



SQSS

„Integrační centrum Zahrada v Praze 3“

~~DS~~

1.9.2022

Materiály jsou průběžně revidovány a aktualizovány, po částech nebo jako celek.

Základní materiály byly zpracovány v roce 2007 kolektivem ICZ za podpory facilitátorek Asociace Mediátorů ČR

SQSS jsou živý materiál, na kterém stále pracujeme podle nových poznatků a zkušeností, jak vlastních tak zprostředkovaných.

Tyto jsou poté prodiskutovány, popsány a je-li to potřebné, je vytvořena metodika, jak novou situaci vyřešit a zvládat.

Vítáme nové podněty i připomínky, jsou pro nás cenným zdrojem informací pro zkvalitňování poskytovaných služeb.

Etický kodex sociální práce - principy, denní stacionáře „Integrační centrum Zahrada v Praze 3“

1. Úvod

Etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby nabízené uživatelům služeb sociální práce.

2. Definice sociální práce

Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.

3. Mezinárodní konvence

Mezinárodní deklarace a úmluvy o lidských právech vytvářejí obecné standardy a poukazují na práva, která jsou globální společností obecně akceptována.

4. Principy

4.1 Lidská práva a lidská důstojnost

Sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách podporují a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka. To znamená:

1. Respektovat právo na sebeurčení - sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách respektují a podporují právo lidí na provádění vlastních výběrů a rozhodnutí, nezávisle na jejich hodnotách a životních rozhodnutích, za předpokladu, že to neohrozí práva a legitimní zájmy druhých.
2. Podporovat právo na participaci - sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách podporují plné zapojení a účast lidí, kteří používají jejich služby, takovými způsoby, aby mohli dosáhnout zmocnění ve všech aspektech rozhodování a jednání, které ovlivňuje jejich život.
3. Jednat s každým člověkem jako celostní bytostí - sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách se zajímají o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usilují o rozpoznání všech aspektů života člověka.
4. Identifikovat a rozvinout silné stránky - sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách se zaměřují na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit, a tak podporují jejich zmocnění.

4.2 Sociální spravedlnost

Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách mají povinnost podporovat sociální spravedlnost ve vztahu ke společnosti obecně i ve vztahu k lidem, se kterými pracují. To znamená:

1. Čelit negativní diskriminaci - sociální pracovníci mají povinnost čelit negativní diskriminaci na základě takových charakteristik, jako jsou schopnosti, věk, kultura, rod nebo pohlaví, rodinný stav, socioekonomický status, politické názory, barva pleti nebo jiné fyzické charakteristiky, sexuální orientace nebo duchovní přesvědčení.
2. Uznat diverzitu - sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách rozpoznávají a respektují etnickou a kulturní rozdílnost ve společnostech, kde pracují, berouce při tom v úvahu individuální, rodinné, skupinové a komunitní odlišnosti.
3. Spravedlivě distribuovat zdroje - sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách zaručují, že zdroje, které mají k dispozici, jsou rozdělovány spravedlivě ve shodě s potřebami.
4. Čelit nespravedlivé politice a praktikám - sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách mají povinnost upozorňovat své zaměstnavatele, tvůrce politik, politiky samotné a veřejnost na situace, kdy lidé žijí v chudobě, když zdroje nejsou adekvátní nebo když rozdělování zdrojů, politika a praxe jsou utlačující, nespravedlivé nebo škodlivé.
5. Pracovat na základě solidarity - sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách mají povinnost čelit sociálním podmínkám, které přispívají k sociálnímu vyloučení, stigmatizaci nebo útisku, a pracovat pro sociální inkluzi.

5. Profesionální jednání

Národní členské organizace IFSW mají povinnost rozvíjet a pravidelně aktualizovat svoje vlastní etické normy nebo etické směrnice tak, aby byly konzistentní s prohlášením IFSW. Národní organizace mají také povinnost informovat sociální pracovníky a vzdělavatele v sociální práci o těchto normách a směrnicích.

Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách by měli jednat v souladu s etickým kodexem nebo směrnicemi, které platí v jejich zemi. Tyto budou obvykle zahrnovat detailnější pravidla v etické praxi specifická podle národního kontextu. Následující obecná doporučení pro profesionální jednání se týkají toho, že:

1. Od sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách se očekává, že budou rozvíjet a udržovat požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce.
2. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách nedopustí, aby jejich dovednosti byly využity k nehumánním účelům, jako je například mučení nebo terorismus.
3. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách jednají bezúhonným způsobem. To zahrnuje nezneužívání vztahu důvěry s lidmi, kteří užívají

jejich služeb, rozeznávání hranice mezi osobním a profesním životem a nezneužívání svého postavení pro osobní obohacení nebo zisk.

4. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách jednají s lidmi, kteří používají jejich služby, s účastí, empatií a péčí.

5. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách nepodřizují potřeby a zájmy lidí, kteří užívají jejich služby, svým vlastním potřebám a zájmům.

6. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách mají povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby.

7. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách zachovávají důvěrnost informací, které se týkají lidí užívajících jejich služby. Výjimky mohou být odůvodněny pouze na základě vyššího etického požadavku (jako je například ochrana života).

8. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách vyžadují uznání toho, že jsou zodpovědní za své jednání vzhledem k lidem, se kterými pracují, vzhledem ke kolegům, zaměstnavatelům, profesní asociaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

9. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách mají povinnost spolupracovat se školami sociální práce, aby podpořili studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

10. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách iniciují a zapojují se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a jsou odpovědní za to, že jejich rozhodnutí budou eticky podložena.

11. Sociální pracovníci jsou připraveni uvést důvody svých rozhodnutí, založených na etickém rozvažování, a jsou odpovědní za svoje volby a jednání.

12. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracují na vytváření takových podmínek ve svých zaměstnavatelských organizacích i ve své zemi, aby principy tohoto prohlášení i principy jejich národního kodexu (existuje-li) byly diskutovány, hodnoceny a prosazovány.

(1) PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NELZE POUŽÍVAT OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB, JIMŽ JSOU SOCIÁLNÍ SLUŽBY POSKYTOVÁNY, S VÝJIMKOU PŘÍPADŮ PŘÍMÉHO OHROŽENÍ JEJICH ZDRAVÍ A ŽIVOTA NEBO ZDRAVÍ A ŽIVOTA JINÝCH FYZICKÝCH OSOB, A TO ZA DÁLE STANOVENÝCH PODMÍNEK POUZE PO DOBU NEZBYTNĚ NUTNOU, KTERÁ POSTAČUJE K ODSTRANĚNÍ PŘÍMÉHO OHROŽENÍ JEJICH ZDRAVÍ A ŽIVOTA A ŽIVOTA JINÝCH FYZICKÝCH OSOB.

(2) OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB LZE POUŽÍT POUZE TEHDY, POKUD BYLA NEÚSPĚŠNĚ POUŽITA JINÁ OPATŘENÍ PRO ZABRÁNĚNÍ TAKOVÉHO JEDNÁNÍ OSOBY, KTERÉ OHROŽUJE JEJÍ ZDRAVÍ A ŽIVOT NEBO ZDRAVÍ A ŽIVOT JINÝCH FYZICKÝCH OSOB. POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JE PROTO POVINEN PODLE KONKRÉTNÍ SITUACE NEJDRÍVE VYUŽÍT MOŽNOSTI SLOVNÍHO ZKLIDNĚNÍ SITUACE A JINÉ ZPŮSOBY PRO ZKLIDNĚNÍ SITUACE, NAPŘÍKLAD ODVRÁCENÍ POZORNOSTI, ROZPTÝLENÍ, AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ. OSOBA MUSÍ BÝT VHODNÝM ZPŮSOBEM INFORMOVÁNA, ŽE MŮŽE BÝT VŮČI NÍ POUŽITO OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ JEJÍ POHYB.

(3) PŘED POUŽITÍM OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍHO POHYB OSOB JE ZAPOTŘEBÍ SOUHLASU LÉKAŘE, KTERÉHO JE POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VŽDY POVINEN PŘIVOLAT, POKUD NEPOSTAČUJE POSTUP PODLE ODSTAVCE 2.

(4) POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JE POVINEN V PŘÍPADĚ POUŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍCH POHYB OSOB ZVOLIT VŽDY NEJMÍRNĚJŠÍ OPATŘENÍ. ZASÁHNOUT LZE NEJDRÍVE POMOCÍ FYZICKÝCH ÚCHOPŮ, POTÉ UMÍSTĚNÍM OSOBY DO MÍSTNOSTI ZŘÍZENÉ K BEZPEČNĚMU POBYTU, POPŘÍPADĚ NA ZÁKLADĚ ORDINACE LÉKAŘE LZE POUŽÍT LÉKY.

(5) POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JE POVINEN POSKYTOVAT SOCIÁLNÍ SLUŽBY TAK, ABY METODY POSKYTOVÁNÍ TĚCHTO SLUŽEB PŘEDCHÁZEJELY SITUACÍM, VE KTERÝCH JE NEZBYTNĚ POUŽÍT OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB.

(6) POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JE POVINEN O POUŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍHO POHYB OSOB INFORMOVAT BEZ ZBYTEČNÉHO ODKLADU ZÁKONNÉHO ZÁSTUPCE OSOBY, KTERÉ JSOU POSKYTOVÁNY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, NEBO JDE-LI O NEZLETILOU OSOBU, KTERÁ BYLA SVĚŘENA NA ZÁKLADĚ ROZHODNUTÍ PŘÍSLUŠNÉHO ORGÁNU DO PÉČE JINÉ OSOBY, TUTO OSOBU.

(7) POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JE POVINEN VĚST EVIDENCI PŘÍPADŮ POUŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍCH POHYB OSOB V ROZSAHU

- A)** JMÉNO, POPŘÍPADĚ JMÉNA, PŘÍJMENÍ A DATUM NAROZENÍ OSOBY,
- B)** DATUM, ČAS POČÁTKU A MÍSTO POUŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍHO POHYB OSOB,
- C)** DŮVOD POUŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍHO POHYB OSOB,
- D)** JMÉNO, POPŘÍPADĚ JMÉNA, A PŘÍJMENÍ OSOBY, KTERÁ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍHO POHYB OSOB POUŽILA,
- E)** SOUHLAS LÉKAŘE,
- F)** DATUM A ČAS UKONČENÍ POUŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍHO POHYB OSOB,
- G)** POPIS BEZPROSTŘEDNĚ PŘEDCHÁZEJÍCÍ SITUACE,
- H)** ZÁZNAM O SPLNĚNÍ POVINNOSTI STANOVENÉ V ODSTAVCI 6,
- I)** POPIS PŘÍPADNÝCH PORANĚNÍ OSOB, KE KTERÝM DOŠLO PŘI POUŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍHO POHYB OSOB,

A UMOŽNIT NAHLÍŽENÍ DO TĚTO EVIDENCE ZÁKONNÉMU ZÁSTUPCI OSOBY NEBO OSOBĚ JÍ BLÍZKĚ NEBO FYZICKÉ OSOBĚ, KTERÉ BYLA NEZLETILÁ OSOBA SVĚŘENA ROZHODNUTÍM PŘÍSLUŠNÉHO ORGÁNU DO PÉČE, ZŘIZOVATELI ZAŘÍZENÍ, LÉKAŘI A VEŘEJNÉMU OCHRÁNCI PRÁV.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována;	ano
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;	ano
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.	ne

Poslání aneb proč tu jsme

Podpora a integrace dítěte a mladého dospělého s těžším mentálním a kombinovaným postižením a podpora jeho rodiny do společnosti. A to v souladu s platnými zákonnými normami, registrací u MHMP a se zřizovací listinou.

Kdo jsme

príspevková organizace zřízená MČ Praha 3, služby poskytujeme v souladu s naší zřizovací listinou a registrací u MHMP

Jaké služby poskytujeme

Denní stacionář (108/2006 § 46; 505/2006 §12)

Cílová skupina uživatelů

Děti a mladí dospělí s těžšími mentálním a kombinovaným postižením

Jaké jsou principy naší služby

- komplexní péče
- sociální, výchovná a pedagogická intervence
- směřování k integraci společenské, rodinné, školní a pracovní
- podpora rodiny
- týmová práce, interdisciplinární a transdisciplinární komunikace

Veřejný závazek

Poskytovat péči, citlivým a přátelským způsobem pomáhat žít důstojný a spokojený život, být oporou při začleňování do běžného života.

Dosáhnou maximální možné samostatnosti v péči a obhájení sama sebe.

Cíle služby

podpora individuálního rozvoje
 respektování potřeb a vůle klienta
 zachování rovnoprávného stavu
 naplňování obecných a speciálních potřeb klienta
 zkvalitňování života jedince projevující se subjektivně i objektivně životní spokojeností
 podpora rodiny uživatele

vytváření pozitivního společenského klimatu, pro integraci osob s postižením a jejich rodin

Naplňování výše stanovených obecných cílů (IVVP) pro jednotlivé klienty, uživatele služby a jejich rodiny, zpracováním a realizací krátkodobých a dlouhodobých cílů podpory vývoje.

Poskytovat péči, citlivým a přátelským způsobem pomáhat žít důstojný a spokojený život, být oporou při začleňování do běžného života.

Dosáhnou maximální možné samostatnosti v péči a obhájení sama sebe.

Principy služby poskytovatele

dodržování práv uživatelů

1) Přístup zaměstnanců v přímé péči s klientem je určen uplatněným a naplněným vůle klienta, a to v rozsahu, ve kterém je schopen nést odpovědnost za své jednání.

2) Takovéto jednání je rámcově reflektováno, popsáno a výsledky jsou využity při tvorbě IVVP.

3) Projevy klienta, u kterých by mohlo dojít k pochybnostem, zda-li je klient schopen si plně uvědomit souvislosti a důsledky svého jednání je zvolen takový postup, který je vzhledem k projevené vůli klienta nekonfliktní.

4) Za respektování vůle klienta v rámci pravidel (IVVP, ...) odpovídají všichni pracovníci v přímé péči.

5) Vedoucí jednotlivých skupin zajišťují písemný záznam při jednáních, která jsou vyhodnocena jako konfliktní, tedy, kdy se vůle klienty nemůže uplatnit nebo je omezena. Tato situace je projednána a jsou stanovena východiska, pro další úpravu v rámci IVVP a to tak aby se takovým situacím předcházelo.

O čem konkrétně si klienti sami rozhodují?

Podle svých mentálních schopností a v souladu s IVVP o účasti nebo struktuře jednotlivých bodů denního programu, dle nabídky různých druhů činností (např.: hry, plavání, léčebná tělesná výchova, hippoterapie, canisterapie, arteterapie, relaxace)

Jsou někteří klienti při rozhodování znevýhodněni?

Znevýhodnění některých uživatelů je dáno stupněm a rozsahem jejich postižení, které může omezovat svobodnou volbu činnosti.

Jsou situace, ve kterých jsou klienti omezeni v možnosti vlastního rozhodnutí?

Omezení vlastní iniciativy klientů jsou dány především nezbytným ohledem na jejich na jejich zdravotní stav, bezpečnost, stejně jako na bezpečnost ostatních. Vzhledem k reálné nemožnosti poskytovat převážně nebo trvale individuální péči byla by omezením pro jejich rozhodování i jejich vůle za každou cenu se v dané situaci odloučit od vychovatele či společného programu.

Uveďte konkrétní příklady a důvody takových omezení

Klient nebezpečně ohrožuje házením předmětů či fyzicky napadá jiného klienta. Na vycházce mimo stacionář se chce klient za každou cenu odloučit od skupiny, popřípadě vstoupit na vozovku. K omezením je přistupováno z důvodu zachování

bezpečí klienta a jeho okolí s přihlédnutím k jeho mentálním, fyzickým schopnostem a sociálním návykům.

respektování práv uživatelů

IVVP, standardy kvality sociálních služeb, organizační řád ICZ, provozní řád ICZ, Etický kodex sociální práce

individualizace podpory

princip individualizace podpory (pomoc vychází z individuálně určených potřeb, musí působit na osoby aktivně, snažíme se o zachování, podporu a prohlubování co nejvyšší míry samostatnosti a nezávislosti uživatelů, uznáváme jedinečnost osobnosti klienta)

zaměření na celek

princip zaměření na celek (snažíme se využívat běžných služeb veřejnosti, podporovat přirozené vztahy a spolupracovat s ostatními organizacemi, institucemi a rodinou)

flexibilita

princip flexibility (služby pružně přizpůsobujeme potřebám uživatelů, sdílení společných hodnot a cílů všech pracovníků, jejich týmová spolupráce, zvyšování odbornosti a prohlubování znalosti při soustavném vzdělávání)

empatie

princip empatie (vcítění se do pocitů a situace klienta, lidsky ohleduplný, vstřícný a laskavý postoj ke klientům, vzájemná tolerance a důvěra)

metodika a pracovní postupy, vnitřní pravidla

- podrobněji se upravují postup zaměstnanců při řešení některých typických provozních situací.
- Standardizují i postupy při řešení netypických (nouzových, havarijních) a mimořádných situací.

ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením

Otevřenou koncepcí a strukturou denního stacionáře, přístupnou intaktní společnosti, osvětovou, publikační a výchovnou činností, poukazující, že nezadatelná důstojnost a hodnota lidského života není dána rozsahem mentálních schopností a výkonností, ale je vlastní každému člověku a lze u každého najít pozitivní stránky a schopnosti.

Prevence spočívá ve výběru pracovníků, v jejich vzdělávání, např. formou přítomného kurzu. Pravidelně též v supervizi a vnitřní intervizi jejich práce, je monitorováno dodržování a případné nedostatky vysvětlovány a při diskusi odstraňovány

2. Ochrana práv osob

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

Přístup ke klientovi je charakterizován úctou k osobnosti, kdy klienta nesoudíme, ale přijímáme ho v kontextu rodinné situace, jeho potřeb a zdravotního stavu. Klienta se snažíme pochopit, a vyhovět přímo jeho osobním přáním a potřebám, zároveň bereme v úvahu i přání zákonného zástupce a možnosti poskytovatele

Základní práva uživatele:

Právo na soukromí:

Právo na soukromí je respektováno s ohledem na zdraví a bezpečnost klienta a klientů ostatních..

Právo na soukromí při hygieně klientů:

K omezením může dojít pouze v souvislosti s rozsahem a hloubkou postižení konkrétního klienta, a to vždy ve prospěch jeho bezpečí a v souvislosti s bezpečím ostatních klientů.

Právo volby:

Klient si dle svého zájmu a rozhodovacích schopností vybírá činnosti a jejich strukturu, která mu vyhovuje, a to s ohledem na denní program ICZ, školní výuku a v návaznosti na kolektiv.

- 1) Jednání s klienty ze strany všech zaměstnanců v přímé péči je určováno SQSS, IVVP, Etickým kodexem a dalšími vnitřními předpisy ICZ.
- 2) Při tvorbě IVVP je využito informací rodiny, zákonného zástupce a dalších osob, které k tvorbě IVVP mohou přispět. IVVP respektuje osobnost a svobodnou vůli klienta.
- 3) Každý zaměstnanec v přímé péči je školen v jednání tak, aby se vyloučila případná stigmatizace klientů nebo porušování lidských práv klientů.
- 4) Každý vedoucí skupiny je povinen ohlásit a písemně zaznamenat jakékoliv podezření, že práva klientů jsou porušována nebo že klient je vystaven nepřiměřenému, ponižujícímu a jinak nepřipustnému jednání, které snižuje jeho důstojnost.
- 5) Každá takováto zpráva je projednána s vedením organizace, jsou písemně definována nápravná opatření a případné sankce.

Příklad kolizních situací:

- pracovníci přistupují ke klientovi jako k rovnocenné bytosti
 - zachovávají úctu k životu, nepoškozují čest, dobrou pověst a jméno klienta, soustavně se snaží hledat možnosti, pro zvyšování kvality života u klienta
 - Oslovování / tykání - vykání / si řídí uživatel, a děje se po vzájemné dohodě, nebo na výslovné přání klienta.
 - Pracovníci respektují osobní svobodu klienta a pomáhají mu v udržování si vlastního životního stylu.
 - Pracovníci zprostředkovávají komunikaci klienta s třetí osobou, při zachování jeho svobodné vůle a soukromí.
 - Poskytovatel eliminuje možná rizika a zajišťuje klientovi bezpečí a pocit jistoty
 - Klient má právo v rámci vlastního rozhodování na přiměřené riziko
 - Poskytovatel zajistí, že klient všemu dění kolem sebe porozumí.
 - Poskytovatel nabízí svou službou odpovídající podporu uživateli a to tak, aby nedocházelo k nepřiměřené závislosti na službě
 - hrubé porušení kázně ze strany pracovníka či organizace
 - střet zájmů klienta v. pracovníka či organizace
 - pravidla pro jednání s klientem – porozumění přijímacímu řízení, pravidlům chodu domu, IVVP, stížnostním pravidlům, platbám, apod.
 - porušení práva na svobodnou vůli a na osobní svobodu / sklony k manipulaci, agresivitě, eliminaci předsudků /
 - vytváření závislosti na službě
-
- Každý vedoucí skupiny je povinen ohlásit a písemně zaznamenat jakékoliv podezření, že práva klientů jsou porušována nebo že klient je vystaven nepřiměřenému, ponižujícímu a jinak nepřipustnému jednání, které snižuje jeho důstojnost.
 - Každá takováto zpráva je projednána s vedením organizace, jsou písemně definována nápravná opatření a případné sankce.
 - a) Pracovníci se seznamují s pravidly při přijímacím pohovoru, pravidelných pracovních setkáních a vnitřní intervizi je dodržování monitorováno a případné nedostatky odstraňovány.
 - b) Vedení organizace odpovídá za to, že klient je přiměřenou, pro něj srozumitelnou formou informován o svých právech a povinnostech a o pravidlech provozu zařízení.
 - c) Kontrolu provádí příslušný vedoucí pracovník na střední i vyšší úrovni, v případě nutnosti nezávislý arbitér.

základní lidská práva v sociálních službách

- osobní svoboda a svoboda pohybu
- právo na ochranu soukromí
- nedotknutelnost osoby
- právo na ochranu osobního a rodinného života
- právo na důstojné zacházení
- právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko
- právo na vzdělání
- právo na léčbu se souhlasem
- právo stěžovat si

lidská práva, omezující opatření

- právo si stěžovat
 - každý klient je podrobně seznámen s možnostmi a způsoby jak a kde uplatnit své právo si stěžovat
 - Vedoucí skupiny i každý pracovník, je povinen ohlásit a písemně zaznamenat podezření, že práva klientů jsou porušována nebo že klient je vystaven nepřiměřenému, ponižujícímu a jinak nepřijatelnému jednání, které snižuje jeho důstojnost.
 - Každá takováto zpráva je projednána s vedením organizace, jsou písemně definována nápravná opatření a případné sankce.

- kompenzační a korektivní pomůcky
 - kompenzační a korektivní pomůcky a farmakologie, jsou používány pouze na základě odborného stanoviska příslušného lékaře. Pravidelně se jejich vžití a potřeba přezkoumávají, vyhodnocují a jejich užití se aktualizuje. Jsou užívány pouze v souladu s rehabilitačními, zdravotnickými a diagnostickými doporučeními.

- Farmakoterapie
 - medikaci určuje pouze lékař nebo jiný odborník

- informovaný souhlas
 - Pracovník pověřený sepsáním smlouvy p poskytnutí sociální služby, je povinen podat komplexní informace o právech a povinnostech vyplívajících ze smlouvy
 - dále se pověřený pracovník ujistí, že zájemci byly všechny informace podány srozumitelnou formou že všemu správně porozuměl. Informace u který by mohly být pochyby, jsou znovu vysvětleny a prodiskutovány

- volno-časové aktivity
 - klient si volí své volno-časové aktivity dle svých zájmů, na základě svých rozumových možností za podpory rodiny

- lidská důstojnost a soukromí klientů
 - Každý vedoucí skupiny je povinen ohlásit a písemně zaznamenat jakékoliv podezření, že práva klientů jsou porušována nebo že klient je vystaven nepřiměřenému, ponižujícímu a jinak nepřijatelnému jednání, které snižuje jeho důstojnost.
 - Každá takováto zpráva je projednána s vedením organizace, jsou písemně definována nápravná opatření a případné sankce.

- omezení pohybu z důvodu postižení
 - K omezením může dojít pouze v souvislosti s rozsahem a hloubkou postižení konkrétního klienta, a to vždy ve prospěch jeho bezpečí a v souvislosti s bezpečím ostatních klientů Vedoucí skupiny i každý pracovník, je povinen ohlásit a písemně zaznamenat podezření, že práva klientů jsou porušována nebo že klient je vystaven nepřiměřenému, ponižujícímu a jinak nepřijatelnému jednání, které snižuje jeho důstojnost.
 - Každá takováto zpráva je projednána s vedením organizace, jsou písemně definována nápravná opatření a případné sankce

Omezení vůle nebo chování klienta je možné, ohrožuje-li své zdraví, svou bezpečnost, zdraví a bezpečnost ostatních.

Konkrétní postup při nepřiměřeném a agresivním chování:

1. slovní usměrnění
2. odchod s vychovatelem do ústraní, kde se vychovatel aktivní snahou zklidní klienta
3. fyzické omezení klienta uchopením nebo objetím na potřebnou dobu
4. opakované a neutuchající projevy agrese – přivolá se lékař a psycholog, a je bezprostředně informován zákonný zástupce klienta
5. v dlouhodobém plánu se tato problematika řeší konzultací s odborníky ve spolupráci se zákonným zástupcem klienta
6. každá takováto situace se písemně zdokumentuje a záznam se uloží do zdravotní dokumentace

střet zájmů

- pracovníci poskytovatele by neměli být pověřováni primou péčí o své blízké a rodinné příslušníky
- poskytovatel by neměl vykonávat funkci veřejného opatrovníka osobě, která je jeho klientem
- provozovatel by neměl ke své činnosti využívat nemovitosti, nebytové prostory pronajaté mu uživatelem
- zájem klienta v. zájem poskytovatele

pravidla o přijímání darů

- vymezení kompetencí pracovníků pro jednání o darech pro činnost organizace a jejich převzetí
- tvorby systému evidence darů
- tvorba pravidel pro využití darů
- kontrola plnění
- každý pracovník má právo přijmout dar a to ve formě finanční, věcná a služby
- o přijmutí daru informuje pověřeného pracovníka, darovací smlouva se sepíše dle požadavků dárce či v souladu s určením daru
- kopie darovací smlouvy se archivuje u pověřeného pracovníka
- vedení organizace kontroluje, zda byl dar použit v souladu s darovací smlouvou
- zjištěné závady se zapíší, jsou projednány v širším vedení, je učiněna náprava, případně stanoveny sankce

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;	ano

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Pravidla pro jednání se zájemcem o službu

- první kontakt se zájemcem o službu a podání základních informací může udělat každý pracovník organizace
 - konkrétní zjištění potřeb zájemce a podání detailních informací o službě podá pověřený pracovník
 - pověřený pracovník zjistí potřeby, požadavky a přání zájemce a informuje o nabízené službě a možnostech organizace
- **postup při vyřizování žádosti postup jednání po podání žádosti (před nástupem do zařízení)**
 - zjištění potřeb, požadavků a přání zájemce
 - informace o nabízené službě a možnostech organizace
 - kompletace podkladu, zdravotní, psychologické a další relevantní odborné dokumentace
 - seznámení vedení a konkrétního týmu ICZ o zájemci
 - projednání možného příjmu
 - - 1) zahájení přijímacího procesu
 - 2) uložení do registru zájemců
 - 3) zanikne-li zájem, vrátí se veškerá shromážděná dokumentace, případně se poskytnou další požadované informace o možnostech postupu pro vyřešení situace
- **postup jednání s nastupujícím zájemcem**
 - zjištění potřeb, požadavků a přání zájemce
 - informace o nabízené službě a možnostech organizace, ceníku, ...
 - kompletace zdravotní, psychologické a další relevantní odborné dokumentace
 - seznámení vedení a konkrétního týmu ICZ zájemci
 - podání žádosti o přijetí
 - rozhodnutí o přijetí
 - sepsání smlouvy a dohoda o zkušební době
 - sestavení IVVP
- **zdroje informací, které potřebuje vědět poskytovatel o zájemci**
 - 1) datum narození, rodné číslo, adresu trvalého bydliště
 - 2) adresu trvalého bydliště zákonného zástupce a kontakty na zákonného zástupce
 - 3) osobní, zdravotní a sociální anamnézu
 - 4) rozpis aktuální medikace
 - 5) doporučení konzultujících odborných lékařů
 - 6) kopii očkovacího průkazu se záznamem všech předepsaných očkování pro daný věk žadatele
 - 7) informace o dosavadním průběhu povinné školní docházky
 - 8) zjištění osobních cílů

- 9) je-li potřeba, konzultace s dalšími odborníky
 10) konzultace uvnitř organizace

- **způsob vedení záznamu**

- sepíše se osobní data zájemce / základní data zákonného zástupce
- shromáždí daná, relevantní dokumentace
- učiní zápis o jednání se zájemcem
- učiní se zápis o sociální situaci rodiny
- vše se shromáždí do ucelené, označené složky
- se všemi materiály a informacemi se nakládá dle pravidel o důvěrných informacích

- **pravidla výběru zájemců**

- 1) zájemce spadá do cílové skupiny
- 2) nejsou shledány důvody pro odmítnutí
- 3) dojde k vzájemné dohodě
- 4) do konkrétní skupiny se vybírá zájemce, který je definován jako vhodný věkem, diagnosticky, schopnostmi apod.

- **pravidla pro odmítnutí zájemce**

Nepřijetí zájemce

- z kapacitních důvodů
- osoby dle § 36, vyhlášky č.505 / 2006 Sb.
- pokud služba neumožňuje zájemci naplnění osobního cíle
- není v cílové skupině poskytovatele
- v případě, že nenastal souhlas a dohoda mezi potřebami zájemce a možnostmi poskytovatele služby.
- jestli-že byla s žadatelem rozvázána, pro hrubé porušení pravidel, smlouva v organizaci samé nebo v organizaci nabízející stejnou službu a to před méně než 6 měsíci
- i zájemci, kterého nelze přijmout, organizace nabízí poradenství a informace tak, aby mu podle svých možností pomohla řešit danou situaci

- **závěrečná ustanovení**

- **přílohy, podklady**

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;	ne
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;	ne

Obsahem smlouvy o poskytované sociální službě je:

- I. Rozsah poskytování sociální služby
- II. Označení smluvních stran
- III. Místo a čas poskytování sociální služby
- IV. Výše úhrady a způsob jejího placení
- V. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- VI. Doba platnosti smlouvy a přechodná ustanovení
- VII. Ostatní ujednání

Smlouva o poskytování služby.

Integrované centrum Zahrada zastoupená ředitelem organizace uzavírá s uživatelem písemnou smlouvu, na základě přání a možností zájemce o službu nebo jeho zákonného zástupce a podle možností poskytovatele.

Uživatel bude navštěvovat denní stacionář Integrované centrum Zahrada, U Zásobní zahrady 2445/8, 130 00 Praha 3, formou denního pobytu.

Denní pobyt je poskytován v pracovní dny od 7:00 hod. do 17:00 hod.

Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
Obvykle je sjednávána zkušební doby 3 měsíce.
Jako základní nabízí ICZ smlouvu v rozsahu:
pondělí – pátek / 08:00 – 14:00

Službu lze ze strany uživatele ukončit kdykoli a to písemnou formou.

Službu lze ze strany poskytovatele ukončit dle sjednaných podmínek a z definovaných důvodů.

a) Smlouva s uživatelem je písemná a obsahuje:

- předmět smlouvy
- obsah smlouvy
- osobní cíl uživatele
- **co je poskytováno a způsob poskytování služeb**
- denní stacionáře
- ambulantně
- **označení smluvních stran**
- uživatel
- poskytovatel
- **druh s.s.**
- denní stacionář
- písemná smlouva
- **obligatorní činnost**
- denní stacionář
- **rozsah poskytování s.s.**
- denní stacionář
- Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
- Obvykle je sjednávána zkušební doby 3 měsíce.
- Jako základní nabízí ICZ smlouvu v rozsahu:
- pondělí – pátek / 08:00 – 14:00
- **místo a čas s.s.**

- U Zásobní zahrady
- po-pá / 7-17:00
- **fakultativní činnosti**
- neposkytujeme – tyto věci jsou ošetřeny samostatně
- **podmínky poskytování služby / viz.:**
- smlouva
- organizační řád
- provozní řád
- SQSS
- Registrace
- Vnitřní předpisy
- **finanční vztahy / viz.: Ceník**
- výše úhrada
- způsob platby
- splatnost
- **ujednání o poskytnutí informace o příjmu uživatele a o výši příspěvku**
- nepožadujeme, ale vítáme tuto informaci
- **zvláštní ujednání**
- **vypověditelnost smlouvy a výpovědní důvody a lhůty**
- nedodržování vnitřních pravidel
- hrubé porušení podmínek a povinností,
- neplacení úhrady,
- vystupování vůči zaměstnancům poskytovatele způsobem, kdy jsou hrubě porušována jejich práva lidská i občanská, oprávněné zájmy, lidská důstojnost, apod.
- **platnost, účinnost a trvání smlouvy**
- doba platnosti smlouvy
- datum sjednání smlouvy
- zkušební doba
- **závěrečná ustanovení, přílohy**
- **datum, razítko poskytovatele a podpisy obou smluvních stran**

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy

b) informovaný souhlas

- poskytovatel aktivně seznamuje zájemce se všemi náležitostmi smlouvy, tak jak to nejlépe vyhovuje jeho schopnostem, a přesvědčí se, zda-li uchazeč všemu dobře porozuměl a vše správně pochopil
- Formuluje klient / zákonný zástupce, zohledňuje se míra handicapu smyslového, sociálního, mentálního a fyzického, zdravotní stav, bezpečnost, přání klienta / zákonného zástupce
- Vzhledem k struktuře uživatelů služby, jsou podmínky smlouvy v převážné většině formulovány se zákonným zástupce a to vždy s ohledem na prospěch klienta.
- uživatel se vždy ujistí, že zájemce / zákonný zástupce obsahu a podmínkám smlouvy a všem ujednáním dobře porozuměl

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby

c) veškeré podmínky poskytování soc.služby

- V samotné smlouvě
- Organizační řád
- Provozní řád
- SQSS
- registrace
- vnitřní předpisy

d) zvláštnosti**e) další možná ujednání****f) druhy smluv – vždy písemně**

- denní stacionář

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;	ano
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;	ano
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;	ano
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.	ne

Individuální výchovně vzdělávací plán (IVVP) vytváří tým pracovníků.

1. ředitel
 2. zástupce ředitele – spec.pedagog
 3. speciální pedagog Základní školy
 4. pedagog skupiny v které je klient umístěn
 5. soc.pracovník
 6. vrchní sestra
 7. rehabilitační pracovník
 8. je-li potřeba – pracovní terapeut
- Konzultace
- ACCK, APLA, pediatr, rehabilitační lékař, ergoterapeut, psycholog, etc.

Vytvořený IVVP schválí a podepíše

1. klient / zákonný zástupce klienta
2. ředitel Integrovaného centra Zahrada
3. vedoucí a pracovníci konkrétní skupiny
4. pedagog ICZ

Hodnocení se provádí 2x ročně / nebo častěji dle potřeby/ v písemné podobě za účasti týmu a uživatele služby / zákonného zástupce uživatele služby, a provede se

případná úprava IVVP dle přání, aktuálních potřeb a schopností uživatele služby. Zápisy hodnocení, zápisy průběžné, návrhy na změny s odůvodněním, plány (IVVP) a další relevantní zjištění se v písemné podobě, podepsané zakládají do složky uživatele sociální služby.

Klíčový pracovník v denním styku s klientem a zákonným zástupcem, který konzultuje a řeší případné problémy a odbornými pracovníky.

Před tvorbou / korekcí / hodnocením, ...IVVP klíčový pracovník, shromáždí podklady od členů týmu do 14 dnů. Zpracovaný a podepsaný IVVP se založí do dokumentace uživatele služby.

Dokumentace je k nahlédnutí:

- uživateli / zákonnému zástupci uživatele služby
- pracovníkům v přímé péči
- vedení ICZ
- lékař / pediatr, psycholog, ...
- při úrazu nebo náhlé zdravotní příhodě lékaři ZZSHMP
- konzultujícím odborníkům, supervizi
- za stanovených podmínek studentům relevantních odborných škol

a) Techniky určování potřeb uživatele.

- Popisem osobnostního vývoje
- Popisem obecné charakteristiky
- Popisem stupně postižení
- Popisem a srovnáním základních a aktuálních potřeb uživatele
- Popisem „problému“
- Popisem toho, co uživatel potřebuje zvládnout pro samostatnější život
- Popisem silných stránek uživatele

b) Jak dobře formuloval osobní cíl?

- je realistický
- je konkrétní
- je významný pro uživatele
- je dosažitelný
- je vyhodnotitelný

c) Jak plánovat u osob s nejtěžšími formami postižení?

- alternativní a augmentativní komunikaci/rozhovor
- pozorováním uživatele – vnímat potřeby v kontextu
- empatická fantazie – vžít se do role uživatele
- imaginativní rozhovor – empatie, intuice, kreativita
- analýza uspokojení potřeby
- rozhovor s referujícími osobami – kdo uživatele zná z dřívějšíka
- studiem dokumentace
- Osobní cíl: Je to něco, co by uživateli podpořilo jeho částečnou soběstačnost, pocit potřebnosti a užitečnosti. (je – konkrétní, - dosažitelný, - přiměřený, malý, - měřitelný)

d) Procesy při tvorbě individuálního plánu.

- 1) komunikace

- 2) zvládání osobní hygieny
- 3) sebe-obsluha
- 4) sebe-obhajoba
- 5) péče „svůj prostor“
- 6) využívání veřejných míst a služeb
- 7) sociální dovednosti

e) Klíčový pracovník - určení

- důvěrník, prostředník, referující
- „advokát“
- uživatel mu důvěřuje
- posiluje sebevědomí uživatele v možnosti rozhodnout se

f) Jak sestavit IVVP

- jak se dorozumíváme
- jak tráví den
- s kým se stýká
- v jaké prostředí žije
- jaké činnosti dělá během dne
- co umí a co mu dělá radost
- s čím má problém
- má potřeby vyžadující odbornou péči
- to jak s klientem pracuji – má to odezvu, pokrok, ...

g) další do individuálního plánování

- zlepšení nepříznivé situace
- lepší komunikace se společenským prostředím
- účinnější ochrana práv a oprávněných zájmů
- zvládání důsledků nepříznivého zdravotního stavu

Individuální plánování sociální služby – IC Zahrada – podpůrné teze

- konání ve prospěch klienta a při naplnění jeho vůle
- výchova – upevňování
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- hygiena
- používání kompenzačních pomůcek
- sociálně terapeutické činnosti
- používání kompenzačních a korekčních (tzv.: omezujících pomůcek) a přesná pravidla pro jejich použití, + pravidelný přezkum a hodnocení oprávněnosti, potřeby ..., **zda-li tyto více neomezují než pomáhají !!**
- sebe obsluha
- sebe obhajoba
- podávání stravy a pitný režim
- medikace / léky
- rehabilitace
- ergoterapie
- léčebná tělesná výchova
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
-atd.

- VŠE SE KONCIPUJE Z HLEDISKA, ZDA-LI TO KLIENTOVI POMÁHÁ ALE NEZKRACUJE TO JEHO PRÁVA A VŮLI, PRAVIDELNĚ SE PŘEZKOUMÁVÁ, HODNOTÍ A AKTUALIZUJE

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;	ne
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.	ne

IC Zahrada potřebuje pro zabezpečení odborných, kvalitních a bezpečných služeb:

1. datum narození, rodné číslo, adresu trvalého bydliště, adresu trvalého bydliště zákonného zástupce a kontakty na zákonného zástupce
2. osobní, zdravotní a sociální anamnézu
3. rozpis aktuální medikace
4. rozhodnutí o přijetí do ICZ
5. doporučení odborného lékaře/lékařů
6. kopii očkovacího průkazu se záznamem všech předepsaných očkovaní pro daný věk žadatele
7. rozhodnutí o výši příspěvku (není povinné)
8. informace o dosavadním průběhu povinné školní docházky

Správa osobních dat pro potřeby spolupracujících organizací.

ICZ spravuje pro potřeby poskytování sociální péče tato osobní data uživatele služeb:

1. rodné číslo
2. datum a místo narození
3. zdravotní pojišťovna
4. jména a adresy trvalého bydliště rodičů / zákonného zástupce
5. právní postavení klienta

ICZ spravuje archivuje osobní data uživatele služeb v uzamčených prostorech, kde je stanoven tento režim práce s dokumentací:

1. k dokumentaci a osobním údajům mají přístup tyto osoby:
 - vedení organizace
 - pracovníci v přímé sociální péči
 - smluvní odborní lékaři
 - za přesně stanovených podmínek, studenti z relevantních odborných škol

2. Osoba, která s dokumentací pracuje, ji následně vrátí odpovědnému pracovníkovi, který ji vrátí na původní, k tomu stanovené, místo
3. studenti relevantních škol mohou pracovat s dokumentací po poučení a podpisu slibu mlčenlivosti o zjištěných skutečnostech, nesmí si dělat kopie dokumentů ani používat osobní data a fotografie, nesmí si pořizovat fotografické snímky dokumentů. Je povoleno dělat si pouze výpisky a to anonymně pod smyšleným jménem. V případě, že student potřebuje konkrétnější informace a fotografie, musí k tomu dát klient / zákonný zástupce písemný souhlas. Student který s dokumentací pracuje, ji následně vrátí odpovědnému pracovníkovi, který ji vrátí na původní, k tomu stanovené, místo

ICZ spravuje, archivuje a skartuje osobní dokumentaci klientů za těchto pravidel:

1. správa

- ekonomické – administrativní pracovník
- sociální – sociální pracovník
- zdravotní – sociální pracovník
- psychologické – sociální pracovník
- IVVP – vedoucí skupiny / klíčový pracovník

2. vedení dokumentace

- ekonomické – administrativní pracovník
- sociální – sociální pracovník
- zdravotní – sociální pracovník
- psychologické – sociální pracovník
- IVVP – vedoucí skupiny / klíčový pracovník

3. zabezpečení

- aktivní dokumenty – zabezpečené prostory / místa
- archivní dokumenty – archiv

4. archivace

- dle archivního řádu

5. skartace

- dle skartačního řádu

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;	ano
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;	ne

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující ne dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Stížnosti

a) Dostupnost pravidel

- v SQSS
- na veřejném místě
- web
- info. pro rodiče

b) Osoby a instituce oprávněné vznést stížnost

- zájemce
- uživatel
- zaměstnanec
- zřizovatel
- instituce
- kdo chce

c) Definice stížnosti

- stížnost je písemné nebo ústní vyjádření nespokojenosti, týkající se všech aspektů poskytování služeb sociální péče
- stížnost je písemné nebo ústní vyjádření nespokojenosti, týkající se ostatní problematiky související s organizací ICZ
- stížnost je písemné nebo ústní vyjádření nespokojenosti, týkající se osoby, která se cítí zkrácena nebo omezena na svých právech

d) Evidence stížnosti a podání

- stížnosti se, označené datem podání a spisovou značkou řadí do pořadače
- k takto řazeným se přidávají průběžné zápisy o řízení, nápravě, odpověď stěžovateli, další související písemnosti

e) Střet zájmů

- je potřeba dbát, aby vyřízení stížnosti nebylo svěřeno osobě, proti které je stížnost vedena
- při stížnosti na vedoucího organizace nebo organizaci samu, je stížnost postoupena zřizovateli, nebo registrujícímu orgánu
- při vyzvedávání anonymních stížností ze schránky důvěry jsou vždy dva nezávislí pracovníci, kteří učiní o vyzvednutých stížnostech zápis podle pravidel

f) Dodržování lidských práv a ochrana osobních údajů

- při zveřejňování stížností, jejich řešení a odpovědi je třeba důsledně dbát na ochranu lidských a občanských práv, důstojnost a ochranu osobních a citlivých údajů
- vyřízení stížnost je obvykle řešeno na základě vnitropodnikových předpisů / Zákoníku práce. Jedná se tak obvykle o vnitro podnikové opatřená, které nepodléhá zveřejnění.

-

g) Postup při šetření a vyřizování stížnosti

- viz dále

h) Jednoduchost a transparentnost šetření stížností

- všechny relevantní skutečnosti zdokumentovat
- zkompletovat
- dodržovat lhůty k vyřízení

i) Náprava zjištěných nedostatků

- viz

-

j) Zamezení diskriminace při podávání stížností

1. administrativně právní
2. etické řešení
3. technické řešení

k) Možnost odvolání: kontakty, kde si lze stěžovat /odvolat se – hierarchicky

1. klíčový pracovník
2. vedoucí skupiny
3. ředitel / zástupce ředitele
4. sociální / kontrolní odbor zřizovatele
5. rada MČ Praha 3
6. sociální / kontrolní odbor MHMP
7. magistrát MNMP
8. MPSV
9. Ombucman ČR
10. president ČR
11. EU

- 1) Stěžovat si může každý, kdo se cítí zkrácen na svých právech, uživatel, pracovník organizace, zřizovatel, organizace, veřejnost, ...
- 2) jaké podání je třeba považovat za stížnost
 - písemné /i elektronicky/
 - ústní
 - „vyposlechnuté“, které není formulováno a předloženo jako stížnost, jedná-li se o závažné téma
- 3) anonymita
 - v šatnách klientů jsou umístěny „Schránky důvěry“, kam lze vložit anonymní stížnost. Schránka je 1x týdně vybrána určenými pracovníky, na takto podanou stížnost se vztahují stejná pravidla jako na oficiálně podanou
- 4) způsob evidence stížností
 - stížnosti se evidují v „kniha STÍŽNOSTÍ“, kde je definováno spisové číslo/značka, datum přijetí, od koho, stručně „tréma“, kdo vyřídí, konečné datum vyřízení/odpověď
- 5) lhůta k vyřízení a jak je o vyřízení informováno, kdo vyřizuje (střet zájmů)
 - lhůta dle správního zákona 30 dnů /ze závažných důvodů může být prodloužena na 60 dnů/
 - stížností se vždy zabývá hierarchicky nadřízený (nebo vyšší) vedoucí pracovník, nejlépe užší / širší management
 - stížnost se projedná a učiní se zápis, definující kdo projednával, předmět stížnosti a výsledek šetření. Dále přijmutí nápravných opatření /případně sankce/. Vyhotoví se písemná odpověď, která se zašle tomu, kdo si stěžoval /kopie se uloží/.
 - Jde-li o stížnost anonymní, zápis se vypracuje a uloží.
 - U témat s obecnou platností lze odpověď na anonymní stížnost vyvěsit na dostupném místě.
 - Je-li to vhodné a pro zkvalitnění sociální péče přínosné, mohou se určité stížnosti stát podkladem pro zapracování či úpravu SQSS.

- Při vyřizování stížností je třeba dbát na:
 - a) dodržování rovnosti obou stran
 - b) nezaujatě vyslechnout obě strany, kterých se stížnost týká
 - c) v případě hrozícího střetu zájmu přizvat nestranného arbitra, nejlépe z nadřízeného orgánu
 - d) pečlivě dbát ochrany osobních a citlivých dat a informací o obou stranách
 - e) dbát práv a ochrany nezletilého dítěte
 - f) snažit se minimalizovat dopad na péči o klienta , na pohodu a duševní stav klienta

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;	ano
b) Poskytovatel spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které osoba označí, v zájmu dosahování jejich osobních cílů;	ne
c) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právníckých osob podle jejich individuálně určených potřeb;	ne
d) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.	ne

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Aktivně podporujeme uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v místě veřejné

ICZ nenahrazuje instituce, poskytující běžné služby veřejnosti.

- a) Je v ICZ seznam odborných návazných služeb? Je aktualizován a doplňován.
 - ano – brožury, webové informace, letáky, odborné časopisy, nabídky organizací
- b) Spolupracujeme s dalšími v rámci komunitního plánování?
 - ano
- c) Zprostředkováváme uživateli služby jím vybraných odborníků?
 - ano – vzhledem k cílové skupině jsou tyto informace především pro rodiče/zákonné zástupce
- d) Víme, jaké veřejné služby mohou naši klienti využívat ?
 - ano – poskytujeme poradenství pro rodiče / zákonné zástupce
- e) Známe problémy našich uživatelů?
 - ano – pravidelná práce s klienty a především každodenní konzultace s rodiči / zákonnými zástupci nám dávají jasné podklady a informace o potřebách klientů

- f) Má uživatel možnost sám volit a volně užívat místní veřejné služby?
 - ano, vzhledem k cílové skupině jsou tyto informace především pro rodiče / zákonné zástupce, kteří dále rozhodnou o jejich využití
- g) Využívají uživatelé další služby mimo zařízení?
 - ano - vzhledem k cílové skupině toto rozhodují rodiče / zákonní zástupci
- h) Využívají běžné služby?
 - ano - vzhledem k cílové skupině toto rozhodují rodiče / zákonní zástupci
- i) Máme dobrovolníky, stážisty, fakultativní činnost?
 - ano – stážisty s odborných škol, dobrovolnickou práci zatím nevyužíváme
- j) Setkávají se uživatelé s rodinou a přáteli?
 - ano
- k) Máme v IVVP popsány vlastní zdroje uživatele k zapojení do běžné společnosti?
 - vzhledem k cílové skupině toto rozhodují a řeší rodiče / zákonní zástupci
- l) Kontakty s rodinou a přáteli?
 - ano

Další aktivity, nesouvisející přímo s poskytováním sociální služby, ale pomáhající spoluvytvářet příznivé sociální klima:

- a) využíváme MHD na přepravu dětí
- b) klienty vozíme vlastním autem do H.Počernic do jezdeckého klubu „ Počin v Ráji „ na hipoterapii
- c) pravidelně se účastníme přehlídky „Integrace Slunce“, kde klienti vystupují s programem.
- d) V rámci integrace nás navštěvuje mnoho organizací např.: MŠ U Zásobní zahrady 10/6, ZŠ Jeseniova, o.s.Švagr, o.s Nová Trojka apod.
- e) Organizujeme vycházky do ZOO, návštěvy „Divadla v Dlouhé“, Galerie „ Cesta ke světlu,ND, apod.
- f) Navštěvujeme veřejná místa – obchody, cukrárny, parky apod.
- g) Se ZŠ Zahradkou organizujeme Školu v přírodě.
- h) Jezdíme s dětmi několikrát do roka na vícedenní odpočinkové pobyty
- i) Rodiče jsou informováni o kontaktech akcích, pořádaných dalšími institucemi organizacemi, které mohou využít či se jich účastnit.
- j) Ve vlastních prostorách pořádáme pravidelná setkání, vzdělávací semináře, vánoční a velikonoční besídky, jezdí k nám divadélko „Trakař“.

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) 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;	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem;	ne
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

Personální a organizační zajištění sociální služby

Vedení zařízení připraví strukturu a odpovídající počet pracovníků, potřebných pro efektivní zajištění chodu organizace:

1.úsek ředitele

- a) ředitel
- b) zástupce ředitele – speciální pedagog /zajištění chodu organizace u v době nepřítomnosti ředitele, koordinace výchovné a pedagogické práce, tvorba a hodnocení IVVP, koordinace využití autoparku/
- c) zástupce ředitele – sociální pracovník /zajištění chodu organizace u v době nepřítomnosti ředitele, přijímání nových klientů, vedení dokumentace +

2.administrativní pracovník

Struktura zaměstnanců:

hospodářka
 Rehabilitace
 pracovníci v přímé sociální péči
 Úklid
 Údržba
 Řidič
 Vychovatel
 Ostatní: =
 Odborní konzultanti
 Správce sítě

Kvalifikační požadavky, osobní a morální předpoklady:

Řídíme se nařízením vlády ze dne 7.12.2005, měnicí nařízení vlády č.469/2002 Sb., stanovující katalog prací a kvalifikační předpoklady a měnicí nařízení o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě ve znění pozdějších předpisů.

Podle § 23 odst.1, písm.b) zákona č.143/1992 Sb., o platu a odměně za pracovní pohotovost v rozpočtových a dalších organizacích a orgánech, ve znění zákona č.40/1994 Sb. A zákona č.217/2000 Sb.,
Nařízení vlády č.469/2002 Sb., stanovující katalog prací a kvalifikační předpoklady a měnicí nařízení o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě ve znění nařízení vlády č.331/2003 Sb., nařízení vlády č.398/2004 Sb., a nařízení vlády č.213/2005 Sb.

U pracovníků, které přijímáme, se klade důraz na osobnostní a morální zralost, tj. zodpovědnost za svěřené klienty, samostatnost v rozhodování v rámci dané kompetence a na integritu /nepřítomnost psychopatologických úchylek/

Za přijímání pracovníků odpovídá

- 1) ředitel organizace
- 2) vedoucí rehabilitace
- 3) garant u odborných pracovníků
- 4) pracovník vedoucí personální agendu

Zaškolování:

Odpovídá dle odbornosti: odborný garant a vedoucí skupiny

Každý pracovník je proškolen individuálně, je možno i prostřednictvím odborné stáže.

Proces zaškolení trvá 3 měsíce, hodnocení probíhá 1x v měsíci a před ukončením je provedeno celkové hodnocení.

Praxe pracují po odborném a bezpečnostním školení pod vedením supervizita a příslušného vedoucího nebo odborného pracovníka.

Pravidelně 2x v roce probíhá povinné školení první pomoci a školení o bezpečnosti práce, které smluvně zajišťují odborní, akreditovaní školitelé či organizace.

Primárním úkolem je prohlubovat a rozvíjet empatii k bazálním a speciálním potřebám uživatelů služby.

Přijímání a zaškolování pracovníků se řídí závaznými normami.

- 1) zákoník práce
- 2) organizačním řádem zařízení
- 3) pracovním řádem zařízení
- 4) řádem upravujícím pravidla pro čerpání služeb uživateli
- 5) náplní práce

1) Mapa organizace – „pavouk“ viz

2) Pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků

- a) postup při přijímání nového pracovníky
 - pohovor s ředitelem
 - pohovor s vedoucím konkrétní skupiny
- b) nástup nového pracovníka
 - personální agenda
 - registrační povinnosti
- c) zapracování / adaptace nového pracovníka
 - 3 měsíční zkušební doba – „kolečko“
- d) + harmonogram zaškolení
- e) náplň práce, daná katalogem práce
- f) požadavky na zaměstnance
 - dle zákona 108/2006
 - bezúhonnost / výpis z rejstříku trestů
 - odborné vzdělání - doložit
 - zájem o problematiku / CV
- g) zdravotní a odborná způsobilost
 - dle zákona 108/2006
 - vstupní zdravotní prohlídka
 - odborné vzdělání - doložit
- h) osobní a osobnostní profil
 - 3 měsíční zkušební doba+kolečko – vyhodnocení

3) Metodika výběrového řízení pojmenovává postup pro výběr konkrétních pracovníků a to formou výběrového řízení.

- a) doporučení k vedení pohovoru s uchazeči
 - zjištění odbornosti
 - bezúhonnost
 - zájem o problematiku a přehled v oboru
 - splnění podmínek 108/2006
 - 3 měsíční zkušební doba
 -
- b) metodiky pro výběr zdravotnických pracovníků
 - zdravotnický personál nemáme
 - fyzioterapie se řídí normou pro výběr pracovníků v přímé sociální péči
- c) metodiky pro výběr pracovníků v přímé péči
 - viz.
- d) metodiky pro výběr a jednání s dobrovolníky
 - v současnosti nevyužíváme
 - jinak podmínky viz soc.péče / vysílací organizace /

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců;	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě;	ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců;	ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

Hodnocení a kritéria hodnocení pracovníka

ředitel na základě konzultace s širším vedením hodnotí:

- pracovní výkon
 - docházku a další formální náležitosti
 - naplnění vzdělávacích požadavků a plánů
 - aktivitu a kreativitu
 - iniciativu
- a) je stanoven pravidelný interval pro hodnocení
- ředitel hodnotí pracovníka v intervalu 6 měsíců
 - 1x ročně se zhodnotí práce pracovníka detailně a sepíše se plán na další období
 - aktuální problémy, nedostatky, apod. se hodnotí na pravidelné týdenní poradě případně ihned, těchto vychází i okamžité řešení či náprava
- b) je zapojen i pracovník a má možnost zpětné vazby
- hodnocení je zpracováno s pracovníkem, který se k němu vyjádří, doplní vlastní podněty a podepíše ho
- c) zpětná vazba je podnět pro zlepšení práce pracovníka i organizace
- ano
 - výsledkem hodnocení je stanovení potřeb pracovníka i organizace a profesní rozvoj pracovníka
 - pracovník má možnost požádat podporu v slabších oblastech a to formou školicích a vzdělávacích programů či formou supervize
- d) předcházení vyhoření
- aktivní snaha vedení i kolektivu, předcházet situaci, v které by toho nebezpečí hrozilo
 - doplňkové studijní a další aktivity, rozbíjející stereotyp /výjezdy, ...
 - supervize jednotlivce, pracovní skupiny či celého kolektivu

- e) každý má plán rozvoje a vzdělávání / potřeby organizace v pracovník
 - ano / sleduje a vede pověřený pracovník
 - výběr priorit pro vzdělávání se posuzuje dle: Podle odborné kvality kurzu, potřeb klientů a ICZ, a dle potřeb a odbornosti jednotlivých profesí
 - pracovník prezentuje nově získané znalosti v přímé užití v práci s klientem nebo uspořádá seminář pro ostatní pracovníky ICZ
- f) jsou stanovena studijní volna i možná finanční podpora organizace
 - jsou stanovena pravidla, která se dle potřeb organizace a dle měnící se skladby pracovníků či klientů aktualizují
- g) Pracovníci znají systém jak si vzájemně předávat informace o službě
 - ano
- h) V organizaci je systém oceňování pracovníků
 - ano, je stanoven základní rámec odměňování
- i) formy podpory pracovníků jednotlivě i kolektivu jako celku
 - Supervize pro zkvalitňování služby a předcházení konfliktům
 - Supervize jako předcházení porušování práv uživatelů

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.	ne

Místní a časová dostupnost poskytování soc.sloužby

- a) sociální služba zná potřeby své cílové skupiny uživatelů
 - místo poskytování služby je dobře dostupné ; s návazností na MHD
 - časové rozpětí odpovídá současným potřebám a požadavkům uživatelů a vychází s z personálních možností poskytovatele
 - organizace úzce spolupracuje i se zřizovatelem, MČ Praha 3, vzájemně konzultují potřeby a možnosti obou stran
 - organizace se aktivně podílí na komunitním plánování v dané lokalitě tj.: Městská část Praha 3
 - organizace spolupracuje s dalšími subjekty a tím rozšiřuje svou nabídku pro uživatele a sama, dle svých možností, nabízí své kapacity
- b) pracovníci pravidelně, aktivně zjišťují, zda poskytování služby odpovídá potřebám uživatelů, pokud se potřeby uživatelů změni, organizace na ně reaguje
 - potřeby uživatelů jsou pravidelně konzultovány a aktualizovány, je-li to v možnostech poskytovatele, je poskytování služby přizpůsobeno novým požadavkům
 - požadavky uživatelů jsou presentovány na pravidelných poradách a je snaha najít odpovídající řešení a vyhovět uživateli
 - snahou organizace je upevňovat a zkvalitňovat služby stávající, hledat a nabízet vhodné i doplňkové služby, které by přispěly k zkvalitnění života uživatelů

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.	ne

Soubor informací pro veřejnost o podrobnostech týkající se styku s obyvateli.

- * *webové stránky ICZ*
- * *webové stránky MČ Praha 3 – odbor sociální*
- * *registr poskytovatelů sociálních služeb*
- * *organizační a provozní řád*
- * *info. materiály vlastní*
- * *info. materiály komunitního plánování*
- * *info. v rámci různých neziskových organizací, aktivit a prezentací*
- * *info. v různých veřejných registrech*

Tyto informace jsou dostupné /dle konkrétního zdroje/

a) Informace o sociální službě

- 1) co je obsahem služby
- 2) smlouva (o poskytování soc.slужby)
- 3) postavení uživatele
- 4) náležitosti přijetí
- 5) ochrana osobních údajů
- 6) jaké činnosti jsou poskytovány
- 7) Terapeutické a doplňkové činnosti
- 8) platby
- 9) jak uživatel ovlivňuje služby kvalitu
- 10) garance kvality soc.slужby
- 11) stížnosti a práce s nimi
- 12) vypovězení smlouvy
- 13) spolupráce s blízkými osobami
- 14) za jakých podmínek nelze službu poskytnout

b) Informace o poskytovateli

- 1) typ a jméno organizace
- 2) zřizovatel
- 3) statutární zástupce / ředitel
- 4) poslání
- 5) cílová skupina
- 6) podle čeho službu poskytujeme
- 7) místo
- 8) kontakty
- 9) kvalifikace a odbornost pracovníků
- 10) s kým vším spolupracujeme
- 11) které naše dokumenty jsou veřejně přístupné

13. Prostředí a podmínky

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;	ne
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

Prostředí a zařízení je vhodné pro poskytování služeb klientům:

- Bezbariérové
- teplo, světelná pohoda, prostor
- po kolaudaci
- Fundovaní pracovníci
- protipožární zabezpečení
- hygiena
- zahrada
- prostory pro intimní úkony
- dostatečné soukromí pro nabídku individuálních terapií a doplňkových aktivit
- zajištění stravy
- prostředí zařízení odpovídá životnímu stylu klientů, jejich věku,...
- Dbáme, aby prostředí našeho zařízení bylo důstojné, nestigmatizovalo klienty
 - různorodost
 - neunifikovanost
 - uživatelé spoluvytvářejí prostředí
 - individuální přístup a ohled na potřeby jednotlivých klientů
 - přizpůsobení věku klientů

Dále máme k dispozici:

- **Zahradu upravenou pro venkovní pobyt a hru**
- **Pracoviště pro zrakovou stimulaci**
- **Zvedací / kolejové zařízení, pro usnadnění manipulace s nepohyblivými klienty a pro zvýšení jejich bezpečnosti**
- **auto**

Zařízení splňuje současné požadavky právních předpisů.

- Registrace sociální služby
 - Registrace NZZ
 - Zakládací listina
 - Organizační řád a Provozní řád
 - SQSS
 - Vnitřní směrnice
 - Zákonné pojištění
 - Smlouvy s uživateli
 - Ceník úkonů
 - Jmenovací dekret statutárního zástupce
 - Doklady o vzdělání pracovníků v přímé péči
 - hygienické normy
 - lékařská prevence
- **co představuje naše prostředí pro uživatele našich služeb**
 - bezpečný prostor
 - prostředí pro rozvoj
 - zázemí
 - pomoc při běžných denních situacích
 - útočiště
 - **Co u nás může nově příchozí odradit o zájem využít námi poskytovanou službu?**
 - otevřený prostor
 - odlišný životní styl
 - město
 - **Odstraňování bariér, fyzických, společenských a lidských**
- a) Bariery**
- bezbariérový prostor
 - integrace
 - respekt
 - otevřený prostor
 - rovnoprávnost
 - právo na přiměřené riziko
- b) soukromé prostory klienta**
- pokoj
 - člověk
 - učitel
 - třída
 - zahrada
 - jeho věci
 - jídelní potřeby
 - naplnění intimních a hygienických potřeb
- c) společné prostory**
- pokoj
 - společenství
 - zahrada
- d) zajištění intimity**
- WC
 - hygiena
 - rehabilitace
 - když chce, potřebuje

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;	ne
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;	ne
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

KRIZOVÉ SITUACE

Není možné předpovědět a popsat všechny situace, které se mohou stát a vytvořit tlustospis, který by byl metodikou pro jejich řešení.
 Zde definujeme situace s kterými máme konkrétní zkušenost, které pokládáme za nejzávažnější a při kterých by mohlo dojít k fatálním pochybením.
 SQSS jsou živý materiál, na kterém stále pracujeme podle nových poznatků a zkušeností jak vlastních tak zprostředkovaných. Tyto jsou poté popsány a, je-li to dobré, je vytvořena metodika jak novou krizovou situaci zvládat.
 Věříme, že jsme natolik zkušení a proškolení, že nepopsanou situaci, kterou přinese provoz zvládneme bez chyb, aniž k tomu budeme potřebovat psanou metodiku.

Definice

- a) Nouzová – situace je nebezpečná a zpravidla nepředvídaná, vyžadující její co nejrychlejší ukončení
- b) Havarijní – je náhlá událost, která vznikla s technickým provozem a která hrozí způsobit škody na zdraví, životě majetku a životním prostředí
- c) Mimořádná – je taková, která může nastat v souvislosti s poskytovanou sociální službou

Příčiny na straně

- a) uživatele
- b) pracovníka
- c) technických zařízení
- d) přírodních živlů

Typy

- a) úmrtí
- b) úraz
- c) dveře zablokované ležícím klientem
- d) zlomený klíč v zámku
- e) uvíznutí klienta ve výtahu
- f) prasklé vodovodní potrubí
- g) neteče voda
- h) havárie plynu, elektřiny
- i) výpadek PC
- j) rozbité okno
- k) pohřešování klienta

- l) ztráta klienta na akci
- m) domácí násilí v rodině klienta
- n) šikana (klient ↔ klient, klient ↔ personál)
- o) agresivní chování (klient ↔ klient, rodinný příslušník klienta → personál, zaměstnanec ↔ zaměstnanec)
- p) vznik škody (klient ↔ klient, klient ↔ personál)
- q) nedostatek personálu ve službě
- r) pomluva (klient ↔ klient, rodinný příslušník klienta → personál, zaměstnanec ↔ zaměstnanec)
- s) krádež
- t) požár, povodeň
- u) infekční onemocnění v zařízení
- v) konflikt – hádka (klient ↔ klient, klient ↔ personál)
- w) dopravní nehoda s klienty, pracovníky
- x) ztráta, odcizení osobních dat

KRIZOVÁ SITUACE JE:

- náhlá situace – nevíme, kdy přijde
- náročná – musím to řešit
- když potom si uvědomím co se mohlo stát
- ale počítáme s nimi a víme, kde je můžeme čekat
- chaos
- ale jsme na ně připravení
- ale předcházíme jim
- stresová situace
- nepříjemně se cítím
- je psychicky náročná
- pocit zodpovědnosti
- něco nečekaného a časově náročného
- nutná rychlá reakce
- když mám strach jestli to zvládnu
- bezmocnost

Seznam krizových situací v ICZ:

- napadení klientem
- odcházející klient (nereaguje)
- útěk klienta
- ztráta dítěte na výletě
- rozhovor s rodičem po krizové situaci
- úrazy, zranění
- spolknutí, vdechnutí cizího předmětu
- sebepoškozování klienta
- úraz u bazénu, u vířivky
- pokousání psem
- autonehoda
- utopení
- epileptický záchvat
- zakopnutí, když nesu dítě
- dušení při jídle
- akutní ohrožení života – neznám příčinu
- úmrtí klienta
- zaseknutí ve výtahu
- jde o život
- záchvat

- dítě se dusí
- zadřelo se čerpadlo (zima a nedá se topit)
- praskla voda
- nevyzvednuté dítě
- zpuštění alarmu
- úraz dítěte
- úraz zaměstnance
- nemůžu najít dítě – útěk, ztráta
- opilý rodič
- agresivní rodič
- loupeže a vykradení auta rodičů nebo pracovníků
- loupeže obecně – v domě
- konflikt při parkování

Jednotlivé situace:

Krizová situace: ÚMRTÍ

- resuscitace dle pravidel školení
- 155 + někdo čeká venku, zabezpečí prostor pro sanitku, ...
- Zajištění prostoru, jen nutný personál
- Volání rodičům – klíčový pracovník
- LÉKAŘ !!! konstatuje smrt
- Policie = protokol, - zajištění prostoru
- Informovat statutárního zástupce
- Informovat ostatní personál a rodiče, poskytnout potřebným podporu
- Oficiální zpráva
- Následná spolupráce s psychologem

Krizová situace: ÚRAZ

(není signalizace, sám s klientem) – v domě, WC,
= při plném chodu domu

- zjištění rozsahu zranění (pokud nejsou komplikace, EPI záchvat, ...)
- poskytnout první pomoc
- zavolat pomoc (=křičím) - situaci řeší 2 lidi =1 s klientem, 1 volá pomoc), - (v domě zdravotník 2 lidi)
- volá se RZS 155, zdravotník zůstává s klientem do příjezdu RZS
- volat rodičům (klíčový pracovník; ten kdo byl u toho)
- informovat statutárního zástupce
- zajištění chodu pokoje (skupiny), domu
- záznam o úrazu (ten kdo u toho byl) 1) zápis do knihy úrazů-pojišťovna, 2)do zdravotní dokumentace klienta, 3) do IVVP
- pojištění zaměstnanců ??
- dodatek do smlouvy o poskytování soc.péče – o riziku

Krizová situace: Vdechnutí předmětu

Zajištění první pomoci (uvolnění dýchacích cest atd.) – ten, kdo je nejbližší

- viz: školení první pomoci

zavolat zdravotníka a v případě komplikací 155

zajistit plynulý chod na pracovišti

informace rodičům – ten, kdo dítě předává

informace řediteli

asistence rychlé záchranné pomoci

zapsat do dokumentace – zdravotní karta – vedoucí pokoje

- popsat situaci

preventivní opatření

- zamezení opakování situace

dialog s rodiči o zamezení, o konkrétní situaci atd.

podpora

Krizová situace : Epileptický záchvat

Zajistit bezpečné prostředí – ten, kdo je nejbližší popř. volám pomoc, neodbíhám!

Druhý člověk ošetří ostatní klienty

Polohu

Základní životní FCE

Nechat záchvat proběhnout, popř., aplikace Stesolit, Diasepam, atd.

Při eventuálním zhoršení stavu – volat RZS (155)

Zapsat do karty – zdravotník nebo vedoucí pokoje

Informovat rodiče – ten, kdo dítě předává

Po odeznění záchvatu uložit do stabilizované polohy

- zjistit zda nedošlo k úniku moče a stolice

Na pokojích je zdravotník (SZŠ)

- všichni pracovníci prošli kurzem první pomoci (akreditace EU)

Krizová situace: Nemůžu najít dítě v domě (útěk, ztráta)

Zjišťování informací o dítěti zmizelém

→ na pokoji

→ kdo a kde ho viděl naposledy

→ zajištění dětí na pokoji

→ informuji a požádám ostatní pedagogy při hledání

a) barák

b) zahrada a okolí

→ informujeme vedení

→ informujeme a žádáme o pomoc policii 158 + voláme rodičům

→ policii informuje pečující - ví co se stalo

→ rodiče informuje vedení

→ řídíme se pokyny policie a nepřestáváme hledat

→ podle závažnosti zapíšeme do dokumentace

Krizová situace : Nevyzvednuté dítě

- Kontaktovat rodiče
 - + čekám do příchodu rodiče
 - informuji statutárního zástupce
 - o ten rozhodne : a) zajištění odvozu do Vinohradské nemocnice – dětské (taxi?)
- zavolat OSPOD (odbor soc. péče o dítě) - tel. v provozním řádu
 - poradí
 - b) čekám na jiné členy rodiny
- dítě je traumatizováno převozem do ZZ (zdravot.zařízení)
- mám zde vše na 1. pomoc, telefon, informace o dítěti

- Zapsat do dokumentace dítěte a získat další kontakty na rodinné příslušníky

Krizová situace: hodně dětí, málo dospělých.

Situace – Jsem sám/sama na pokoji se 4 a více dětmi.

- obvolám ostatní pokoje, zjistím situaci a požádám o pomoc
 - a) „věnuji“ 1 až 2 děti
 - b) požádám o uvolnění jednoho z dospělých (popř. o schopného praktikanta)
- poprosím o možnou pomoc a uvolnění někoho s odbor. pedagogů
- poprosím o pomoc a uvolnění někoho z RHB a další
- spojím se z jiným pokojem
- pomůžu si sama

Krizová situace: Agresivní klient

- prevence: snaha o předcházení agresivního afektu
 - správná medikace
 - znalost situací, kdy vzniká agrese a předcházení situace
 - zapsáno v dokumentaci
 - odvádění pozornosti – pravidelný režim dne
- řešení při vzniklé agresi proti člověku:

*jeden pedagog zůstává s agresorem a ostatní odvádí ostatní klienty pryč z místnosti

* další pedagog mu přijde na pomoc- může stačit jen přítomnost- až se zklidní

*právo klienta je, aby nepřišel na pomoc další pedagog – tedy 1klient proti jednomu pedagogovi

*ochrana pedagoga je 2 pedagogové proti 1 klientovi

LIDSKÁ PRÁVA**- SITUACE, KDY BY MOHLO DOJÍT K JEJICH PORUŠOVÁNÍ**

- jídlo a pití
- při terapiích
- při hygieně
- mluvení s nimi, o nich (klientech)
- dohadování o rehabilitaci klienta s rodiči
- střet zájmů klienta (fungování zařízení, program) x ostatní klienti
- diety (informace od rodičů) – v dokumentaci + IVVP, nástěnky v pokojích
- o problémech mluvíme hned s rodiči (sešity dětí)
- nucení do jídla – dle potřeby
- nucení k pití – nutné – pitný režim
- trpělivost a individuální přístup
- čištění zubů
- převlékání
- společné toalety – oddělené sezení
- společně vše – jak jinak, jsme limitováni prostorem
- klienti rostou – nároky na intimitu rostou s nimi

- z neznalosti
- z nedbalosti – klienta nebo personálu (agrese klienta)
- nedostatku času
- závislost a bezradnost klienta
- komunikace- rodičů a pečujících

KDY:

- agresivní klient
- přebalování
- krmení
- dodržování pitného režimu
- hygiena
- podávání léků

Jak vzniklé situace dál řešit:

- po pokojích rozdělit situace
- scházet se ve skupinách za pomoci facilitátora.
- když si nebudeme vědět rady, požádáme obdobné organizace o pomoc – vedení?
- budeme mít seznam situací na nástěnce – vybereme a označíme řešenou situaci

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby;	ne
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také	ne

zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby. ne

Zvyšování kvality sociálních služeb

Zjišťování spokojenosti klientů s poskytovanými službami

- pozorováním uživatele – vnímat potřeby v kontextu
- alternativní a augmentativní komunikací/rozhovor
- emfatická fantazie – vžít se do role uživatele
- imaginativní rozhovor – empatie, intuice, kreativita
- analýza uspokojení potřeby
- rozhovor s referujícími osobami – kdo uživatele zná z dřívějšíka
- studiem dokumentace
- Popisem osobnostního vývoje
- Popisem obecné charakteristiky
- Popisem stupně postižení
- Popisem a srovnáním základních a aktuálních potřeb uživatele
- Popisem „problému“
- Popisem toho, co uživatel potřebuje zvládnout pro samostatnější život
- Popisem silných stránek uživatele

Spokojenost či nespokojenost uživatelů:

- a) Uživatel / rodina
 - zástupci poskytovatele jsou s uživatelem / rodinou denním styku, tím je snaha předcházet případným nedorozuměním či stížnostem, nebo je řešit v počátku.
 - Uživatel / rodina mají možnost anonymní stížnosti do schránky důvěry
 - Uživatel / rodina má k dispozici přehled míst, kde je možné svou stížnost / připomínku uplatnit
- b) vedení poskytovatele
 - vedení poskytovatele nabízí uživateli / rodině i zaměstnancům domluvit si setkání, při kterých jsou řešeny, připomínky, podněty, stížnosti, ...
- c) personál
 - personál je s uživatelem / rodinou v denním styku, tím je snaha předcházet případným nedorozuměním či stížnostem, nebo je řešit v počátku.
 - Zaměstnanci jsou pravidelně vybízeni k individuálním konzultacím s vedením poskytovatele, při kterých jsou řešeny připomínky, podněty, stížnosti, ...
- d) spolupracující organizace a jednotlivci
 - od spolupracujících organizací i jednotlivců (i z řad praktikujících studentů) vítáme zpětnou vazbu a jejich vnější pohled na naši realitu. Toto nám je cenným podnětem pro zkvalitňování naší práce.
- e) zřizovatel
 - zřizovatel provádí pravidelnou kontrolní činnost
 - případně mimořádnou kontrolu při anonymním podání

Zdroje zpětné vazby externí:

- kontrolní činnost zřizovatele
 - zřizovatel provádí pravidelnou kontrolní činnost
 - případně mimořádnou kontrolu při anonymním podání
- IQSS
 - je cennou zpětnou vazbou a zároveň poradním subjektem pro zkvalitňování námi poskytovaných služeb
- Audit, spolupracující organizace
 - kontrolní činnost zřizovatele
 - audit dotačních prostředků / dle konkrétních pravidel
- Veřejnost, externisté, studenti, návštěvníci
 - od jednotlivců, externistů, praktikujících studentů, veřejnosti vítáme zpětnou vazbu a jejich vnější pohled na naši realitu. Toto nám je cenným podnětem pro zkvalitňování naší práce.

Organizace:

- kontroluje
 - provádí pravidelnou kontrolní činnost naplňování SQSS
- hodnotí
 - má vypracován systém hodnocení a odměňování pracovníků
 - hodnotí naplňování SQSS a zjednává nápravu, vždy je jmenován konkrétní pracovník, který nápravu provede
- písemně zpracovává pravidla
 - má písemně zpracovaná pravidla a metodiky / viz.: příslušné k jednotlivým kapitolám SQSS
- komunikuje s uživateli / jejich rodinami
 - vedení poskytovatele a zaměstnanci jsou s uživatelem / rodinou denním styku, tím je snaha předcházet případným nedorozuměním či stížnostem, nebo je řešit v počátku. Nejméně 2x ročně je s každým uživatelem sjednána individuální schůzka, kde se veškerá problematika řeší podrobně (zápis)-
- stížnosti se vyhodnocují, odpovídá se a přijímá se náprava a poučení
 - je vypracována metodika, která konkretizuje postupy při přijetí, zpracování, projednání a archivaci stížnosti. Zároveň pojednává o odpovědi, nápravě a poučení se z konkrétního případu, jde-li tento zobecnit pro zlepšení poskytované péče, je tak učiněno a je v obecných pravidlech zpracován do pravidelně se aktualizujících SQSS.