obohatili. V tomto případě je trefné přísloví: „*Chovej se tak, jak bys chtěl aby se i druzí chovali k Tobě.*“ Myslím si, že je důležité stáří netabuizovat a nedělat, že neexistuje. Měli bychom si vážit seniorů, věnovat jim čas, pomáhat jim, protože my určitě také nebudeme chtít být ve stáří opuštění a nepotřební.

„Je všeobecně uznáváno, že některé funkce, například zrak či sluch, se mohou ve stáří zhoršovat. Další skutečností je, že starému člověku zpravidla trvá déle, než se zotaví po nemocech či operacích. V žádném případě ale nelze považovat vyšší věk za příčinu či vysvětlení tělesné nebo duševní nemoci. Také množství služeb, které starý člověk potřebuje se velmi různí. Někteří senioři nepotřebují prakticky žádné služby, někteří křehcí starí pacienti jsou závislí na poskytování trvalé komplexní péče.“¹⁷

„Starému člověku se životní prostor nevyhnutelně zužuje a nevyhnutelně více lpí na prostředí známém.“¹⁸^s

¹⁶ HOLMEROVÁ, I., ROKOSOVÁ M.: *Madridský plán.* z angl.přel. HOLMEROVÁ, I., CILAG, s. 14-15

¹⁷ HOLMEROVÁ, I., ROKOSOVÁ M.: *Madridský plán.* z angl.přel. HOLMEROVÁ, I., CILAG, s. 62

¹⁸ MATOUŠEK, O.: *Ústavní péče*, 1.vyd., Praha, Sociologické nakladatelství, 1995, 138s.,s.73

1.1.2 Domovy pro seniory

Dříve se v České republice užíval název Domovy důchodců

Domovy pro seniory poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, osobám, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Dle rozsahu úkonu se dělí takto:

- a) poskytnutí ubytování – ubytování, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,
- b) poskytnutí stravy – zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu tří hlavních jídel,
- c) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu – pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, pomoc při podávání jídla a pití, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – pomoc při úkonech osobní hygieny, péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- f) sociálně terapeutické činnosti – socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

- g) aktivizační činnosti – volnočasové a zájmové aktivity, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.¹⁹

1.1.3 Služby sociální prevence

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky, způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Služby sociální prevence jsou:²⁰

- a) raná péče
- b) telefonická krizová pomoc
- c) tlumočnické služby
- d) azylové domy
- e) domy na půl cesty

¹⁹ Zákon č.108/2006 Sb.ze dne 14. Března 2006, o sociálních službách, §49

²⁰ Zákon č.108/2006 Sb.ze dne 14. Března 2006, o sociálních službách, §53-79

- f) kontaktní centra
- g) krizová pomoc
- h) nízkoprahová denní centra
- i) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- j) noclehárny
- k) služby následné péče
- l) sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- m) sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- n) sociálně terapeutické komunity
- o) terénní programy
- p) sociální rehabilitace

1.1.4 Sociální poradenství

Sociální poradenství poskytuje informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství se zaměřuje na potřeby jednotlivých sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a zahrnuje též sociální práci s osobami se specifickými potřebami. Součástí odborného poradenství jsou i půjčovny kompenzačních pomůcek.

1.2 Podmínky poskytování sociálních služeb

Poskytovatelé sociálních služeb jsou právnické či fyzické osoby, obce, kraje a MPSV v současné době povinně potřebují k provozování svých aktivit příslušné oprávnění k poskytování sociálních služeb. Oprávnění poskytuje krajský úřad, kde je současně umožněn veřejný přístup, další povinností registrovaného uživatele je uzavření pojistné smlouvy pro případ odpovědnosti za škodu způsobeno při poskytování sociálních služeb.

Povinnosti poskytovatele sociálních služeb:

- a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech a způsobu poskytování sociálních služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,
- c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,
- d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby, plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na

jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,

- f) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),
- g) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,
- h) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.,²¹

Mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby je povinnost uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby, (viz příloha č. 1)

- a) mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby musí být sepsána písemná smlouva o poskytnutí služby s výjimkou poradenství,
- b) smlouva musí obsahovat označení smluvních stran, druh sociální služby, místo a čas poskytování sociální služby, výši úhrady za sociální službu a způsob jejího placení, ujednání a dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty a dobu platnosti smlouvy,
- c) Poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy v případech, že neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, z důvodu nedostatečné kapacity, zdravotní stav osoby požadující pobytovou službu, to vylučuje,

Sociální služby jsou služby pro zranitelné lidi. Zranitelní lidé potřebují být ujištěni, že „jejich“ služby mají správný standard.“²²

²¹ Zákon č.108/2006 Sb.ze dne 14. Března 2006, o sociálních službách, § 88.

²² [Http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf](http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf) [online]. 12.8.2006 [cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf>>., s. 34

2 Standardy kvality sociálních služeb

Ve slovníku cizích slov je termín standard vyložen jako měřítko, norma, kritérium, obecně uznávaný vzor. Pojem standardizace je vysvětlen jako úprava, normování, legalizace. V oblasti kvality sociálních služeb dochází v posledních letech k výrazným změnám, zejména v přístupu k uživatelům sociálních služeb a v používaných metodách sociální práce. MPSV se snaží na tyto posuny reagovat pomocí systémových změn, které zajistí poskytování kvalitních služeb v souladu se současnou úrovní poznání.

Jak a proč standardy kvality sociálních služeb vznikaly?

„Na tvorbě standardů začalo pracovat v roce 1999 Ministerstvo práce a sociálních věcí prvními výzkumnými zprávami. Rok na to vzniklo dvacet pracovních skupin podle typů pokrokových sociálních služeb, které v té době poskytovaly téměř výhradně neziskové organizace. Zástupci těchto organizací byli vyzváni, aby shromáždili ostatní poskytovatele stejného typu služby a aby společně vytvořili typové standardy. MPSV tak nastartovalo první proces vzniku nějaké normy, na němž se podílely stovky lidí z terénu. Standardy sociálních služeb tedy nevznikaly „od zeleného stolu“, nýbrž ze živé zkušenosti přímo tam, kde se služby poskytují. To trvalo dva roky. Z těchto typových standardů vznikly obecně použitelné standardy kvality. To, co bylo společné v typových standardech všech sociálních služeb, tedy principy, bylo zformulováno v jedné společných národních standardech. K těmto národním standardům vytvořilo MPSV průvodce, takže již od roku 2003 mají poskytovatelé možnost standardy se řídit a zavádět je do procesů poskytované služby.“²³

²³ HRDÁ, J.: Standardy v sociálních péči – rozvoj sociálních služeb a vzdělávání pracovníků v sociálních službách: 1.vyd., Hradec Králové, Gaudeámus, 2007, 45s., s.9

2.1.1 Základní charakteristika standardů

Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit a průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb.

„ Standardy kvality sociálních služeb – soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby. “²⁴

Podstatným rysem standardů je jejich obecnost, jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb. K vysoké míře obecnosti vedla MPSV snaha neomezit stávající druhy sociálních služeb administrativním členěním a umožnit dosáhnout stanovených požadavků i malým a začínajícím zařízením, která pružně reagují na aktuální potřeby uživatelů vytvářením nových druhů služeb. Pro vytvoření standardů sociálních služeb byly využity prvky zajišťování kvality užívané v jiných odvětvích, kde je obecně kvalita služeb chápána jako schopnost uspokojit zájmy a potřeby zákazníků. V případě sociálních služeb, které patří k veřejným službám, se kvalita musí odvíjet od uspokojení potřeb a zájmů nejenom samotných uživatelů služeb, ale i zájmů zadavatelů služeb, tedy těch subjektů, které služby objednávají a platí z veřejných zdrojů – např. obec či stát. Kvalita je popsána prostřednictvím souboru kritérií. Jedná se o soubor vlastností a charakteristik o nichž se předpokládá, že ovlivňují schopnost služeb naplnit zájmy a potřeby obou uvedených skupin – zadavatelů i uživatelů.

Ve standardech je zdůrazněna orientace na osobní cíle uživatelů služeb, což umožňuje konkretizovat abstraktní ideály, jakými jsou např. důstojnost, plnohodnotný život apod.

Podoba standardů odpovídá současné úrovni poznání a současným požadavkům na dobrou sociální službu. Standardy kvality sociálních služeb jsou

²⁴ MATOUŠEK, OLDŘICH, *Slovník sociální práce*, 1.vyd.Praha : Portál, 2003, 257s.,s.225

souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.²⁵

Základní principy zavádění standardů kvality sociálních služeb

Standardy jsou na kritéria rozloženy nejen z důvodů srozumitelnosti, ale zejména proto, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavek standardu splňují. Kritéria jsou totiž měřitelná. Měřitelnost kritérií je důležitá pro poskytovatele, které zajímá kvalita vlastních služeb, i pro vnější hodnotitele služeb. Porovnáním kritérií se skutečností lze snadno zjistit, co je v zařízení v pořádku a co je třeba změnit.

Standardy kvality sociálních služeb byly vytvořeny v uplynulých letech ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb. K větší srozumitelnosti standardu pomáhají kritéria. Standardy jsou na kritéria rozloženy nejen z důvodu srozumitelnosti, ale zejména proto, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavek standardu splňují. Kritéria jsou totiž měřitelná, můžeme si na ně jednotlivě odpovědět.²⁶

2.1.2 Potřeba standardů kvality sociálních služeb

Standardy, které popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba, jsou přínosem jak pro poskytovatele, tak i uživatele služeb. Pro praktické použití standardů je třeba požadavkům především porozumět.

²⁵ Viz průvodní dopis ředitele Domova důchodců Kdyně Jakuba Žákavce k dokumentu Standardy kvality sociálních služeb. (Dokument byl zapůjčen autorce ředitelem DD Kdyně)

²⁶ ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M.: *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*, 3.vyd Praha:MPSV 2004,112s. (1.vyd.2002) s. 5

„Ověření skutečnosti, zda je poskytovatel schopen zajišťovat kvalitu, vyžaduje standardy na jejichž základě je možné měřit výkon a praxi. Standardy však nejsou vytesány do kamene a neustále se mění. Standardy jsou potřebné z různých důvodů a byly vytvořeny na základě různých úhlů pohledu. V zásadě jsou mnohé nové standardy navrhovány tak, aby se zvýšila svoboda uživatelů služeb a posílilo se jejich postavení. Důležité je, aby uživatelé sociálních služeb měli vždy zajištěné základní životní potřeby, tzn. limitní²⁷, pololimitní²⁸ i společenské²⁹. Standardy se totiž soustřeďují na kontrolu vyšších pater Maslowovy pyramidy, tzn. na potřebu bezpečí, sebeúcty, potřeby sociální a seberealizace.“³⁰

Standardy a kritéria jsou pro lepší orientaci číslovány. Standardy mají pořadová čísla od 1 do 15. U kritérií odpovídá první číslice pořadovému číslu standardu, ke kterému patří, druhá číslice za tečkou je pořadovým číslem kritéria v daném standardu.

²⁷ *Limitní potřeby*: bez jejich uspokojení by člověk byl během několika hodin ohrožen na zdraví nebo dokonce na životě – osobní hygiena, pomoc s oblékáním, se stravováním, toaletou, polohováním, pohybem apod. Viz **HRDÁ, J.**: *Manažer v sociálních službách : studijní podklady ke kurzu. Modul č. 1, Standardy v sociální péči*. s.9

²⁸ *Pololimitní potřeby*: bez jejich uspokojování by se během několika dní snížila kvalita uživatelského života pod nepřijatelnou míru, nebo by dokonce bylo ohroženo jeho zdraví – úklid, nákup, praní apod a také vzdělávání, zaměstnání Viz **HRDÁ, J.**: *Standardy v sociálních péči – rozvoj sociálních služeb a vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, s.9

²⁹ *Společenské potřeby*: bez jejichž dlouhodobého uspokojování klesá kvalita uživatelského života pod míru, jež je ve společnosti obvyklá – kultura, sport apod. Viz **HRDÁ, J.**: *Standardy v sociálních péči – rozvoj sociálních služeb a vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, i s.9

³⁰ **HRDÁ, J.**: *Standardy v sociálních péči – rozvoj sociálních služeb a vzdělávání pracovníků v sociálních službách: 1.vyd., Hradec Králové, Gaudeamus, 2007, 45s., s.9*

Standardy jsou rozděleny do tří základních částí:

- a) Procedurální standardy jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod.
- b) Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.
- c) Provozní standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředí se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost a ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.

2.1.3 Personální standardy kvality sociálních služeb č. 9 a 10

I. Standard č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.
Toto kritérium je zásadní.
- b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.
Toto kritérium není zásadní.

- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem.

Toto kritérium není zásadní.

- d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně stanovena vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Toto kritérium není zásadní.

II. Standard č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, které obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.

Toto kritérium není zásadní

- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců.

Toto kritérium není zásadní.

- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytování sociální služby.

Toto kritérium není zásadní.

- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního ohodnocování zaměstnanců.

Toto kritérium není zásadní

- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

*Toto kritérium není zásadní.*³¹

2.2 Hodnocení a inspekce standardů kvality sociálních služeb

Plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium započtou a) 3 body, jestliže kritérium je splněno výborně, b) 2 body jestliže kritérium je splněno dobře, c) 1 bod, jestliže kritérium je splněno dostatečně, nebo d) 0 bodů, jestliže kritérium není splněno.³²

Inspekcí sociálních služeb se rozumí systematické ověřování a hodnocení postupů a metod užívaných při poskytování sociálních služeb. Úkolem inspekce je zjistit, zda je poskytovaná sociální služba kvalitní, zda-li jsou naplňovány registrační podmínky. Povinnost provádět inspekce sociálních služeb ukládá zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

2.2.1 Průběh inspekce standardů kvality sociálních služeb

Podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách mohou provádět inspekci kvality sociálních služeb krajské úřady v přenesené působnosti. Jenom tam, kde by mohlo dojít ke střetu zájmů, protože zřizovatelem či dokonce provozovatelem by byl sám krajský úřad, provede inspekci MPSV. Postup při provádění inspekce se řídí zákonem o státní kontrole. Na inspekci přijede

³¹ Viz. Příloha č. 2 k prováděcí vyhlášce č. 505 k zákonu č 108/2006 Sb., o sociálních službách

³² Prováděcí vyhláška k Zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, část pátá, §38

zpravidla tříčlenný tým složený z jednoho inspektora, který je zaměstnancem krajského úřadu Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV), a dvou specializovaných odborníků registrovaných jako inspektoři kvality sociálních služeb vedených v registru MPSV. Inspekce bude probíhat u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb přímo v místě poskytování služby. Inspekce bude probíhat 1 až 3 dny, ale v závislosti na rozsahu poskytování sociální služby může inspekce trvat i déle.³³

2.2.2 Kvalitní sociální služba

Kvalitní sociální služba vychází z požadavků, očekávání a osobních cílů klientů. Je poskytována tak, aby nebyla porušována lidská a osobní práva klientů, zohledňuje individuální potřeby, podporuje jejich životní styl a zvyšuje kvalitu jejich života.

Kvalita neboli jakost je pojem, který v širším smyslu tohoto slova popisuje vlastnosti zkoumaného. V užším slova smyslu znamená kvalita porovnání s normou stanovenou pro určitý produkt. Často kolem sebe slýchám, jak někdo říká, že je něco kvalitní. Tím je míněno, že věc má dobrou kvalitu. Ale kvalita je sama o sobě pojem velmi neutrální, je tedy třeba vždy dodat, zda je kvalita výborná, dobrá či špatná. V současné době je uživatel neboli klient sociálních služeb zákazníkem a zároveň přímým účastníkem. Je tedy zásadní zaměřit se v hodnocení kvality sociálních služeb na to, jak ji vnímá zákazník neboli uživatel. Zvláštností sociálních služeb je to, že v nich není finálním produktem žádný výrobek, že produktem služby je vlastní proces. Tento proces a průběh služby je potřeba sledovat a hodnotit. Velice důležitá je při tomto procesu neustálého

³³ **HRDÁ, J.:** *Standardy v sociálních péči – rozvoj sociálních služeb a vzdělávání pracovníků v sociálních službách: 1.vyd., Hradec Králové, Gaudeámus, 2007, 45s., s.39-40*

zlepšování kvality sociálních služeb angažovanost pracovníků a zapojení sebehodnocení poskytovatele.

„Pojetí kvality je dáno kulturním a sociálním prostředím. Představa kvality péče je ovlivněna jednak hodnotami, které v dané společnosti převládají a jednak individuálními hodnotami těch , kteří kvalitu péče definují.“³⁴

„Kvalitní péče lze dosáhnout jen za předpokladu, že pro její dosahování a sledování kvality bude vytvořen určitý systém, jehož bezprostředním i dlouhodobým cílem bude neustálé zlepšování poskytované péče.“³⁵

2.2.3 Náplň inspekce kvality sociálních služeb

Inspektor kvality sociálních služeb sleduje zejména plnění podmínek registrace poskytovatelů, ověřuje, zda poskytovaný druh služby odpovídá registrovanému druhu služby, kvalitu poskytovaných sociálních služeb, která je posuzována dle měřítek stanovených Standardy kvality sociálních služeb. Dále pak inspekce sleduje plnění povinností poskytovatelů, které jsou stanoveny zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách.³⁶

Inspekce má tedy hodnotit a porovnávat poskytované služby se standardy kvality sociálních služeb.

Paterý důkaz

Inspektoři porovnávají vše, co se děje u poskytovatele, s jednotlivými výše popsanými kritérii standardů. Ke každému kritériu musí najít tzv. Paterý důkaz,

³⁴ Zajišťování kvality ošetrovatelské péče; Etický kodex sester ; Charty práv pacientů. 1.vyd Brano: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 1998 47.s,s.6

³⁵ Tamt, s.8

³⁶ **HRDÁ, J.:** Standardy v sociálních péči – rozvoj sociálních služeb a vzdělávání pracovníků v sociálních službách: 1.vyd., Hradec Králové, Gaudeamus, 2007, 45s., s.

aby mohli věrohodně do protokolu popsat, jak se věci skutečně odehrávají. **První** důkaz jsou proklamace poskytovatele v jeho písemných materiálech jako jsou například výroční zpráva, speciální metodiky, etický kodex. **Druhý** spočívá v tom, co tvrdí vedení organizace, **třetí** v tom, co říkají pracovníci v přímé péči, **čtvrtý** vyplývá z pozorování a konečně **pátý** a nejdůležitější se nalezne u klientů. Ti mají hlavní slovo, to jak průběh hodnotí je závažné vodítko.³⁷

Názorný příklad paterého důkazu:

„V dokumentaci etického kodexu bylo uvedeno, že v zařízení se uživatelům vyká. V záznamu ze schůze pracovníků bylo zdůrazněno, že přijde inspekce a že se musí všem klientům důsledně vykat. Management ujišťoval, že v zařízení se vyká. Pečovatelky tvrdily totéž. Inspektorka u výtahu slyšela: „Tak pojd', Mařenko, pojd', už je oběd.“ Korunu tomu dodala dotyčná uživatelka, která inspekci sdělila, že jí pečovatelky vskutku tykají a že jí to ani nevadí. Inspektoři vše zaznamenali do protokolu. Hodnocení nedopadlo pro zařízení dobře. V neprospěch svědčily dvě věci: jedna byla v tvrzení ze strany poskytovatele, který rezolutně popřel tykání, které nebylo nutné, jelikož nikde není řečeno, že se klientům vykat musí, nýbrž že záleží na dohodě s nimi, na jejich přání. Druhá okolnost tkvěla v tom, že s uživatelkou se nikdo na formě oslovení nedohodl.“³⁸

Co je výsledkem inspekce?

„Inspektoři připraví písemnou zprávu, která bude vypovídat o tom, co odpovídá a co neodpovídá standardům. Tam, kde se objeví nedostatky, doporučí

³⁷ **HRDÁ, J.:** *Standardy v sociálních péči – rozvoj sociálních služeb a vzdělávání pracovníků v sociálních službách: 1.vyd., Hradec Králové, Gaudeámus, 2007, 45s., s.40*

³⁸ Tamt.

inspektoři praktický způsob pro změnu. Ve zprávě též uvedou, kde je prostor pro zlepšení. „³⁹

Na závěr inspekce bude poskytovateli sociálních služeb tedy předána inspekční písemná zpráva, která bude obsahovat zjištění inspekčního týmu o stavu poskytované služby a bude vodítkem pro její případné budoucí zkvalitnění. Poskytovatel sociálních služeb by měl sám navrhnout jednotlivé kroky a opatření vedoucí ke zvýšení kvality poskytované služby.

³⁹ [Http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf](http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf) [online]. 15.3.2008 [cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf>>., s. 33

Praktická část

3 Popis Domova důchodců Kdyně

„Domov důchodců Kdyně, příspěvková organizace – jedná se o oficiální název zařízení (viz. příloha číslo 2 a 3) - je dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách **domovem pro seniory**. Registrace v souladu se Zákonem č. 108 proběhla 13. 3. 2007. Domov poskytuje dlouhodobé pobytové služby seniorům, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Služba obsahuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivizační činnosti, pomoc při prosazování práv a zájmů a samozřejmě zdravotní péči, kterou zajišťují registrované zdravotní sestry. Domov tedy nabízí řadu služeb, v budově nechybí rehabilitační středisko s tělocvičnou a bazénem, rukodělná dílna, prádelna, bufet a v neposlední řadě velkokapacitní kuchyň. . Slavnostně byl Domov otevřen 3. 7. 2003. “⁴⁰

„Naším posláním je podat pomocnou ruku těm, kteří už tímto světem sami „jít“ nemohou. Vytvořit pro ně Domov, který se nejvíce bude podobat tomu pravému. Vybudovat pro ně prostředí, ve kterém už nebudou muset podzim svého života přežívat, ale budou jej moci naplno prožívat. Toto poslání chápeme v našem zařízení jako veřejný závazek. Text vymezující poslání našeho zařízení je veřejně přístupný na webových stránkách domova. Je rovněž prezentován ve vstupní části Domova a vyjadřuje základní pravidla veškeré činnosti. Cílem je umožnit obyvatelům prožívat život způsobem, na jaký byli zvyklí před nástupem do Domova. Jde o zajištění přiměřené míry soukromí a intimity, možnost vytvořit si

⁴⁰ HEIDLEROVÁ, S. a kol. *Kde najdete radu i pomoc aneb Průvodce sociálními službami na Kdyněsku*, 1.vyd.Klatovy:Tisk Typos: 2006. s. 2

svou atmosféru domova vlastním drobným vybavením (např. polička, obrazy, květiny, případně vlastní křeslo apod.)“⁴¹

Zaměstnanci se snaží podporovat kontakt obyvatel s rodinou a známými a běžně kontakty umožňují. V Domově se organizují návštěvy místních kulturních zařízení a společenské akce. Pro méně pohyblivé obyvatele se nabízí zprostředkování kontaktů a služeb přímo v Domově.

3.1 Poskytované služby

Úsilím všech zaměstnanců je, aby se všichni obyvatelé Domova cítili co nejlépe a aby mohli podzim svého života s chutí a optimismem plnohodnotně prožít.

Tato snaha má tři podoby: přímá celodenní péče zdravotnického personálu a pracovníků sociální péče, působení pracovníků volnočasových aktivit (viz *příloha číslo č. 4*) a pomoc poskytovaná sociálními pracovníky v osobních a právních záležitostech obyvatel.

3.1.1 Ubytování

Kapacita zařízení je 96 lůžek. Ta jsou rozdělena do 12 jednolůžkových pokojů a 42 dvoulůžkových pokojů na dvou podlažích. Dvoulůžkové pokoje jsou ještě rozděleny na pokoje s vlastním sociálním zařízením a pokoje bez sociálního zařízení, které je pak společné pro dva pokoje. Každý pokoj má balkon nebo lodžii, podlahu pokrytou linoleem a je barevně vymalován. Je vybaven standardním nábytkem ze světlého dřeva. (viz *příloha číslo č. 5*). V pokojích je šatní skříň s trezorkem, polohovací postel, noční stolek, polička, stůl, židle, křeslo

⁴¹ <http://www.ddkdyne.cz/index.php?sekce=uvod&lang=cz> [online]. 15.3.2008 [cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.ddkdyne.cz/index.php?sekce=uvod&lang=cz>>

a samozřejmostí jsou i záclony a závěsy. Obyvatel si může s sebou přinést po předchozí domluvě drobné kusy nábytku, např. poličku, květiny, obrázky, televizi apod. a pokoj si upravit tak, aby se v Domově cítil opravdu jako doma. V přízemí budovy se nachází vkusně zařízená a prostorná jídelna, která zároveň slouží jako společenský sál pro kulturní akce. Jednotlivá patra jsou vybavena menší společenskou místností, jídelnou a větší koupelnou se zdvihací vanou. Z prvního patra je přístupná venkovní terasa, kterou lze využít v jarních a letních měsících k odpočinku či provozování různých aktivit. Při jižní straně budovy se rozkládá upravená zahrada nabízející během jara a léta příjemné posezení.

3.1.2 Pracovník sociální péče

Cílem pracovníka sociální péče je poskytování komplexní péče o základní životní potřeby obyvatel – biopsychosociální a spirituální. Péče zahrnuje pomoc se zvládnutím běžných každodenních úkonů, které by člověk dělal sám, pokud by jeho soběstačnost neomezoval zdravotní stav. Zaměstnanci tohoto úseku asistují při oblékání, hygieně, doprovodu a pohybu obyvatel v prostorách Domova i mimo něj, při přípravě k jídlu – roznos jídel na jídelnách, na pokoje a v případě potřeby i krmení, dohled na dodržování pitného režimu, výměna inkontinentních pomůcek, kontrola a výměna lůžkovin. Péče je poskytována kvalifikovaně, důstojně a především s ohledem na potřeby obyvatel. Snahou personálu je udržení popřípadě zlepšení kvality života obyvatel. Pokud obyvatel potřebuje pomoc při jakémkoliv úkonu, má možnost přivolat ošetřující personál zvonkem, který je propojen se sesternou a provázen zvukovým i světelným signálem. Pracovníci sociální péče (*viz příloha číslo 6*) pracují ve třech směnách v pracovních dnech a ve dvou směnách o víkendech a svátcích. Pečují o obyvatele 24 hodin denně. Pracují pod vedením zdravotní sestry ve službě.

Každý pracovník sociální péče je také klíčovým pracovníkem pro určitou skupinu obyvatel. Jedná se v podstatě o jakéhosi důvěrníka, na kterého by se měl

obyvatel obracet se všemi svými problémy, přáními apod. To však neznamena, že se nemůže obrátit na kteréhokoli zaměstnance Domova. Úkolem klíčového pracovníka je tedy koordinovat služby poskytované konkrétnímu obyvati, iniciativně zjišťovat jeho přání, potřeby, spokojenost a hájit jeho zájmy. Všechna přání obyvatel jsou zaznamenána v individuálním plánu obyvatele.

3.1.3 Sociální pracovnice

Sociální pracovnice (*viz příloha číslo 7*) je hlavní kontaktní osoba především mezi zájemci a Domovem. Vede jednání se zájemcem o službu (*viz příloha číslo 8*), poskytuje veškeré informace o Domově, předává žádost o uzavření smlouvy, případně i pomáhá s jejím vyplněním, vede pořadník čekatelů. V současné době poptávka žádostí převyšuje nabídku volných míst. Uvolní-li se místo v Domově, kontaktuje případného nového obyvatele a společně s vedoucím pracovníkem zdravotního úseku zajišťují veškeré záležitosti spojené s nástupem. Sociální pracovnice sepisuje s novými obyvati smlouvu o poskytnutí sociální služby.

Dalším posláním sociální pracovnice je poskytování pomoci obyvati v jejich záležitostech, ať už právních či osobních, jak již jsem. Jedná se zejména o pomoc a poradenství při jednání s úřady, vyřizování občanských průkazů při změně trvalého bydliště, vyřizování žádostí o příspěvek na péči, na kompenzační pomůcky apod. Dále pak má sociální pracovnice nestarosti psaní úředních dopisů, přihlášení odběru tiskovin či zařizování jednorázových akcí jako například zajištění voleb v Domově. Zásadní úkoly přibyly sociální pracovníci zejména přijetím nového zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Především vede jednání se zájemcem o službu, přijímá nové žádosti o uzavření smlouvy, sepisuje smlouvy s novými obyvati, zajišťuje výplatu přeplatků, zbytků z důchodů a vyúčtování poplatků za léky a telefony. Přepatek je finanční částka, která se obyvati vrací za dny, kdy nepobýval v Domově. Pokud dojde k úmrtí obyvatele

pomáhá sociální pracovnice příbuzným se vším, co je nutné zařídit, vyřizuje potřebné formality a cennosti nahlašuje do dědického řízení.

Souběžně s těmito hlavními povinnostmi také vede tzv. úschovnu, kde si obyvatelé, kteří nechtějí nebo nemohou mít u sebe větší finanční částku, mohou tuto hotovost uložit do trezoru. Veškeré vklady či výběry jsou potvrzeny příjmovým nebo výdajovým pokladním dokladem. Sociální pracovnice úzce spolupracuje s rodinou uživatelů služeb a snaží se, aby přechod z domácího prostředí byl pro obyvatele co nejpřirozenější.

Sociální pracovnice také poskytuje základní poradenství v sociálních službách. Obrátit se na ni mohou obyvatelé, příbuzní či zájemci každý všední den.

3.2 Cílová skupina uživatelů služeb v Domově důchodců Kdyně

Cílovou skupinu Domova tvoří především senioři, kteří mají sníženou soběstačnost v základních životních dovednostech a kteří potřebují pomoc jiné osoby při zajišťování základních životních potřeb. Tento stav se posuzuje na základě testovacího dotazníku.

V Domově používají zaměstnanci pro označení uživatelů služeb pojmenování „obyvatel“.

Ke dni 31. 12. 2007 byl Domov, s celkovým počtem 98 míst, obsazen 93 obyvateli. Tento nižší počet byl zapříčiněn tím, že v průběhu Vánočních svátků došlo bohužel k úmrtí většího počtu obyvatel.

V roce 2007 uzavřelo novou smlouvu a stalo se tak novými obyvateli 21 žadatelů. Čtyři obyvatelé z Domova odešli. Důvodem odchodu byl ve dvou případech přechod do zařízení, které se nachází v lokalitě blíže k příbuzným, jeden soběstačný obyvatel odešel z rodinných důvodů a v jednom případě se o

obyvatele začala starat jeho vlastní rodina. Během roku 2007 zemřelo celkem 19 obyvatel. V Domově je ubytováno 29 obyvatel trvale upoutaných na lůžko, 44 obyvatel mobilních pouze za pomoci druhé osoby nebo technických pomůcek.

3.3 Statistické údaje o obyvatelích Domov

Údaje se vztahují ke dni 31. 12. 2007

Poměr mužů a žen v Domově je již od roku 2003 téměř neměnný. Na jednoho muže připadají přibližně 2 ženy. Procentuelně – 30% mužů a celých 70% žen tvoří strukturu obyvatel Domova dle pohlaví.

Věkový průměr obyvatel v minulém roce byl 78,51 let. Nejstarší ženě bylo v roce 2007 plných 99 let, nejstaršímu muži 90 let. Nejmladší ženě bylo 54 let, nejmladšímu muži 53 let.

Ke zhoršení vztahů mezi obyvateli přispělo ustanovení § 120 odst. 6 zákona 108/ 2006 Sb. Všem obyvatelům byla nabídnuta možnost podepsání smlouvy. Někteří obyvatelé Domova důchodců Kdyně využili možnosti tříletého přechodného období. 72% obyvatel podepsalo smlouvu a 28% obyvatel využilo přechodné období. Stává se tak, že v jednom pokoji žijí dva obyvatelé, jejichž úhrada za stejné služby se liší až o několik tisíc korun.⁴²

⁴² Viz. [Http://www.ddkdyne.cz/index.php?sekce=uvod&lang=cz](http://www.ddkdyne.cz/index.php?sekce=uvod&lang=cz) [online]. 15.3.2008 [cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.ddkdyne.cz/index.php?sekce=uvod&lang=cz>>.

4 Zúčastněné pozorování

V této části práce jsem použila metodu terénního výzkumu. Terénní výzkum jsem realizovala pomocí zúčastněného pozorování v domově Důchodců Kdyně.

Zúčastněné (participantní) pozorování patří mezi nejdůležitější metody kvalitativního výzkumu. Zúčastněným pozorováním lze popsat, co se děje, kdo nebo co se účastní dění, kdy a kde se věci dějí, jak se objevují a proč. Hlavním prostředkem záznamu při zúčastněných pozorováních jsou terénní poznámky, které se rozdělují na dva hlavní druhy. *Popisné poznámky* - popisují prostředí, lidi a jejich činnosti v souladu se zaměřením výzkumu a *reflektující poznámky* - týkají hlavně úvah výzkumníka o tom co pozoruje.⁴³

Datum konání zúčastněného pozorování 28. 2. 2008 v Domově důchodců Kdyně. Při návštěvě jsem se seznamovala s prostředím Domova, s jednotlivými úseky a zaměstnanci. Své poznatky jsem si zaznamenávala na diktafon a dále jsem si dělala stručné písemné poznámky.

Před návštěvou jsem již byla telefonicky domluvena s ředitelem Domova a s mým pozorováním objednána na přesný datum a čas.

4.1 Výstup z terénních poznámek

4.1.1 Popisné poznámky

Moderní vkusná a architektonicky zajímavá budova Domova se nachází na konci města Kdyně. Okolí Domova je velice klidné. Z mého pohledu je toto místo naprosto ideální pro Domov pro seniory. Od čelní části budovy, kde se

⁴³ HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum : základní metody a aplikace*, Praha:Portál: 2005.407s., s. 193-194

nachází hlavní vchod, se nabízí pěkný výhled na celé město. Z opačné strany budovy je krásný výhled na rozlehlé louky, lesy a nedalekou rozhlednu Koráb. Při vstupu do Domova se musím ohlásit na recepci. První kontakt v Domově tedy navazuji s recepční, která je velice milá a usměvavá paní, okamžitě se ptá, jak mi může pomoci. Po sdělení účelu mé návštěvy telefonicky prověřuje u sekretářky ředitele Domova, zda jsem skutečně objednána a doprovází mě do ředitelny. Interiér budovy je barevný, vyzdobený různými výtvarnými pracemi a dekoracemi, působí velice nadstandardně, čistě a útulně. Před vstupem do ředitelny jsem byla telefonicky ohlášena. Pan ředitel mě vřele přijal, představila jsem se a pohovořila o důvodu mé návštěvy v Domově a krátce představila téma mé bakalářské práce. Obdržela jsem řadu cenných informací, spoustu materiálů a domluvili jsme se na datu konání rozhovorů, na časovém harmonogramu a na tématických okruzích otázek pro zaměstnance. Poté se mě ujala vedoucí sociální pracovnice a provedla mě domovem, jednotlivými úseky. Navštívila jsem fyzioterapeutickou tělocvičnu, pozorovala jsem rozdělování a roznášení obědů pracovníky sociální péče. Rozdělování obědů probíhá v kuchyňkách na jednotlivých patrech. Mobilní obyvatelé doprovázeli zaměstnanci sociální péče do prostorné, útulné a velice prosvětlené jídelny, Mohla jsem také nahlédnout do sesterny, kde probíhala příprava léků po obědě. Do pokojů obyvatel jsem nevstupovala, abych nenarušila jejich soukromí. Nejvíce se mi líbilo v rukodělné dílně, kde právě instruktorka s obyvateli vyráběla jarní výzdobu do oken. Na závěr jsem měla možnost vidět při práci sociální pracovnice v přijímací kanceláři, kam mají možnost docházet obyvatelé od 7h – 17h každý všední den a obracet se na sociální pracovnice se svými problémy a dotazy. V těchto prostorách také probíhá sepsávání smluv s obyvateli. Sociální pracovnice zdůrazňuje to, že jednání s obyvateli a se zájemci o službu probíhá u kulatého stolu a je kladen důraz na rovnocenný vztah mezi uživatelem a poskytovatelem služby. Od sociální pracovnice obdržím také řadu pro moji práci důležitých materiálů, dále mě doprovází při mém odchodu z Domova až na recepci.

4.1.2 Reflektující poznámky

Ihned při vstupu do Domova lze vypořizovat organizaci, zaujetí pro práci. Zaměstnanci se ke mně chovají vřele, na obyvatelé jsou milí, zároveň profesionální, v žádném případě není přítomná lhostejnost. Překvapila mě vysoká úroveň propracovaného managementu a znatelná formálnost jednání mezi ředitelem a zaměstnanci. Příjemným zjištěním bylo, že Domov je naplněn domácí a optimistickou atmosférou, což samozřejmě podtrhuje barevnost a vkusnost interiérů.

Domnívám se, že poskytovaná sociální péče v tomto Domově je na vysoké úrovni a zavádění standardů kvality do praxe je zde bráno vážně. Nastolení rovnocenného vztahu mezi obyvateli a zaměstnanci je zde velice patrné.

5 Rozhovory se zaměstnanci Domova

V této kapitole bych ráda podala reflektující zprávy o tom, jak v Domově vedení a ostatní zaměstnanci se standardy kvality sociálních služeb pracují, jak je zavádějí do praxe a jak se to odráží na poskytování sociálních služeb v Domově. Pro rozhovory jsem užila formu polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory (viz. příloha č. 9) probíhaly 6.3. 2008 v Domově důchodců Kdyně v zasedací místnosti. Zde jsem učinila celkem 4 rozhovory s vedoucími pracovníky jednotlivých úseků v Domově, rozhovor s každým pracovníkem trval 30 minut. 5. rozhovor probíhal s panem ředitelem v ředitelně a trval celkem 45 minut. S každým zaměstnancem Domova jsem hovořila o samotě.

V rozhovoru jsem využila otevřené, polouzavřené a doplňující otázky. Rozhovor jsem si zaznamenávala pomocí diktafonu a záznamových archů.

5.1 Sumarizace a analýza výpovědí zaměstnanců

Z odpovědí zaměstnanců vyplývá, že Domov přistupuje k zavádění standardů kvality sociálních služeb v praxi velice zodpovědně, zaměstnanci si uvědomují, že jsou standardy důležité pro jejich práci. Zaměstnanci se shodují, že na 1. místě je pro ně spokojenost obyvatele, tudíž jim jde o to, aby poskytované sociální služby a sociální péče byly na co nejvyšší úrovni. Lidský a rovnocenný přístup zaměstnanců k obyvatelům v Domově potvrzuje právě používání označení obyvatel pro uživatele sociálních služeb, zaměstnanci se opět všichni shodují, že termín obyvatel se jim jeví lidštější, osobnější a hodí se do oblasti sociálních služeb více než termín klient.. Vedení Domova klade velký důraz na vzdělávání svých zaměstnanců, kteří se shodují, že je to pro ně velkým přínosem a neustálé

vzdělávání a proškolení potřebují. Zaměstnanci se dále shodují, že velkým přínosem pro obyvatele jsou tzv. klíčoví pracovníci a že pro obyvatele je tato novinka velice důležitá hlavně při nástupu do Domova a během adaptace na nové prostředí. Ze všech rozhovorů vyplývá, že zaměstnanci Domova mají snahu, aby písemná podoba standardů kvality sociálních služeb a jejich kritérií, byla co možná nejvíce přiblížená praxi a aby vše bylo funkční. To je dle slov zaměstnanců časově náročné, proto ještě některá kritéria personálních standardů č. 9 a 10 nejsou kompletně písemně zpracována. Prostřednictvím analýzy odpovědí zaměstnanců zjišťují, že kritérium a) (toto kritérium se týká toho, zda má poskytovatel písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců a dále jestli organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby a počtu a potřebám uživatelů) i kritérium b) (kritérium se zaměřuje na to zda má poskytovatel písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu a stanoveny oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců) u standardu číslo 9 je v Domově kompletně písemně zpracované. Existuje písemně stanovená a zpracovaná organizační struktura i počet pracovních míst. Pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců Domova jsou přizpůsobené druhu poskytované sociální služby, počty zaměstnanců se aktuálně přizpůsobují potřebám a počtu obyvatel. Existují písemně zpracovaná oprávnění i povinnosti jednotlivých zaměstnanců. Další informace, kterou zjišťují během analýzy všech rozhovorů, se týká kritéria c) standardu č. 9 (tj. zda poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem.). Z rozhovorů vyplývá, že Domov má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které jsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem. Fyzické osoby, které nejsou v pracovně právním vztahu se zaměstnavatelem v Domově nepracují vyjma supervizora, dále z rozhovorů

vyplývá, že supervize⁴⁴ v Domově probíhá na základě písemně stanovených pravidel.

Z rozhovorů dále také zjišťuji informace, že kritérium a) standardu číslo 10 (které hodnotí to, zda má poskytovatel písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace) je kompletně písemně zpracováno, hodnocení zaměstnanců probíhá již v praxi. Další informace vyplývající z rozhovorů souvisí s kritérium b) standardu číslo 10 (tj. zda poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců). V Domově stále ještě zpracovávají zaměstnanci tyto programy dalšího vzdělávání do kompletní a finální písemné podoby. V poslední řadě z analýzy rozhovorů vyplývá, že kritéria c), d) u standardu číslo 10 (tj. zda poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě a zda poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců) nemají v Domově ještě k dispozici v kompletní písemné podobě. Z rozhovorů dále vyplývá, že kritérium e) u standardu číslo 10 (tedy zda poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka) je v Domově zcela plněno, supervize pro zaměstnance sociální péče, kterou vede nezávislý pracovník, probíhají jednou za dva měsíce.

⁴⁴ *Supervize* - kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků). S. má tři fce-vzdělávací, podpůrnou a řídicí. Viz. **MATOUŠEK, OLDŘICH:** *Slovník sociální práce*, 1.vyd.Praha : Portál, 2003, 257s.,s.231

6 Hodnocení personálních standardů kvality sociálních služeb číslo 9 a 10

6.1 Hodnocení standardu č. 9

Personální a organizační zajištění sociální služby⁴⁵

a) Hodnocení kritéria A standardu č. 9

Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců: organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována:

Analyzovala jsem dokumenty, které se vztahují k tomuto kritériu a zjistila jsem, že Domov má písemně stanovenou strukturu i počet pracovních míst. Dále jsem měla možnost nahlédnout do písemně zpracovaných dokumentů, jak vypadají kvalifikační požadavky na zaměstnance, jaké by měli mít osobnostní předpoklady. Zjišťuji, že zařízení má tedy stanoveny i přesné a kompletní požadavky na vzdělání a dovednosti svých zaměstnanců. Z analýzy vyplývá, že kritérium a) standardu č. 9 je v Domově zcela plněno.

(viz příloha č. 10)

b) Hodnocení kritéria B standardu č. 9

Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.

⁴⁵ V kapitole č. 6 jsem čerpala ze směrnic, manuálů a spisů vydaných Domovem důchodců Kdyně. Tyto materiály mi byly poskytnuty ředitelem Domova (Pozn. autorky)

Během analýzy předložených dokumentů, které se vztahují k tomuto kritériu, zjišťuji, že Domov má kompletně zpracovanou organizační strukturu i kompletně písemně zpracované náplně práce jednotlivých zaměstnanců jednotlivých úseků. Dále zjišťuji, že všichni zaměstnanci pracují v Domově v souladu s etickým kodexem (viz příloha. 11). Kritérium b) standardu č. 9 je v Domově tedy zcela naplněno.

Organizační struktura (viz. příloha č.12)

c) Hodnocení kritéria C standardu č. 9

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem.

Po analýze dokumentů, zjišťuji, že toto kritérium je plněno částečně. Manuály pro přijímání a zaškolování zaměstnancům, kteří nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, v současné době nejsou ještě kompletně zpracované. Manuály pro přijetí a zaškolování nových zaměstnanců v pracovněprávním vztahu jsou kompletně písemně vyhotoveny.

Zařízení má vnitřní a kompletní písemná pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zvláštní pozornost je při zaškolování věnována principům, které zařízení uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů služeb a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový zaměstnanec pracovat.

Potřeby uživatelů - jsou důležité ke stanovení požadavků na dovednosti, znalosti a osobnostní předpoklady zaměstnanců v jednotlivých pracovních pozicích. S ohledem na to, je v Domově věnována náležitá pozornost výběru zaměstnanců jejich zaškolování, průběžnému vzdělávání a jejich podpoře.

U zástupce ředitele je veden seznam zájemců, kteří jsou v případě potřeby přizváni k osobnímu pohovoru.

Při osobním pohovoru se klade důraz především na odpovídající kvalifikaci a praxi v dané profesi. Zájemci o dané místo v jednotlivých profesích musí splňovat podmínku minimální kvalifikace. Bez přímé kvalifikace jsou přijímáni pouze s podmínkou jejího doplnění.

Neopomíjí se ani míra zájmu o práci v sociálních službách a určitý přehled o tom, co dané místo přináší za pracovní povinnosti. Při osobním pohovoru musí zaměstnavatel zájemce informovat o obsahu práce, pravomoci, odpovědnosti, spolupráci s jinými pracovníky, kvalifikačních předpokladech, případně speciálních předpokladech.

Osobního pohovoru se účastní minimálně dvě osoby – ředitel Domova nebo jím pověřený zástupce a vedoucí úseku, do kterého se nový zaměstnanec přijímá.

Výběr nových zaměstnanců má tento postup:

- Oslovení potenciálních zájemců o práci prostřednictvím Úřadu práce, případně inzerátem v novinách či v rozhlase.
- Předběžný výběr na základě dotazníku pro uchazeče o zaměstnání (*viz. příloha č. 13*)
- Osobní pohovor s předběžně vybranými uchazeči, doložení dokladů o vzdělání a doporučení
- Po úspěšném absolvování ústního pohovoru se uchazeč o zaměstnání účastní psychologických testů a vyplní odborný dotazník (s výjimkou provozního a stravovacího úseku)
- Konečné rozhodnutí je uchazeči o zaměstnání oznámeno písemně do 14 dnů ode dne osobního pohovoru

d) Hodnocení kritéria D standardu č. 9

Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby: podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Zjišťuji, že Domov má vypracovanou dohodu o supervizi (viz. příloha č. 14) se supervizorem za tímto účelem: Podpora kvality služeb Vnitřní pravidla pro působení supervizora v Domově jsou písemně vymezena. V Domově nejsou jiní zaměstnanci, kteří nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem . Dohoda pro dobrovolníky je stále ve vývoji.

6.2 Hodnocení standardu č. 10

Profesní rozvoj zaměstnanců

a) Hodnocení kritéria A standardu č. 10

Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace:

Po shlédnutí a analýze všech dokumentů, které se vztahují k tomuto kritériu, mohu konstatovat, že kritérium a) je v Domově splněno. Domov má vytvořen kompletní manuál pro hodnocení zaměstnanců.

Formulář hodnocení obsahuje celkem 13 hodnotících kritérií

1. kritérium: Množství odvedené práce (+ odborné znalosti)
2. kritérium: Kvalita výkonu práce
3. kritérium: Organizace práce
4. kritérium: Pracovní tempo
5. kritérium: Komunikační schopnosti
6. kritérium: Schopnost a ochota spolupráce, vztah ke spolupracovníkům
7. kritérium: Identifikace s organizací
8. kritérium: Celkový přístup a chování k obyvatelům
9. kritérium: Spolehlivost a odpovědnost
10. kritérium: Samostatnost
11. kritérium: Iniciativa, aktivita
12. kritérium: Vztah k získávání nových informací
13. kritérium: Osvojování nových metod a postupů práce

Kritéria jsou bodově hodnocena dle 5 hodnotících úrovní:

- 13-15bodů – Velmi vysoká úroveň
- 10-12bodů - Vysoká – optimální úroveň
- 7-9 bodů – Průměrná - postačující úroveň
- 4-6 bodů – Postačující – minimální úroveň
- 1-3 bodů – Nedostačující úroveň

Získaný počet bodů se sčítá od kritéria 1 až po kritérium 13.

Hodnocení zaměstnanců provádí vždy vedoucí úseku Domova každé 4 měsíce, hodnocení vedoucích úseků má v kompetenci ředitel Domova a to také každé 4 měsíce.

b) Hodnocení kritéria B standardu č. 10

Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců

Díky analýze několika předložených dokumentů zjišťuji, že kritérium b) Domov zcela zatím nesplňuje, manuály pro další vzdělávání některých zaměstnanců se ještě stále doplňují a dotvářejí. Návrhy vzdělávání pro zaměstnance vedoucí úseků upřesňují, v některých případech i předělávají a dodělávají.

c) Hodnocení kritéria C standardu č. 10

Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě.

Zjišťuji, že kritérium c) ještě neexistuje v kompletní písemné podobě, ale je plněno v praxi následujícím způsobem. V Domově je sestaven pravidelný plán všech porad. Porada vedení probíhá 1x měsíčně, komplexní porada vedoucích úseků probíhá 4x ročně, meziúsekové dílčí porady jsou 4x ročně a na úsekových poradách se zaměstnanci scházejí 1x měsíčně. Dále mám možnost nahlédnout do zápisů z tzv. operativních porad, které v Domově probíhají každý všední den ve 13:30 a scházejí se na nich vedoucí zdravotního úseku, vedoucí sociální pracovnice a vedoucí úseku sociální péče. Z poskytnutých dokumentů vyplývá, že v Domově je snaha programově řešit problémy na té úrovni, na níž vznikají. Vyšší úroveň řízení vstupuje do řešení problémů jen tehdy, když s řešením, k němuž došlo na nižší úrovni, nesouhlasí nebo jako odvolací komise.

d) Hodnocení kritéria D standardu č. 10

Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců

Zjišťuji, že toto kritérium Domov zatím nemá kompletně písemně zpracováno, manuál se zatím ještě vytváří. Snahou ředitele Domova je, aby se hodnotící systém zaměstnanců, který má Domov propracován, do detailů propojil v co nejkratším časovém horizontu i se systémem finančního a morálního oceňování zaměstnanců, který zajisté bude vítaným motivačním prvkem.

e) Hodnocení kritéria E standardu č. 10

Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka

Po analýze dokumentů zjišťuji, že supervize je pro zaměstnance zajištěna 1x za 2 měsíce kvalifikovaným nezávislým pracovníkem, supervize se neúčastní ani vedoucí úseku ani ředitel Domova, což je v souladu s pravidly, aby byla supervize v Domově funkční. Kritérium e) je tedy zcela naplněno.

7 Návrhy a doporučení

Jelikož některá kritéria u personálních standardů č. 9 a 10 nesplňuje Domov prozatím kompletně, navrhuji některá zlepšení. U některých kritérií, která jsou písemně zpracována a tudíž naplněna, přináším několik inovací a vylepšení.

Kritérium b) u standardu č. 9 (toto kritérium se zaměřuje na to zda má poskytovatel písemně zpracovánu vnitřní organizační strukturu a stanoveny oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců) je sice písemně zpracováno a plněno, ale s ohledem na rychlejší a snadnější zavádění tohoto kritéria do praxe, by mohly být manuály pro plnění jednotlivých úkonů a úkolů zaměstnanců k dispozici přímo na pracovištích. Tyto manuály by měly být pravidelně kontrolovány a v pravidelných časových intervalech aktualizovány. Pomocí počítačové techniky by bylo dobré zpřístupnit pravidla pro všechny zaměstnance, možnost neustálé aktualizace, důležitá je zpětná vazba a možnost vznášení připomínek jednotlivých pracovníků v jednotlivých úsecích. Eventuelně by mohl mít každý zaměstnanec manuál pro svůj úsek v tištěné podobě pro vlastní potřebu. Určité by měl mít aktuálnost manuálů někdo na starosti a zodpovídat za jejich kontrolu.

Další návrh na zlepšení se týká kritéria d) u standardu číslo 10 (tzn. zda poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců). Toto kritérium ještě není kompletně písemně zpracováno. Do detailů propracovaný systém hodnocení zaměstnanců by mohl tedy být v co nejkratším časovém horizontu propojen s motivačním finančním i nefinančním ohodnocením. Navrhují rozšířit nabídku benefitů, které Domov svým zaměstnancům v současné době nabízí. K současnému benefitu, kdy mají všichni zaměstnanci možnost výhodného stravování – za oběd platí pouhých 8 Kč, bych ještě navrhovala např. poskytování volných vstupenek na kulturní akce, permanentky do bazénů a fitnesscenter, do solné jeskyně, hrazení návštěv maséra či fyzioterapeuta. Podle mého názoru by zaměstnanci, kteří pracují v přímé péči

s obyvateli, tedy ošetřovatelé, zdravotní sestry, ale i sociální pracovníci, mohli s ohledem na odpracované roky dostávat Domovem hrazené relaxační pobyty.

Inovace u kritéria e) standardu číslo 10 se vztahuje k supervizi (tzn., jestli poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka). Supervize pro zaměstnance v přímé péči sice v Domově existuje, ale dle mého názoru by měla probíhat častěji, tedy jednou za měsíc. Domnívám se, že je třeba zaměstnance v přímé péči motivovat a v maximální míře je chránit před syndromem vyhoření.

Můj poslední návrh se týká kritéria c) a d) standardu číslo 9 (tedy zda poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovněprávním vztahu s poskytovatelem a jestli poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby). Doporučení se týká konkrétně vypracování smlouvy o dobrovolnictví a zavedení dobrovolnické činnosti v Domově. Jako jednu z možností vidím úzké navázání spolupráce s pedagogy z Vyšší odborné školy sociálně právní v Domažlicích a posléze se studenty, tedy potencionálními dobrovolníky. Domnívám se, že dobrovolnictví v Domově by zajisté velice kladně uvítali jak obyvatelé, tak i zaměstnanci.

Závěr

V bakalářské práci jsem si stanovila cíle, které jsem se během své práce a výzkumu snažila naplnit. V teoretické části práce jsem popsala problematiku a rozdělení sociálních služeb v ČR a dále novinku v této oblasti a tou jsou standardy kvality sociálních služeb. U těchto standardů jsem popisovala příčiny a potřeby jejich vzniku, jednotlivé druhy standardů, jejich zavádění do praxe a v poslední

řadě jejich hodnocení a inspekci. V praktické části práce jsem si za hlavní cíl zvolila hodnocení a naplňování personálních standardů číslo 9 a 10 v konkrétním zařízení, a to v Domově důchodců Kdyně, kde jsem prováděla výzkum. V praktické části práce jsem nejprve Domov popsala a přiblížila kapacitu tohoto zařízení, nabízené služby a členění jednotlivých pracovišť. Na začátku svého výzkumu v Domově důchodců Kdyně jsem provedla zúčastněné pozorování, při němž jsem se seznamovala s jednotlivými úseky zařízení, se zaměstnanci a s poskytovanými službami a sociální péčí. Dále jsem absolvovala 5 rozhovorů s vedením Domova, konkrétně jsem hovořila se čtyřmi vedoucími jednotlivých úseků a s ředitelem Domova. Během výzkumu jsem také měla možnost nahlédnout do interních spisů, směrnic a manuálů, které jsem poté podrobila důkladné analýze.

V průběhu zúčastněného pozorování v Domově, jsem vypožadovala maximální zaujetí zaměstnanců pro svoji práci a pro to, aby služby, které se zde seniorům poskytují, byly na co nejvyšší úrovni a v souladu se standardy kvality sociálních služeb. Nechybí zde vřelé lidské chování, zájem o obyvatele, jejich potřeby a v neposlední řadě také o spokojenost se sociální péčí a poskytovanými službami. Překvapila mě vysoká úroveň propracovanosti managementu v tomto zařízení a velmi pěkné a vkusné zařízení Domova. Příjemným zjištěním bylo, že v Domově vládne domácí a příjemně optimistická atmosféra a zaměstnanci jsou opravdu profesionálové na pravém místě.

Jak již jsem výše uvedla, dalším bodem výzkumu byly osobní pohovory se zaměstnanci Domova. V průběhu všech rozhovorů se mnou dotazovaní maximálně spolupracovali, atmosféra byla přátelská. Ze všech pěti rozhovorů jednoznačně vyplývá, že na prvním místě jsou pro zaměstnance Domova obyvatele, jejich potřeby a přání. Dále se v rozhovorech objevuje informace, že v Domově se dbá na zavádění a dodržování personálních standardů kvality sociálních služeb. Z rozhovorů také jasně vyplývá, že vedení Domova se snaží o to, aby veškeré inovace byly funkční v praxi, to znamená, aby se na tvorbě

manuálů, konkrétně pro kritéria personálních standardů číslo 9 a 10, podíleli i řadoví zaměstnanci a měli neustálý přístup k aktuálním informacím. Během rozhovorů se dozvídám, která kritéria personálních standardů čísla 9 a 10 jsou zcela naplněna, tedy to, jak jsou kritéria dodržována v praxi a následně jestli existuje kompletní písemné zpracování těchto kritérií. Po rozboru rozhovorů zjišťuji, že Domov konkrétně naplňuje u standardu číslo 9 kritéria a) (tedy, že poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců), b) (poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanoveny oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců), i kritérium d) (poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby které nejsou s poskytovatelem v pracovně právní vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby). U kritéria c) (poskytovatel má mít písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu) se ještě dotváří kompletní písemná podoba. U personálního standardu číslo 10 jsou zcela naplněna kritéria a) a e). To znamená že Domov má k dispozici písemně zpracovaný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců a dále, že Domov zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka,. Supervize probíhá pravidelně a existuje v písemné podobě dohoda o supervizi. Celková písemná podoba kritérií b) (poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců), c) (poskytovatel, má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě) a d) (poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců) u standardu č. 10. se stále dodělává. Zaměstnanci se shodují, že za 2 hlavní důvody, proč nemají ještě kompletně naplněna veškerá kritéria personálních standardů číslo 9 a 10, považují jednak časovou náročnost těchto inovací a dále snahu o funkční využití písemných podob těchto kritérií v praxi. „14 měsíců je krátká doba na to, aby se změny takového rozsahu udály tak rychle.“- to jsou slova ředitele Domova. Další

informace, která se ve výpovědích zaměstnanců opakuje, se týká vzdělávání a proškolení. Zaměstnanci se shodují, že je na informovanost a průběžné vzdělávání a proškolení zaměstnanců kladen značný důraz a oni tuto věc vidí pro sebe a pro jejich podřízené jako potřebnou a prospěšnou. Další shodná odpověď u všech dotazovaných se týká zavedení tzv. klíčového pracovníka, kde tuto novinku vidí dotazovaní zaměstnanci za velmi prospěšnou pro obyvatele.

Během poslední části výzkumu jsem se nejdříve seznamovala s různými dokumenty, směrnicemi a spisy a posléze jsem tuto dokumentaci analyzovala. Zjistila jsem, která kritéria u personálních standardů číslo 9 a 10 jsou naplněna zcela a která jen z části. Moje zjištění se shodují s výpověďmi zaměstnanců. Domov zcela plní kritéria a) a b) u standardů číslo 9. Existuje kompletní písemná dokumentace, ve které je přesně stanovená struktura zaměstnanců a počty zaměstnanců pro jednotlivá pracoviště, dále má Domov písemně zpracované informace, jak vypadají kvalifikační požadavky na zaměstnance, požadavky na to, jaké by měli mít osobnostní předpoklady, jsou také v písemné podobě k dispozici. Zjišťuji, že zařízení má tedy stanoveny i přesné a kompletní požadavky na vzdělání a dovednosti svých zaměstnanců. Kritérium c) u standardu číslo 9 se ještě do kompletní písemné podoby dopracovává, což v praxi znamená, že manuály pro přijímání a zaškolování zaměstnancům, kteří nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem v současné době nejsou ještě kompletně zpracované. Na druhou stranu má zařízení kompletní písemné zpracování vnitřních pravidel pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Poslední kritérium d) (poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou v poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby) u standardu číslo 9 je naplněno. Domov má vypracovanou písemnou dohodu o supervizi s externím odborníkem, ve které jsou stanoveny vnitřní pravidla pro působení tohoto supervizora v zařízení. Jiní zaměstnanci, kteří nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, zatím v Domově nepůsobí. Dále během analýzy vnitřních směrnic a dokumentů zjišťuji,

že kritéria a) a e) u standardu číslo 10 jsou zcela naplněna, tedy, že existuje kompletní písemná podoba hodnotícího systému zaměstnanců, toto hodnocení je funkční i v praxi a probíhá v pravidelných intervalech a dále, že zařízení zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého odborníka, v Domově je umožněna pravidelná supervize pro zaměstnance přímé péče. Kritérium b) u standardu číslo 10 zcela zatím Domov nesplňuje, manuály pro další vzdělávání některých zaměstnanců se ještě stále dotvářejí do kompletní písemné podoby. Dále v průběhu výzkumu zjišťuji, že kritérium c) (tedy, že poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci) standardu č. 10 ještě neexistuje v kompletní písemné podobě, ale je plněno v praxi. Domov má sestaven pravidelný plán všech porad. Kritérium d) u stejného personálního standardu, také ještě nemá finální písemnou podobu. Písemné zpracování morálního a finančního ohodnocování zaměstnanců se dotváří.

Jak z výše uvedených informací jasně vyplývá, předpokládaná zjištění, která jsem si stanovila na začátku výzkumu, se potvrdila. Zaměstnanci Domova důchodců Kdyně pracují v souladu s personálními standardy kvality sociálních služeb číslo 9 a 10 a poskytují tudíž kvalitní sociální péči. Všechna kritéria těchto standardů kvality sociálních služeb ještě nemají kompletní písemnou podobu, což je i podle mého názoru zapříčiněno značným množstvím a náročností změn.

V poslední řadě jsem v práci sestavila a sepsala několik návrhů a doporučení, která se týkají kritérií standardů číslo 9 a 10. U kritéria b) (poskytovatel má písemně zpracovanu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců) standardu číslo 9 doporučuji, aby každý zaměstnanec měl k dispozici aktuální manuál, kde by měly být sepsány jednotlivé povinnosti, úkoly a oprávnění vztahující se k dané pracovní pozici. Systém finančního a morálního ohodnocení zaměstnanců, který se vztahuje ke kritériu b) u standardu číslo 10 navrhuji navázat v co nejkratším možném termínu na systém hodnocení, který je v Domově propracován do detailů a je v praxi funkční. Finanční a morální ohodnocování zaměstnanců, kteří pracují

v domovech pro seniory, je určitě velkým motivačním prvkem, proto navrhuji rozšíření nabídky benefitů pro zaměstnance Domova. Dalším motivačním činitelem pro zaměstnance je bezesporu i supervize, která probíhá v Domově jednou za dva měsíce. Tato problematika se vztahuje ke kritériu e) u standardu číslo 10 (poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka), kritérium je v zařízení plněno, ale přesto navrhuji, aby se vedení Domova pokusilo o častější provádění supervizí pro zaměstnance v přímé péči a to alespoň jednou za měsíc. Je totiž velmi důležité těmto zaměstnancům poskytovat co nejpravidelnější prevenci, aby se předešlo výskytu syndromu vyhoření. Poslední návrh se vztahuje ke kritériím c), d) u standardu číslo 9 a to konkrétně k zavedení dobrovolnictví v Domově. V působení dobrovolníků v zařízení vidím velký přínos pro obyvatele i pro zaměstnance.

Doufám, že mé připomínky a návrhy naleznou opodstatnění v praxi a budou přínosem pro zaměstnance Domova.

Seznam použité literatury

Publikace:

ALINČE, FRANTIŠEK, Katalog prací : uplatňování podle povolání a platových tříd ve veřejných službách a správě od ...1.vyd. Olomouc: ANAG 2003. SIBN 80-7263-311-2

ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M., *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*, 3.vyd. Praha:MPSV 2004,112s. (1.vyd.2002) ISBN 80-86552-99-3

HRDÁ, J., 1.vyd.Hradec Králové: *Standardy v sociálních péči – rozvoj sociálních služeb a vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, 1.vyd. Nakladatelství Gaudeamus, 2007. 45s. ISBN 978-80-7041-094-3

HEIDLEROVÁ, S. a kol., *Kde najdete radu i pomoc aneb Průvodce sociálními službami na Kdyňsku*, 1.vyd.Klatovy:Tisk Typos: 2006. 40s.

HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum : základní metody a aplikace*, Praha:Portál: 2005.407s. ISBN 80-7367-040-2.

HOLMEROVÁ, I., ROKOSOVÁ ,M., *Madridský plán a jiné strategické dokumenty*. Z angl.přel. Holmerová, I., Cilag J., 1.vyd.Praha: EV public relations, 2007.111s. ISBN 978-80-254-0174-3

KLENER, PAVEL (ed.), *Velký sociologický slovník*, 1. vyd. Praha:Karolinum, 1996. 356 s. ISBN 80-7184-164-1

MATOUŠEK, OLDŘICH, *Ústavní péče*, 1.vyd. Praha:Sociologické nakladatelství, 1995,138s. ISBN 80-85850-08-7

MATOUŠEK, OLDŘICH, *Slovník sociální práce*, Praha : Portál, 2003, 257s. ISBN 80-7178-549-0.

Joint Commission International, *Mezinárodní akreditační standardy pro dlouhodobou péči : komentovaný oficiální překlad*. Z ang. přel. Marx, D., Di Cara, V. 1.vyd. Praha:Grada, 2005.247.s.ISBN 80-247-1001-3

Katalog služeb Domov důchodců Kdyně, příspěvková organizace. 2007 22s.

Kde najdete radu i pomoc aneb Průvodce sociálními službami na Kdyňsku, 1.vyd.Klatovy:Tisk Typos: 2006. 40s

Zajišťování kvality ošetrovatelské péče ; Etický kodex sester ; Charty práv pacientů. 1.vyd Brano: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 1998 47.s. ISBN 80-7013-270-1

Internetové zdroje:

Bílá kniha [online]2008, poslední revize 1. 5. 2006 [cit. 2008-03-15]

Dostupné z: http://www.mpsv.cz/file/clanky/737/bila_kniha.pdf

Http://www.ddkdyne.cz/index.php?sekce=uvod&lang=cz [online]. 15.3.2008

[cit.2008-03-15].Dostupné z WWW:

<<http://www.ddkdyne.cz/index.php?sekce=uvod&lang=cz>>

Http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf [online]. 15.3.2008

[cit. 2008-03-15]. Dostupné z WWW:

<<http://www.eaue.de/Best/BEST-Prag-Prusa.pdf>>

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Smlouva o poskytování sociální služby

Příloha č. 2 – Fotografie Domova

Příloha č. 3 – Mapa umístění Domova

Příloha č. 4 – Volnočasové aktivity

Příloha č. 5 – Ubytování - fotografie pokoje pro obyvatele

Příloha č. 6 – Pracovnice sociální péče

Příloha č. 7 – Sociální pracovnice

Příloha č. 8 – Graf vedení jednání se zájemcem o službu

Příloha č. 9 – Rozhovory

Příloha č. 10 – Pracovní pozice a požadavky na vzdělání personálu

Příloha č. 11 – Etický kodex

Příloha č. 12 – Organizační řád

Příloha č. 13 – Odborný dotazník pro uchazeče

Příloha č. 14 – Dohoda o supervizi

Přílohy

Příloha č. 1 – Smlouva o poskytování sociální služby

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1 Označení smluvních stran

Domov důchodců Kdyně, příspěvková organizace

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni oddíl Pr, vložka 489

se sídlem: Pod Korábem 669, 345 06 Kdyně

IČO: 750 07 746

zastoupená: Mgr. Jakubem Žákavcem – ředitelem

(dále jen Poskytovatel)

a

pan, paní

trvalým bydlištěm:

rodné číslo:

zastoupený/á:

trvalým bydlištěm:

rodné číslo:

na základě

(dále jen Uživatel)

uzavírají dle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen Zákon), tuto **smlouvu o poskytnutí sociální služby** v domově pro seniory (dále jen Smlouva) dle § 49 Zákona

2 Druh sociální služby

Poskytovatel je zřízen jako domov pro seniory, ve kterém jsou poskytovány pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Poskytovatel je oprávněn poskytovat sociální služby na základě rozhodnutí o registraci č.j. SVZ/1885/07 ze dne 14.3.2007 vydaného Krajským úřadem Plzeňského kraje.

3 Rozsah poskytování sociální služby

1. Poskytovatel se zavazuje na základě této Smlouvy poskytovat Uživateli tyto činnosti:
 - a. ubytování
 - b. poskytnutí stravy
 - c. úkony péče
2. Uživateli mohou být poskytnuty jako fakultativní další činnosti.

4 Ubytování

1. Poskytovatel poskytne Uživateli ubytování:

Typ pokoje: **I. patro - jednolůžkový pokoj** Číslo pokoje: **215**
2. Uživatel je oprávněn užívat následující vybavení pokoje:
 - a. lůžko, včetně lůžkovin
 - b. noční stolek
 - c. křeslo
 - d. úložný prostor pro šatstvo a osobní věci
3. Uživatel je dále oprávněn způsobem obvyklým užívat společně s ostatními Uživateli:

- a. jídelnu
 - b. společenskou místnost
 - c. kuřáckou místnost pro Uživatele
 - d. zahradu
4. Ubytování zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní a drobné úpravy osobního prádla. Praní a drobné úpravy osobního prádla zajišťuje Poskytovatel způsobem uvedeným ve vnitřních pravidlech Poskytovatele.
 5. Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání, zajistit nerušený výkon práv Uživatele spojených s užíváním těchto prostor.
 6. Uživatel je povinen užívat prostory vyhrazené jemu k ubytování a k užívání řádně. V prostorách nesmí Uživatel bez souhlasu Poskytovatele provádět žádné změny.
 7. Poskytovatel je oprávněn, umožňují-li to provozní a kapacitní podmínky, vyhovět žádosti Uživatele o ubytování v jiném pokoji.

5 Stravování

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit celodenní stravu v rozsahu 3 hlavních jídel.
2. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku a podle vnitřních pravidel Poskytovatele.
3. V případě potřeby zajistí Poskytovatel stravování podle individuálního dietního režimu Uživatele. Seznam diet, které je Poskytovatel schopen zajistit, je uveden ve vnitřních pravidlech Poskytovatele.

6 Úkony péče

1. Poskytovatel se zavazuje a je povinen poskytovat Uživateli, který je příjemcem příspěvku na péči, tyto základní činnosti:

- a. pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- d. sociálně terapeutické činnosti
- e. aktivizační činnosti
- f. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

7 Výše úhrady

1. Úhrada za ubytování činí **4 800 Kč** za kalendářní měsíc.

Úhrada za stravu činí **3 600 Kč** za kalendářní měsíc.

Celková úhrada za ubytování a stravu činí

8 400 Kč za kalendářní měsíc.

Na základě článku X Smlouvy je stanoveno následující:

Snížená úhrada za ubytování činí **4 800 Kč** za kalendářní měsíc.

Snížená úhrada za stravu činí **3 600 Kč** za kalendářní měsíc.

Celková snížená úhrada za ubytování a stravu činí

8 400 Kč za kalendářní měsíc.

Uživatel je povinen zaplatit úhradu za ubytování a za stravu v kalendářním měsíci, ve kterém byly ubytování a strava poskytnuty, nejpozději však do **15. dne**.

2. Uživatel je povinen uhradit **za poskytování péče** za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči podle Zákona. Uživatel je

povinen uhradit částku za poskytování péče v kalendářním měsíci, ve kterém byla péče poskytnuta.

3. **Činnosti** sjednané jako **fakultativní** se poskytují za úhradu nákladů těchto činností podle vnitřních pravidel Poskytovatele. Uživatel je povinen uhradit částku za fakultativní činnosti 15. dne kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byly fakultativní činnosti poskytnuty.
4. Pokud hradí Uživatel úhradu za ubytování a stravu ve snížené výši nebo úhradu za ubytování a stravu nehradí a dojde ke změně příjmů Uživatele tak, že již nesplňuje podmínky dané v článku X Smlouvy, je povinen doplatit zpětně ode dne zvýšení jeho příjmů úhradu za ubytování a stravu podle skutečné výše jeho příjmů.
5. Poskytovatel může jednostranně zvýšit cenu za ubytování a stravu, a to v případě navýšení ceny. Navýšení lze provést pouze v závislosti na navýšení přímých a nepřímých provozních výdajů spojených s ubytováním a stravováním. Stanovená cena musí být v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.

8 Způsob hrazení úhrady

1. Uživatel bude hradit úhradu dle článku VII Smlouvy:
2. V případě, že příjem důchodu probíhá hromadným seznamem, přeje si Uživatel, aby úhrada byla stržena z přijatého důchodu, a zbytek byl Uživateli vyplacen dle článku IX Smlouvy.

9 Přeplatek

1. Přeplatky na úhradách za služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy je Poskytovatel povinen vyúčtovat a vyplatit Uživateli do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za nějž přeplatek vznikl.

Přeplatky dle odst. 1 tohoto článku bude Poskytovatel Uživateli vyplácet:

10 Snížená úhrada

1. Pokud by Uživateli po zaplacení úhrady za ubytování a za stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15% jeho měsíčního příjmu, částky úhrady se poměrně sníží.
2. Pokud by v některém kalendářním měsíci Uživatel neměl žádný příjem, úhradu za ubytování a stravu za tento kalendářní měsíc Uživatel neplatí.
3. Uživatel je povinen doložit Poskytovateli výši svých příjmů ve smyslu § 7 zákona č. 110/2006 Sb., zákona o životním a existenčním minimu, včetně výplatních termínů. Výši příjmů a výplatních termínů je Uživatel povinen doložit při podpisu Smlouvy a dále při každé změně jednotlivých příjmů. Oznámení o změně výše příjmů či výplatních termínů musí Poskytovatel obdržet nejpozději do posledního dne kalendářního měsíce, za který se platí úhrada.

11 Osobní cíle

1. Poskytovatel se zavazuje při poskytování služeb uvedených v článku III Smlouvy vycházet z osobních cílů a potřeb Uživatele a přizpůsobit podle nich způsob a rozsah služeb. Osobní cíle Uživatele jsou zaznamenány v individuálním plánu, který Poskytovatel zpracuje bezprostředně po podepsání Smlouvy.
2. Osobní cíle a potřeby Uživatele budou průběžně vyhodnocovány a aktualizovány. Poskytovatel bude Uživateli nápomocen při jejich formulaci. Uživatel může kdykoliv požádat o změnu ve formulovaných osobních cílech a potřebách a Poskytovatel je povinen individuální plán doplnit o nové formulace a zajistit jejich plnění v průběhu poskytování služeb.

12 Místo a čas poskytování služby

1. Sociální služby sjednané dle článku III Smlouvy se poskytují v Domově důchodců Kdyně, Pod Korábem 669, 345 06 Kdyně.
2. Sociální služby sjednané dle článku III Smlouvy se poskytují 24 hodin denně po dobu účinnosti Smlouvy.

13 Ujednání o dodržování vnitřních pravidel

1. Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly Poskytovatele a že jim plně porozuměl. Uživatel je povinen dodržovat vnitřní pravidly Poskytovatele.
2. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré vnitřní pravidly Poskytovatele, které se týkají této Smlouvy, budou umístěny na dostupném místě v Domově důchodců Kdyně.

14 Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Platnost Smlouvy lze ukončit na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Uživatelem, a to ke sjednanému datu, nebo písemnou výpovědí Poskytovatele či Uživatele.
2. Uživatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu bez udání důvodu.
3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a. jestliže Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - i. zamlčení výše příjmů nebo jejich změn, pokud byla úhrada za ubytování a za stravu stanovena dle článku X Smlouvy nebo pokud Uživatel úhradu za ubytování a za stravu neplatil dle téhož článku
 - ii. nezaplacení úhrady, byl-li Uživatel povinen hradit úhradu dle článku VII Smlouvy

- b. jestliže Uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel Poskytovatele.
- c. jestliže došlo ke změně poměrů Uživatele zejména zdravotního stavu a poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny Uživatel potřebuje a požaduje
- d. jestliže se Uživatel bude zdržovat mimo zařízení Poskytovatele po dobu více jak 90 kalendářních dnů v průběhu jednoho roku, přičemž se do celkové doby pobytu mimo zařízení Poskytovatele nezapočítávají dny, kdy se jednalo o pobyt mimo zařízení z důvodu pobytu ve zdravotnickém zařízení.

15 Doba platnosti smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

16 Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
2. Veškeré změny a doplňky Smlouvy jsou platné pouze tehdy, pokud byly učiněny formou písemných, vzestupně číslovaných a oboustranně podepsaných dodatků.
3. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
4. Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

5. Právní vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí ustanovením zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.

17 Další přítomné osoby

Smlouva byla projednána a uzavřena v přítomnosti dalších osob. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s projednáním Smlouvy v přítomnosti těchto osob:

Jméno a příjmení	Rodné číslo	Vztah k žadateli	Podpis

Ve Kdyni dne X.Y.2008

Za uživatele

X Y

Za poskytovatele

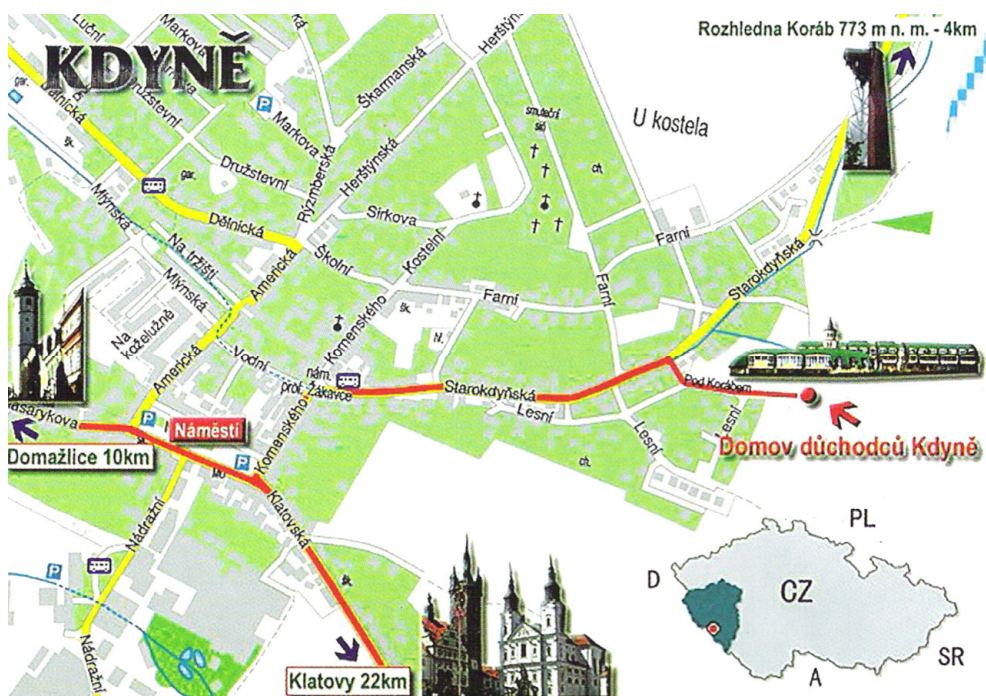
Mgr. Jakub Žákavec

Příloha č. 2 – Fotografie Domova





Příloha č. 3 – mapa umístění Domova



Příloha č. 4 – Volnočasové aktivity





Příloha č. 5 – Ubytování, fotografie pokoje pro obyvatele



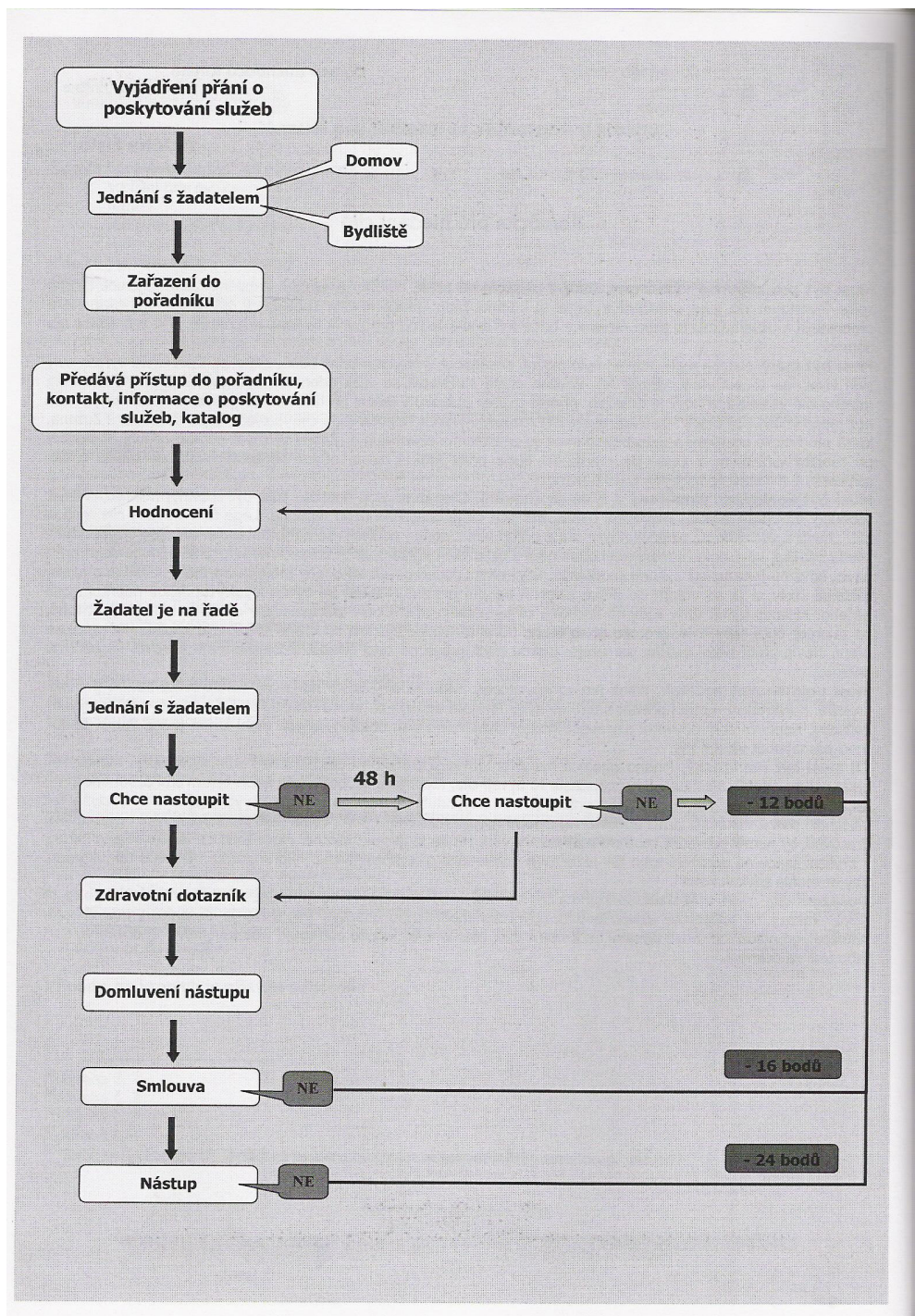
Příloha č. 6 – Pracovnice sociální péče



Příloha č. 7 – Sociální pracovníce



Příloha č. 8 – Vedení jednání se zájemcem o službu



Příloha č. 9 – Rozhovory

Rozhovor s vedoucí provozního a personálního úseku

1.rozhovor jsem učinila s vedoucí provozního úseku s paní Emílií Tomajerovou, které je 55 let, v Domově pracuje 5 let na stejné pozici, má střední ekonomické vzdělání, což je pro její práci dostačující.. S obyvateli přímo nepracuje ale setkává se s nimi na chodbách, při společenských akcích, v jídelně atd. Změna zákona o sociálních službách se její pracovní pozice nedotkla. Změnu zákona vítá, do Domova přicházejí obyvatelé, kteří sociální péči skutečně potřebují. Obyvatele vybírají vedoucí sociální pracovnice a vedoucí zdravotního úseku. Na otázku proč v Domově používají výraz obyvatel namísto klient odpovídá bez váhání, že Domov není banka, termín klient se více hodí do tržního sektoru, proto se vyhýbají tomuto označení. Výraz obyvatel se jí jeví osobnější a domáctější. Dále hovoříme o zavádění standardů kvalit sociální péče do praxe. Paní Tomajerová mi sděluje jak velký důraz je kladen na proškolení, informování a další vzdělávání zaměstnanců. Školení probíhají v rámci Domova i mimo Domov. Školení připravuje pan ředitel, vedoucí úseku jezdí pravidelně na externí školení, paní E.T. se také vzdělává, mzdová a personální politika se neustále mění. V Domově se uplatňuje rovnocenný vztah obyvatelů se zaměstnanci, potřeby obyvatel jsou na prvním místě, zásluhou pana ředitele a zaměstnanců tohle platilo i před zavedením nového zákona o sociálních službách. Poskytovaná péče dle slov paní Tomajerové je na vysoké úrovni, zaměstnanci v přímé péči ve zdravotní péči a sociální pracovnice jsou lidé na pravém místě, profesionální, vstřícní a pracovití. Aby se dodržela kvalitní péče, je přijímáno více zaměstnanců přímé péče i zdravotních sester, v důsledku zvyšujících se potřeb obyvatel. Zavedení klíčového pracovníka pro každého obyvatele hodnotí paní Tomajerová jako přínosné a důležité. Přístup k obyvatelům paní E. T nezměnila po zavedení nového zákona, ke straším lidem má úctu, snaží se jim pomoci a vyhovět, doma má paní E.T maminku, která je ve stejné věkové kategorii jako jsou obyvatelé Domova. Na otázku jestli obyvatelé pocítili změnu zákona o sociálních službách odpovídá E.T. , že obyvatel se dotklo zdražování služeb, tedy

větší finanční zátěž, ale snad také doufejme zaznamenali zvyšování kvality sociální péče. Na inspekci standardů kvality sociálních služeb se Domov neustále připravuje, zaměstnanci jsou informováni a očekávají ji, ale neví kdy přesně proběhne. Jednotlivá kritéria standardů jsou v Domově plněna, ale všechny kritéria standardů 9 a 10 ještě nejsou definitivně písemně zpracována, paní E.T. to odůvodňuje: „*Tak velké množství změn, vyžaduje více času na písemné zpracování a doladění.*“ Dále paní E.T. hovoří o kritériu a) a b) standardu č. 9 a o kritériu a) standardu č.10, které se týká hodnocení zaměstnanců. To vše mají v Domově písemně zpracované do detailu a hodnocení probíhají a jsou funkční. Kritérium d) u standardu č. 10 je také v Domově plněno, probíhají zde supervize pro zaměstnance v přímé péči, což je určitě důležité a přínosné. Ještě se dotazuji na dobrovolnictví v Domově a dozvídám se, že zde zatím nefunguje, snad v budoucnu, a podle paní E. T . by to byl určitě další přínos pro obyvatele.

Rozhovor s vedoucí sociálního úseku

2. rozhovor byl veden s vedoucí sociálního úseku s paní Štěpánkou Dvořákovou., které je 36 let, Do tohoto úseku je začleněná přímá péče a instruktoři volnočasových aktivit. Paní Štěpánka Dvořáková pracuje v Domově 2 roky. Dříve pracovala ve zdravotním úseku jako registrovaná sestra, se specializací péče o dospělé, od října 2007 zastupuje dřívější vedoucí sociálního úseku paní Pavlínou Vlčkovou jejíž jméno je i uvedeno v organizační struktuře. Dosažené vzdělání registrované sestry je na tuto pozici pro vedoucí úseku dostačující a v souladu dle § 67 a 93 zákona č.96/2004 Sb. Paní Štěpánky Dvořákové se dotazuji jestli cítí potřebu se vzdělávat, odpovídá, že jednoznačně ano, že další vzdělávání potřebuje a vítá. Za prioritu považuje paní Š. D. zajišťování dostatečného množství pracovníků v sociální péči a poskytování kvalitní sociální péče obyvatelům. „*V péči se snažíme vyhovovat více obyvatelům, to vyžaduje více času a je třeba větší počet zaměstnanců. Aktuální stav zaměstnanců máme 25. Ted' na ranní službě je 8 zaměstnanců, což je optimum, někdy bývá i 9 zaměstnanců*“ Dále paní

Š. D. hovoří o nově zavedené funkci, což je vedoucí směny, tahle inovace byla zapotřebí kvůli navyšování počtu zaměstnanců. To vidí vedoucí úseku sociální péče jako velké plus. Vedoucí směny sociálních pracovníků přímo spolupracuje se sestrami, rozděluje úkoly a zodpovídá za jejich plnění. Během odpolední směny pracuje 5-6 zaměstnanců, na noční směně je momentálně jeden pracovník sociální péče a jedna zdravotní sestra. Víkendové služby jsou dvanáctihodinové, na denní službě je 7-8 zaměstnanců sociální péče a 2 zaměstnanci s. p. slouží noční službu. Paní Dvořáková zdůrazňuje, že na jejím pracovišti i v celém Domově je kladen velký důraz na individuální přístup k obyvatelům, to co si přeje obyvatel je nejdůležitější, ne to co vyhovuje zaměstnancům. *„Pořád je co zlepšovat a my se o to snažíme.“* Změny po přijetí nového zákona o sociálních službách paní Š. D. nepocítila, jelikož se do pracovního procesu zaškolovala již v souladu s novým zněním zákona, za velkou změnu považuje nastoupení do současné funkce. Podle paní Š. D. je pro obyvatele velice přínosný klíčový pracovník, z praxe vyplývá, že obyvatelé jsou velice rádi, když po nástupu do neznámého prostředí zde mají důvěrníka, mohou se někomu svěřit, dalším přínosem je určitě zavedení individuálního plánování sociální služby. Označení obyvatel se jeví paní Š. D. vhodnější, lidštější a osobnější než označení klient, toto slovo se hodí do banky a ne do domova pro seniory. Na otázku jestli pocítili obyvatelé změny v sociální péči odpovídá paní Š. D. takto: *„Někteří obyvatelé určitě pocítili změny v poskytování sociální služby a hodnotí to kladně, někteří si zvykají na novinky, je to určitě dlouhodobý proces, který se ještě teď asi nedá zhodnotit.“* Další moje otázka směřovala na plnění standardů č. 9 a 10. *„Standardy v praxi používáme, na písemné zpracování stále pracujeme, jelikož chceme, aby vše bylo v praxi funkční, podílejí se na té tvorbě všichni zaměstnanci, mohou přispívat svými zkušenostmi a náměty. Je to stále otevřený proces, který potřebuje dostatek času na kompletní dokončení.“* Kritéria a) a b) u standardu č. 9 jsou vypracována. Kritériu a) u standardu č. 10 také je písemně zpracované, hodnocení zaměstnanců probíhá, práce vedoucích je také hodnocena panem ředitelem. Kritérium b) je rozpracované. Kritérium c) je plněno, ale písemná podoba se ještě zpracovává.

Výměna informací, které se týkají sociální péče probíhá v rámci operativních porad, které se konají každý pracovní den od 13. 30. Na poradách se schází vedoucí zdravotního úseku, vedoucí sociální pracovnice a vedoucí sociální péče, probírají se aktuální problémy, nástupy nových obyvatel, jejich adaptace, naplňování individuálních plánů obyvatel. Z porad jsou vytvářeny písemné záznamy. Kritérium d) u standardu č. 10 se vypracovává a připravuje, kritérium e) je plněno, supervize pro pracovníky sociální péče probíhá jednou za 2 měsíce. Supervize je týmová a dobrovolná. Dle slov paní Dvořákové by byla na oddělení třeba akutní supervize, když nastane nějaký problém. Vedoucí úseku se supervize neúčastní. Dále jsem se během rozhovoru dozvěděla, že úsek sociální péče se pod vedením paní Š. D. nijak zvlášť nepřipravuje na inspekci kvality sociálních služeb, pracují v souladu se standardy kvality. Na otázku jestli si myslí, že obstojí během inspekce odpovídá paní Š. D.: *„Až inspekce bude probíhat, neviděla bych ráda, kdyby mělo být na oddělení kvůli tomu vše vzhůru nohama, budeme pracovat, tak jak jsme zvyklí a myslím si, že by mělo být vše v pořádku.“* Za nedostatek v zákoně č. 108 pokládá paní Dvořáková, to že individuální plánování moc nepočítá se seniory, je to více nastaveno pro mentálně postižené, pro zdravotně postižené, stanovování osobních cílů se někdy se seniory těžko vytváří, cíle se těžko hledají.

Rozhovor s vedoucí zdravotního úseku

3.rozhovor byl uskutečněn s vedoucí zdravotního úseku s paní Jitkou Havlovicovou, které je 35 let, v Domově pracuje 5 let na stejné pozici, vzdělání registrované sestry je pro tuto pozici v souladu s § 67 a 93 zákona č.96/2004 Sb. Dozvídám se, že vedoucí zdravotního úseku zodpovídá za 16 registrovaných sester a 2 fyzioterapeutky. Registrace je třeba po několika letech obměňovat, dále je zapotřebí absolvovat pravidelná školení a semináře. K nejzásadnějším změnám Zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách patří to, že Domov si vede vlastní pořadník čekatelů, obyvatelé se vybírají dle potřeby a to je velice důležité. Pracovní náplň se paní Jitce Havlovicové po zavedení nového zákona

určitě změnila. Společně s vedoucí pracovnící jezdí na sociální šetření k nastávajícím obyvatelům, vytvářela smlouvu se zdravotními pojišťovnami, protože každý zdravotnický úkon se zaznamenává elektronickou čtečkou a vykazuje se pojišťovnám k proplacení. Dodržuje se důkladné zapisování dokumentace, to se velice bedlivě kontroluje. Bylo zapotřebí navýšit počet zdravotních sester, kvůli tomu, že zdravotní stav pacientů vyžaduje intenzivnější péči. Přijímání dalších zdravotní sester. *„Označení obyvatel u nás používám jednoznačně proto, že jsme zařízením, které poskytuje sociální službu, protože obyvatelé jsou tady v Domově přeci doma, toto označení je lidské, pro nás naprosto samozřejmé.“* Na otázku, jak nahlížíte na zavedení tzv. klíčových pracovníků odpovídá paní J. H., že tato inovace se jí líbí, pro obyvatele je to určitě přínos. Na otázku, jestli se nějakým způsobem změnil přístup k obyvatelům od ledna 2007, dostávám odpověď: *„Jednoznačně ne, pracuji stále stejně a naplno. Práce mě baví a naplňuje, je to krásný pocit, když Vám obyvatelé řeknou, že vás rádi vidí, že se na vás těší.“* V souvislosti s předešlou otázkou hovoří paní J. H o tom, jak je v Domově kladen důraz na individuální plány obyvatel a na individuální přístup při poskytování sociální péče. Neméně důležité je dodržování etického kodexu zaměstnanců Domova. Dále hovoříme o tom jestli obyvatelé zaznamenali, změny, které s sebou přinesl nový zákon. Dle slov paní J. H. velkou změnou pro obyvatele bylo sepisování smluv mezi Domovem a obyvatelem, dále určitě obyvatelé pocítili větší finanční zátěž, určitě zaznamenali ale i změny v poskytování příspěvků na bezmocnost. Další moje otázka směřuje na plnění standardů kvality sociální péče. Standardy jsou dle slov paní J.H. v Domově plněny, jsou neustále kontrolovány, některá kritéria se ještě dotvářejí do písemné kompletní podoby. *„Je to běh na dlouhou trať, dbáme na to aby všechna kritéria standardů byla propracována do detailů a v praxi funkční, srozumitelná a uchopitelná. Kritéria a) a b) standardu č 9 máme kompletně písemně zpracované, další dvě kritéria se dodělávají. U standardu č. 10 jsou kompletně zpracovaná kritéria a) a e), kritéria b), c), d) stále doladujeme a vylepšujeme.“* Za

nedostatek v zákoně 108 považuje paní J. H. vyžadování příliš složité administrativy.

Rozhovor s vedoucí sociální pracovnící

4. rozhovor jsem absolvovala s vedoucí sociální pracovnící s paní Bc. Lucií Víznerovou, které je 26 let, na této pozici pracuje 2 roky, celkem v Domově pracuje 3 roky. Její vzdělání pro tuto pozici je v souladu s §110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Od sociální pracovnice se dozvídám, že Změna zákona o sociálních službách se sociálních pracovníků dotkla ve značné míře. Od 1. 1. 2007 převzal Domov pořádník čekatelů od Krajského úřadu v Plzni, kde dříve hlavním kritériem pro nástup do Domova byl datum podání žádosti. V současnosti jsou kritéria pro přijetí do Domova nastavena zcela jiným směrem, zásadním kritériem je zdravotní stav a míra potřeby sociální péče žadatele o službu. Sociální pracovnice a vedoucí zdravotního úseku provádí sociální šetření v terénu před nástupem obyvatele do Domova, vede pořádník čekatelů na službu, sepisuje smlouvu s obyvatelem, zapojuje se do nastavování individuálních plánů pro obyvatele. Pro práci sociální pracovnice je nejzásadnější standard č. 3 a 4. Dle zákona č. 108 byla nutná registrace poskytovatelů sociálních služeb, ta v Domově proběhla 13. 3. 2007, v zákoně se hovoří o domovech pro seniory, s obyvatelem se sepisuje tedy smlouva o poskytování sociální služby, změna v příspěvcích na péči, zavedení klíčových pracovníků je určitě funkční a potřebná novinka. *„Klíčoví pracovníci věnují „svému“ obyvatelem zvýšenou pozornost, první den při nástupu obyvatele se obyvatelem věnuje, získává informace o situaci v rodině, o požadavcích, na základě toho se sestavují individuální plány, každý zaměstnanec plány může doplňovat, má k nim přístup“.* Na otázku proč v Domově používají označení obyvatel místo klient dostávám vyčerpávající odpověď. *„Jsme domov, obyvatelé jsou u nás přeci doma, děláme vše proto, aby se zde všichni naši obyvatelé cítili jako doma. je to lidštější označení než termín klient. Označení obyvatel není moc formální, ale zároveň ani familiérní Každý*

obyvatel má napsáno v individuálním plánu, jak si přeje oslovovat, obyvatelům vykáme, oslovujeme je příjmením, pakliže má v individuálním plánu například obyvatelka napsáno, že si přeje, aby byla oslovována Jaruško, tak ji tak oslovujeme.“ Na otázku jestli se změnil přístup k obyvatelům od 1. 1. 2007 odpovídá paní Víznerová. „Doufám, že se můj přístup nezměnil, snažím se stále být trpělivá zároveň profesionální, vycházím obyvatelům, žadatelům sociální služby a jejich rodinám maximálně vstříc . Dbáme na dodržování etického kodexu, v souladu s ním pracuje každý zaměstnanec Domova. „Změny určité obyvatelé pocítili. Finanční zatížení je pro ně vyšší, úhrady se zvýšily, ale péče se zkvalitňuje. Někteří obyvatelé si již všimli, že do Domova přijímáme obyvatele, kteří mají zhoršený zdravotní stav a věkový průměr obyvatel se zvyšuje.“ Takto odpověděla paní L. V. na otázku, jestli si myslí, že obyvatelé pocítili změny od 1. 1. 2007? „Standardy kvality sociálních služeb č. 9 a 10 jsou v Domově určité plněny, písemné podoby některých standardů se ještě doladují, nedá se stihnout v tak krátkém čase mít vše vypracované, jelikož se v našem Domově klade důraz na propracovanost a standardů a na funkční propojenost s praxí.“ Standard č. 9 dle slov L.V. Domov zcela splňuje v bodě a) a b), dále jsou zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců, je zpracován adaptační proces atd. U standardu č. 10 jsou zcela zplněna kritéria a) a e). Supervize probíhá v Domově jednou za dva měsíce, supervizi provádí externí a nezávislý odborník, je určena pro zaměstnance sociální péče. Kritérium c) je plněno následovně. Je vypracovaný graf jak má plynout komunikace mezi zaměstnanci v Domově. Od vedení domova předávají informace z porad dál zaměstnancům vedoucí jednotlivých úseků, z porad jsou vedeny záznamy, na druhou stranu vedoucí úseků předávají informace od zaměstnanců na poradách vedení Domova . Každý den ve 13. 30 probíhají operativní porady, kde se scházejí vedoucí sociální péče, vedoucí zdravotního úseku a vedoucí sociální pracovnice, na těchto poradách se probírají aktuální problémy v jednotlivých úsecích a dochází k výměnám informací. Kritérium b) u standardu č. 10 je v Domově také plněno, ale není zcela písemně zpracováno. Na vzdělávání zaměstnanců Domova je kladen značný

důraz. Paní L. Víznerová v současné době vytváří individuální plán vzdělávání pro svoji podřízenou. Za slabším místo v zákoně č. 108 považuje paní L. V. nadměrnou a mnohdy složitou administrativu. Následuje otázka na inspekci kvality sociálních služeb. *„Na inspekci standardů kvality se v Domově připravuje průběžně a intenzivně, takže snad v této inspekci obstojíme, jelikož se domnívám, že je u nás v Domově obyvatelům poskytovaná profesionální a kvalitní sociální i zdravotní péče.“*

Rozhovor s ředitelem Domova

5. rozhovor mi poskytl ředitel Domova Mgr. Jakub Žákavec, kterému je 30 let a v Domově pracuje na této pozici od 1. 10 2004. Vyžaduje Vaše pracovní pozice dle nového zákon další vzdělávání? Pro ředitele organizace nejsou nastaveny ani v zákoně žádné speciální požadavky na vzdělání. Za hlavní změnu zákona pan ředitel považuje to, že je konečně nějaká spravedlnost při přijímání obyvatel, poradník žadatelů, má zcela v kompetenci Domov. *„Kritéria pro přijetí žadatelů jsou nastavena tak, aby do Domova přišel ten, kdo opravdu sociální službu a péči potřebuje, což je v literě zákona napsáno.“* Další posun k lepšímu pan ředitel vidí v tom, že je nastolena rovnost mezi uživateli služby a mezi zaměstnanci. Je to posun vůči obyvatelům, je nastolen partnerský rovnocenný vztah. Velká změna nastává také ve vnitřní legislativě Domova, dochází k přepracovávání všech vnitřních směrnic dle standardů kvality sociální péče. *„K dnešnímu dni sice uplynulo 14 měsíců od uvedení standardů v Prováděcí vyhlášce č 505, ale to je strašně krátká doba, na to aby bylo vše dokončeno, takže na kritériích některých standardů stále pracujeme.“* Na otázku proč se v Domově používá označení obyvatel pro uživatele odpovídá pan J. Ž. *„U nás v Domově jsme nikdy neříkali chovanec ani klient, používáme označení obyvatel. Obyvatelé jsou u nás přeci doma, označení klient se hodí do bankovního sektoru.“* Odpověď na otázku jaké změny nastaly v používání terminologie je následující. *„V terminologii se nově vyskytuje termín smlouva, který nahrazuje dřívější termín*

rozhodnutí z krajského úřadu, termín směrnice pomalu opouštíme a vypracováváme jednotlivé manuály. Další nový termín je klíčový pracovník, ten má dohlížet na to, aby byla dodržovaná individuální péče pro obyvatele. Klíčový pracovník kontroluje to, aby se na obyvatele nezapomnělo ve velké skupině, klíčovému pracovníkovi musí samozřejmě pomáhat tým a tím týmem jsme všichni statní.“ Na otázku zda pan ředitel změnil přístup k obyvatelům od 1. 1. 2007 dostávám okamžitou a jednoznačnou odpověď ne. Na otázku jaké změny pocítili obyvatelé Domova od 1. 1. 2007 odpovídá pan ředitel J. Ž. takto. „Změny obyvatelé určitě pocítili při navyšování cen za úhrady a při sepisování smluv. Zákon je v tomto směru nešťastně nastaven, jelikož umožňuje obyvatelům, kteří byli již v Domově před změnou zákona využít tříletého přechodného období, během kterého se jim ceny za úhrady nemohou měnit. Vzniká tak situace, kdy na jednom pokoji společně bydlí obyvatel, který za úhrady platí zhruba 6 500 Kč a druhý obyvatel za stejné služby platí 9000 Kč. To samozřejmě s sebou přináší nepříjemné klima a atmosféru, vznikají problémy, které musíme řešit zase jenom my. Tenhle systém je velice nespravedlivý. Obyvatelé určitě vnímají přítomnost klíčového pracovníka kladně.“ Další otázka se týká inspekce sociálních služeb a toho, jak se na ni Domov připravuje. Pan ředitel odpovídá následovně: „Domov se připravuje, tak že se pravidelně schází tým, který má na starosti vývoj a písemné zpracování standardů, dále se na všech úsecích pracuje na vzdělávacích plánech. V dubnu pojedou všichni vedoucí úseků na kurz, který se bude týkat inspekce standardů kvality sociálních služeb. Nevíme dne ani hodiny, kdy u nás bude inspekce probíhat. Inspekci u nás bude provádět Ministerstvo práce a sociálních věcí. Budeme informovat i řadové zaměstnance o tom, jak by měla inspekce probíhat.“

Minimální vzdělání na jednotlivé pracovní pozice s počtem zaměstnanců v jednotlivých úsecích a s počtem školení

Pracovní pozice	Počet zaměstnanců	Minimální kvalifikace	Interní školení	Externí školení
Vedoucí zdravotní sestry	1	Střední škola, Osvědčení o registraci podle § 67 a § 93 zákona č. 96/2004 Sb.	1 x ročně	4 x ročně (akreditované)
Vedoucí primární péče	5	Střední škola, Osvědčení o registraci podle § 67 a § 93 zákona č. 96/2004 Sb.	1 x ročně	4 x ročně (akreditované)
Pracovník sociální péče	1	Střední škola, Osvědčení o registraci podle § 67 a § 93 zákona č. 96/2004 Sb.	1 x ročně	4 x ročně (akreditované)
Fyzioterapeut	16	Střední vzdělání s výučním listem, po zaučení PSP kurz	1 x ročně + 2 x ročně supervize	1 x ročně
Pradlena	2	Střední škola – fyzioterapeut, Registrace podle § 67 a § 93 zákona č. 96/2004 Sb.	1 x ročně	4 x ročně (akreditované)
Uklízečka	3	Základní vzdělání		
Kuchař	5	Základní vzdělání		
Pomocná kuchařka	2	Střední vzdělání s výučním listem	2 x ročně	1 x ročně
Vrátný	4	Základní vzdělání	2 x ročně	1 x ročně
Údržbář	4	Základní vzdělání		
Technik	1	Střední vzdělání s maturitním listem – technické zaměření		
Účetní	1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou		
Sociální pracovníce	2	Střední vzdělání s maturitní zkouškou – bakalářský studijní program podle § 110 zákona č. 108/2006 Sb.		4 x ročně
Volnočasové aktivity	1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou – sociální zaměření		2 x ročně
Ředitel	3	Vysokoškolské vzdělání		

Příloha č. 11 – Etický kodex

Domov důchodců Kdyně je příspěvková organizace Krajského úřadu Plzeňského kraje, Jeho činnost je službou milosrdné lásky a pomoci bližnímu v nouzi.

Účelem kodexu je stanovit žádoucí pravidla chování zaměstnanců Domova a informovat obyvatele i veřejnost o chování, jež jsou oprávněni od zaměstnanců Domova, jako veřejné instituce, očekávat.

Etický kodex je souborem norem sociální a zdravotní péče, pravidel a hodnot, které zaručují postupné zavádění a naplňování standardů kvality sociálních služeb v domově. V tomto smyslu je etický kodex základní, dokumentem principů morálky a pracovního chování, zaměstnanecké kultury zaměstnance, který dotváří pozitivní obraz zařízení Domova, poskytováním svých služeb obyvatelům a věrnosti. Pro poskytování sociálních služeb je toto zařízení domovem pro seniory.

Etické zásady

Zaměstnanec je při výkonu služby povinen dodržovat práva skupin a jednotlivců, zakotvených v Chartě lidských práv Spojených národů, Všeobecnou deklarací lidských práv a svobod, Základní listině práv a svobod. Základním mottem zaměstnance je laskavá snaha pomoci starým a nemocným obyvatelům Domova prožít naplněné stáří.

Zaměstnanec respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, barvu pleti, věk, zdravotní stav, ekonomickou situaci, náboženské či politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě společnosti.

Zaměstnanec respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby nedocházelo současně k omezení takového práva druhých osob.

Zaměstnanec pomáhá obyvatelům svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společnostmi a jejich následků.

Zaměstnanec musí dávat přednost své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby, které poskytuje, musí být na nejvyšší odborné úrovni. S lidským přístupem jde ruku v ruce skutečná profesionalita. Proto se zaměstnanci, každý ve svém oboru, snaží stále vzdělávat a vnášet nové poznatky do své práce.

Pravidla etického chování zaměstnance

a/ ve vztahu k obyvateli

Zaměstnanec vede obyvatele k vědomí, že každý jedinec je odpovědný sám za sebe.

Zaměstnanec jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva obyvatel.

Zaměstnanec pomáhá se stejným úsilím bez jakékoliv formy diskriminace všem obyvatelům. Při žádné formě diskriminace nespolupracuje a neúčastní se jí.

Chrání právo obyvatel na soukromí a důvěrnost jejich sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb poskytovaných obyvatelům. Žádnou informaci o obyvatelích neposkytuje bez jejich souhlasu. Výjimkou jsou osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům nebo jestliže jsou ohroženy další osoby.

Zaměstnanec dbá, aby obyvatelé obdrželi potřebné informace a pomoc v jejich současné životní situaci včetně služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok.

Zaměstnanec hledá možnosti, jak zapojit obyvatele do procesu řešení jejich problémů.

Pomoc zaměstnance spočívá především v poskytnutí podpory obyvatelům a v jejich zplnomocnění k vlastnímu řešení jejich problémů.

Obyvatelé mají právo na informace, které musí být podané srozumitelnou a jasnou formou tak, aby obyvatelé sdělení chápali. Musejí mít zároveň možnost otevřeně hovořit o svých potřebách.

S obyvateli zaměstnanec zachází s taktem a pochopením a respektuje jejich soukromí a intimitu.

b/ ve vztahu ke svému zaměstnavateli

Zaměstnanec odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli, podílí se na vytváření dobrých pracovních vztahů v organizaci. Zaměstnanec se snaží nejen prosazovat své způsoby řešení, ale i naslouchat potřebám druhých.

Zaměstnanec se v maximální míře snaží zabránit jakékoliv činnosti či jednání, jež by poškozovaly dobré jméno Domova. Tato zásada se vztahuje i na záležitosti, které se přímo netýkají výkonu pracovní činnosti zaměstnance.

Zaměstnanec se snaží ovlivňovat pracovní postupy a jejich praktické uplatňování s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných obyvatelům.

Zaměstnanec má právo vyžadovat na zaměstnavateli, aby vytvářel podmínky, které zaměstnancům umožní přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

Povinností zaměstnavatele je vyhnout se konfliktům soukromého zájmu s jeho postavením jako zaměstnance a předcházet takovým jednáním, které mohou podezření z konfliktů zájmů vyvolat. Zejména nesmí uvádět v omyl obyvatele, spoluzaměstnance ani veřejnost. Informace, které poskytuje obyvatelům, jejich zástupcům či oprávněným institucím v zákonném rozsahu, jsou úplné, nezkreslené, pravdivé a srozumitelné.

Ve veřejném vystupování dbá zaměstnanec zájmů Domova. Zaměstnanec není oprávněn podávat jakékoliv informace, které se týkají Domova, veřejným sdělovacím prostředkům a veřejnosti. Informace jsou podávány pouze prostřednictvím k tomu určených a kompetentních osob. V případě Domova je touto osobou ředitel a jím pověřené osoby.

Zaměstnanec nevyžaduje, ani nepřijímá dary, služby, laskavosti, ani žádná jiná zvýhodnění, která by mohla zdánlivě ovlivnit rozhodování či poskytování služby v zájmech obyvatel, narušit profesionální přístup ke svěřeným povinnostem, tj. zvýhodnění, jež by mohla být považována za odměnu za práci, která je jeho povinností, nebo za pokus ovlivnit, či získat jeho přednostní pozornost.

Zaměstnanec jedná tak, aby se v souvislosti se svým zaměstnáním v Domově nedostal do vztahu, ve kterém by mu byl zavázán oplatit prokázanou laskavost.

c/ ve vztahu ke svým spolupracovníkům

Zaměstnanec respektuje znalosti a zkušenosti svých spoluzaměstnanců. Spolupracuje s nimi, což přispívá ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

d/ ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

Zaměstnanec dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

Snaží se o udržení a zvyšování odborné úrovně své práce a uplatňování nových přístupů a metod.

Je zodpovědný za svůj celoživotní výcvik vzdělání, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy a dilema.

Pracuje jako člen týmu s právem vyžadovat podporu a poskytovat podporu druhým.

e/ ve vztahu ke společnosti

Působí na rozšíření možnosti a příležitosti ke zlepšení kvality života pro všechny lidi. Podporuje jedince a jeho rodinu v jejich přirozených podmínkách.

Zaměstnanec přispívá k zajištění plnohodnotné účasti obyvatel v sociálním, kulturním a politickém životě a dění ve společnosti.

Závažnost etického kodexu

Zaměstnanci se ve svých svěřených kompetencích řídí příslušným etickým kodexem a právy obyvatel, které jsou stanoveny uvedenými dokumenty: Listina základních práv a svobod, Práva pacientů, Charta práv tělesně postižených, Deklarace práv duševně postižených lidí, Evropská sociální charta Rady Evropy, Úmluva o lidských právech a biomedicíně Rady Evropy.

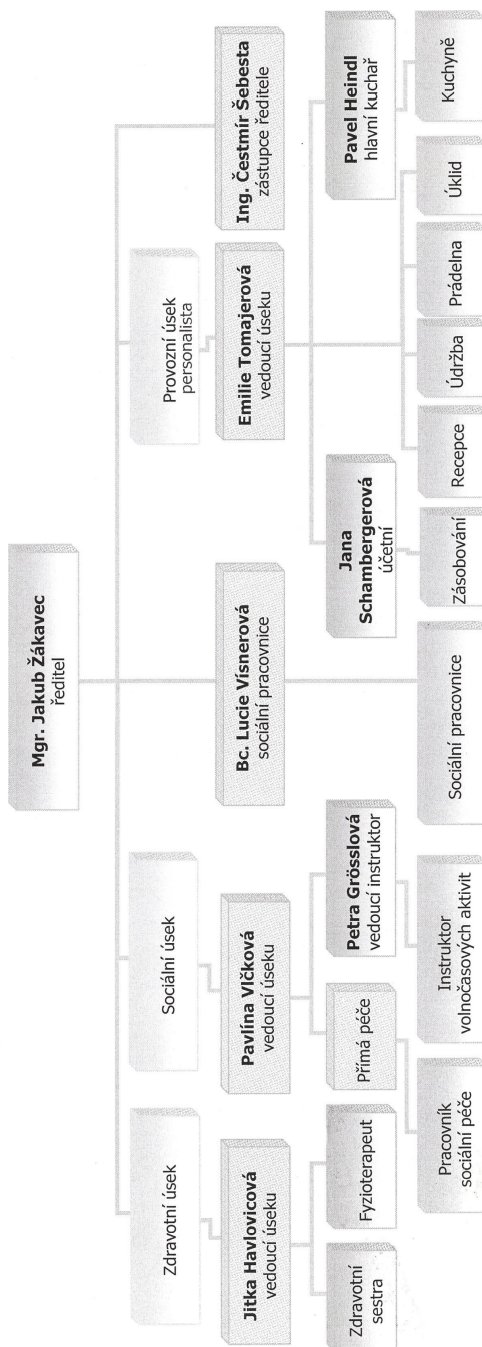
Kodex jako součást vnitřních norem Domova je pro všechny zaměstnance závazný.

Vydáním etického kodexu vzniká všem vedoucím zaměstnancům Domova povinnost prokazatelně seznámit své podřízené zaměstnance s tímto etickým kodexem a dále umožnit těmto zaměstnancům do etického kodexu kdykoliv nahlédnout.

Příloha č. 12 – Organizační řád

Organizační řád

Platný od 7.7.2007



© Domov důchodců Kdyně 2006

Příloha č. 13 – Odborný dotazník pro uchazeče na pozici sociální pracovník/pracovnice

Jméno:	Příjmení:	Narozen(a):

1. Která právní úprava upravuje sociální služby?
2. Jakým způsobem může být vyplácen důchod?
3. Jaký je rozdíl mezi pečovatelskou službou, domovem pro seniory a sociálně terapeutickou dílnou?
4. Co je to příspěvek na péči, jaké jsou druhy a komu náleží?
5. Co předchází vlastnímu přijetí obyvatele do Domova?

6. Jaké skutečnosti vylučují příjem obyvatele do domova důchodců?
7. Jakou úlohu má podle Vás sociální pracovníce v domově důchodců?
8. Jak byste oznámil(a) zprávu o úmrtí obyvatele? Napište přesné znění Vašeho oznámení.
a) příbuzným b) spolubydlící(mu)
9. Má existovat v domově důchodců pořadník na jednolůžkové pokoje? Proč?
10. Co znamenají zkratky: IQSS, ČSSZ, KÚPK, VZP, OSSZ

Datum:

Podpis uchazeče:

Hodnocení

Datum: **Podpis hodnotitele:**

Příloha č. 14 – Dohoda o supervizi

Dohoda o supervizi	
1. zúčastněné strany	
supervizor : Michael Krs, IČ 68824009, Plzeňská 71, 326 00 Plzeň, č.ú.: supervidovaný:, zastoupený - ředitelem	
2. účel, obsah a forma supervize	
Za účelem: podpora kvality služeb	
Možnosti vymezení obsahu SV:	
1) Účelem supervize je udržování a rozvoj kvality a účinnosti poskytovaných služeb ve smyslu správné odborné praxe odpovídající platným a akceptovaným standardům.	
2) Supervize se bude zaměřovat zejména na tyto oblasti:	
(a) případová práce s klienty, včetně znalostí a dovedností členů týmu, jejich postojů ke klientům a dalších aspektů jejich profesionální role (například aspekty profesionální etiky),	
(b) fungování týmu,	
(c) koncepční a programové (odborné) aspekty činnosti zařízení, které tvoří prostředí pro práci s klienty, profesionální rozvoj členů týmu a fungování týmu.	
3) Obsah konkrétního supervizního setkání je věcí dohody mezi supervizorem a supervidovaným týmem:	
4) Supervize se nezaměřuje na osobní (mimopracovní) problémy členů týmu. SV nesupluje psychoterapii pracovníků. Nutné přesahy osobních záležitostí do pracovních aktivit se přizpůsobuje potřebám a požadavkům pracovníků. Pracovník má možnost stanovit hranice při řešení problému.	
3. Organizační aspekty supervize	
a) Frekvence a čas: 2 hodiny 5x v kalendářním roce	
b) Místo: Kdyně	
c) Finanční podmínky: 2000,-/supervizní sezení (1000,-/hod.), včetně cestovních nákladů, forma úhrady: převodem na účet na základě předložené faktury.	
d) Způsob stanovování termínů a jejich změn: Nejméně 7 dní dopředu na základě shody supervizora a zástupce Domova důchodců (dále jen „DDK“). Změny termínů: supervizor má právo změnit termín v případě neodkladných záležitostí (nemoc, dopravní komplikace, ...), je však povinen toto neodkladně oznámit vedoucímu a dohodnout nejbližší možný termín. Totéž se vztahuje na zástupce DKS, změnu je nezbytné hlásit před započítáním cesty. Později na odklad nemůže být brán zřetel a náklady na SV budou nárokovány. SV – setkání předchází: např. nejpozději do týdne před SV kontakt (telefonický, e-mailem) supervidovaného se supervizorem, kde zástupce zařízení specifikuje požadavky na SV – setkání, zejména požadavky vzdělávacího či závažného charakteru (představující potřebu přípravy supervizora – materiály, informace, techniky,...).	
4. Dokumentace o supervizi	
Např.: Obsah supervizních témat a výstupy z týmové SV zpracovávají pracovníci formou písemného záznamu. Tento záznam poskytují se svou zpětnou vazbou supervizorovi nejpozději 7dní před další SV (např. e-mailem). Míra sdělnosti a konkrétnosti závisí na týmu. Supervizor z každého supervizního sezení zpracovává stručný zápis, který obsahuje seznam supervidovaných témat a prezentační listinu ze supervizního sezení. V případě písemné žádosti ředitele DDK o poskytnutí informací o průběhu SV, popř. o programu, sestaví supervizor zprávu, k níž se přidá písemné vyjádření pracovníků. Nebo zprávu sestaví tým pracovníků na podkladě záznamů o SV s písemným vyjádřením supervizora. V případě písemné žádosti ředitele DKS o vyjádření ke konkrétnímu pracovníkovi supervizor podává osobní informace pouze s písemným souhlasem pracovníka a s přesným vymezením rozsahu informací a účelu.	
5. Práva a závazky účastníků dohody	
Supervizor	
a) Supervizor bude za poskytování supervize přiměřeně odměňován viz bod 3/c) - Finanční podmínky. Právo na odměnu za supervizní setkání má supervizor i tehdy, je-li setkání domluveno obvyklým způsobem, ale nenarohéne nikoliv z jeho zavinění.	

b) Supervizor bude provádět supervizi podle svého nejlepšího odborného vědomí a svědomí a respektovat přitom uznávané etické kodexy

c) Supervizor vypracuje 1x za 12 měsíců pro organizaci stručnou hodnotící zprávu, v níž se zdrží osobních údajů o členech supervidovaného týmu, může však formulovat doporučení v souladu se zadáním supervize (např. Při týmové SV doporučení ohledně budování týmu atd.). Zprávu projedná se supervidovaným týmem, který může v doplňku formulovat odlišná stanoviska i vysvětlení.

d) Shledá-li supervizor, že supervize neplní svůj účel např. Z důvodů supervizora či z důvodů na straně organizace nebo supervidovaného týmu, nebo zjistí-li v týmu závažné profesionální nedostatky či etická pochybení, vypracuje mimořádnou zprávu s přihlédnutím k postupu v bodu c) nebo vyvolá jednání s vedením DDK a týmu.

e) Supervizor si vyhrazuje právo konzultací svých postupů a supervizních témat se supervizorem své supervize.

Členové supervidovaného týmu

a) Členové týmu mají právo na rovný přístup k supervizi a rovnou účast při supervizních setkáních.

b) Každý člen týmu včetně vedoucího si může dohodnout individuální setkání se supervizorem, koalice je však nežádoucí. Skutečnost, že k individuálnímu setkání došlo, a závěry z něj, které jsou pro tým významné, budou oznámeny při nejbližším možném týmovém supervizním setkání.

c) Supervize se účastní v maximální možné míře všichni členové týmu (po případném odsouhlasení supervidovaného týmu i včetně vedoucího). Případná účast dalších osob, kteří nejsou členy týmu, je možná jen se souhlasem všech obvyklých účastníků supervize a supervizora.

Organizace

a) Organizace zajistí odměňování supervizora dle dohody viz bod 3/c) této dohody.

b) Organizace zajistí členům týmu rovný přístup k supervizi a úpravu pracovních podmínek tak, aby supervize mohla probíhat způsobem uvedeným v této dohodě.

5. Platnost dohody

1) Dohoda se uzavírá na dobu 1 roku.

2) Dojde-li k mimořádné změně výchozích podmínek nebo k závažnému neplnění dohody, může kterýkoliv z účastníků od dohody odstoupit s písemným oznámením v předstihu 2 měsíců (výpovědní lhůta). Toto písemné oznámení poskytuje druhé zúčastněné straně. Pokud kterákoli ze zúčastněných stran uzná za vhodné iniciovat jednání, jsou další účastníci dohody povinni toto společné setkání uskutečnit v období do následující supervize (např. není zřejmý důvod ukončení spolupráce, zhodnocení spolupráce atd.).

3) Dohoda se prodlužuje automaticky na další rok, neoznámí-li jeden z účastníků v předstihu 2 měsíců před ukončením platnosti, že od dohody odstupuje.

4) Odstoupí-li od dohody supervidovaný tým (zastoupený vedoucím) nebo supervizor, zaniká tím po uplynutí výpovědní lhůty i právní vztah mezi supervizorem a organizací.

6. Závěrečná ustanovení

1) Tato dohoda se vyhotovuje ve dvou výtiscích, z nichž každý z účastníků obdrží po jednom výtisku.

2) Změny a doplňky této smlouvy je možné platně ujednat písemnou formou.

Účastníci smlouvu přečetli, s jejím obsahem souhlasí a konstatují, že obsah dohody odpovídá požadavkům na vnější supervizi. Na důkaz toho připojují své podpisy.

v Plzni

ve Kdyni

.....

Michael Krc

.....

Mar. Jakub Žákavec