

Sborník

vzdělávacího programu

Vzdělávání k rozvoji kvality poskytování pečovatelských služeb

QQT, s.r.o.

Zpracovala: Mgr. Ilona Čtvrtníková

2012

Vzdělávací program byl realizován v rámci veřejné zakázky "Podpora poskytovatelů ve zlepšení kvality sociálních služeb", která je součástí Individuálního projektu Pardubického kraje s názvem „Podpora dostupnosti a kvality sociálních služeb v Pardubickém kraji“ a je financována z prostředků ESF a státního rozpočtu ČR.

Obsah

1. Úvod	2
2. Postavení pečovatelské služby v systému sociálních služeb, nastavení fungování pečovatelské služby	4
3. Efektivita a finanční náročnost pečovatelské služby	7
4. Ochrana práv uživatelů a systém stížností	10
5. Jednání se zájemcem o službu a uzavírání smlouvy	13
6. Individuální plánování	16
7. Personální řízení, kompetence pracovníků	20
8. Jak se odrazilo vzdělávání v praxi účastníků – výňatky ze závěrečných prací účastníků	23

1. Úvod

V období roku 2010 až 2012 realizuje Pardubický kraj projekt „Podpora dostupnosti a kvality sociálních služeb v Pardubickém kraji“, financovaný z prostředků ESF a státního rozpočtu ČR.

V rámci projektu byla společností QQT, s.r.o. realizována veřejná zakázka "Podpora poskytovatelů ve zlepšení kvality sociálních služeb", přičemž podpora probíhala prostřednictvím 112 konzultací, provedených ve vybraných zařízeních sociálních služeb Pardubického kraje experty na kvalitu služeb, a prostřednictvím uspořádání 2 běhů 6denního akreditovaného vzdělávacího programu „Vzdělávání k rozvoji kvality poskytování pečovatelských služeb“ pro poskytovatele pečovatelských služeb.

Primárním cílem **vzdělávacího programu** je rozvíjet u účastníků znalosti a dovednosti v těchto oblastech: nastavení cílové skupiny a odpovídající nabídky služeb, formulování veřejného závazku a ověřování naplňování veřejného závazku v praxi, provozní a finanční limity organizace, efektivita poskytování pečovatelské služby, stanovení základních zásad poskytování služby, vyhodnocení potřeb zájemce, obsah a uzavírání smlouvy, sestavení a vyhodnocování individuálního plánu, ochrana práv uživatelů využívajících pečovatelskou službu a nastavení systému stížností, personální zajištění služby.

Zprávy z jednotlivých vzdělávacích dní zpracované lektory však poskytují také jedinečné z praxe získané informace o nejčastějších obtížích či nedostacích při poskytování sociálních služeb či naopak o příkladech dobré praxe v Pardubickém kraji. Smyslem tohoto sborníku je získané informace shrnout a poskytnout tak ostatním kolegům, i zřizovatelům a zadavatelům sociálních služeb podněty k další podpoře transformace a rozvoje kvality sociálních služeb ve svém regionu.

Lektory vzdělávacího programu jsou zkušení odborníci na kvalitu sociálních služeb, program je akreditován MPSV (číslo akreditace: 2012/0036-PC/SP/VP). Celkem se jej zúčastnilo 31 účastníků (16 v rámci 1. běhu a 15 v rámci 2. běhu).

Harmonogram a témata vzdělávacího programu:

1. den:

Téma: Postavení pečovatelské služby v systému sociálních služeb, nastavení fungování pečovatelské služby

Termín konání: 17. 3. 2011 (1. běh), 18. 3. 2011 (2. běh)

Lektor: Mgr. Ilona Čtvrtníková

2. den:

Téma: Efektivita a finanční náročnost pečovatelské služby

Termín konání: 12. 4. 2011 (1. běh), 9. 5. 2011 (2. běh)

Lektor: Mgr. Eva Medková

3. den:

Téma: Ochrana práv uživatelů a systém stížností

Termín konání: 2. 5. 2011 (1. běh), 13. 5. 2011 (2. běh)

Lektor: JUDr. Tatjana Kašlíková

4. den:

Téma: Jednání se zájemcem o službu a uzavírání smlouvy

Termín konání: 26. 9. 2011 (1. běh), 27. 9. 2011 (2. běh)

Lektor: Mgr. Jiřina Kafková

5. den:

Téma: Individuální plánování

Termín konání: 17. 10. 2011 (1. běh), 20. 10. 2011 (2. běh)

Lektor: Mgr. Eva Medková

6. den:

Téma: Personální řízení, kompetence pracovníků

Termín konání: 1. 11. 2011 (1. běh), 14. 11. 2011 (2. běh)

Lektor: JUDr. Tatjana Kašlíková

2. Postavení pečovatelské služby v systému sociálních služeb, nastavení fungování pečovatelské služby

Lektor: Mgr. Ilona Čtvrtníková

Hlavní témata

1. §2 zákona o sociálních službách zakotvuje povinnost sociálních služeb:
 - Zachovávat lidskou důstojnost
 - Vycházet z individuálně určených potřeb osob
 - Působit na osoby aktivně
 - Podporovat rozvoj jejich samostatnosti osob, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
 - Posilovat sociální začleňování osoby, které je služba poskytována
2. §2 a §37 zákona o sociálních službách říká:
 - Každá osoba má nárok na bezplatné **poskytnutí sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení**
 - Základní sociální poradenství – sociální služba poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé situace. **Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů soc. služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.**
 - **Rozsah základního sociálního poradenství je definován v §3 vyhl. 505/2006 Sb. takto:**
 - a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
 - b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
 - c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
 - d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.
3. Sociální začleňování jako hlavní cíl poskytování služby. Sociální začleňování je proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. §3 písm.e) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách
4. Sociální služby jako služby v obecném zájmu:
 - Služby v obecném zájmu jsou ekonomické nebo neekonomické povahy

- Činnost pečovatelských služeb ekonomické povahy – např. poskytování obědů, praní prádla, úklid, nákupy.
- Činnost pečovatelských služeb neekonomické povahy – úkony péče.
- Stanovisko ÚHOS
- Individuální projekt MPSV – Podpory procesů v sociálních službách. Právní analýza I. a II. <http://www.mpsv.cz/cs/10824>

5. Cílová skupina pečovatelských služeb:

- Posouzení, zda osoba spadá do cílové skupiny. Způsob ověření, zda osoba spadá do cílové skupiny v rámci jednání se zájemcem o službu.
- Zaměření služeb z hlediska cílové skupiny a převahy vykonávaných činností z hlediska činností ekonomické a neekonomické povahy.

Nejčastější obtíže při naplňování požadavků zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v projednávaných tématech

Posouzení, zda se jedná o osobu nacházející se v nepříznivé sociální situaci. Posouzení, zda osoba spadá do cílové skupiny, je limitováno na předložení doporučení čerpání pečovatelské služby praktickým lékařem. Důvodem pro doporučení jiné sociální služby bývá žádost o poskytnutí péče v jiné době než v provozní době služby nebo žádost o poskytnutí služby po delší časový úsek např. několik hodin v kuse. V takovém případě odkazují pečovatelské služby na osobní asistenci či rezidenční služby.

Provozní doba – provozní doba pečovatelských služeb je obvykle od 7:00 – 15:30. Způsob zjišťování, zda provozní doba odpovídá potřebám cílové skupiny je obvykle prováděn pomocí dotazníkového šetření mezi uživateli služby.

Komentář: takové šetření nevypovídá o potřebě cílové skupiny, ale pouze uživatelů služby, kteří se za stávajícího nastavení provozní doby rozhodli službu využívat, tudíž jim nastavení vyhovuje.

Cílová skupina – naprostou většinu uživatelů pečovatelských služeb tvoří senioři. Osoby se zdravotním postižením tvoří mizivé procento uživatelů. Z údajů, které uváděli zástupci poskytovatelů pečovatelských služeb poskytujících své služby v Pardubickém kraji vyplývá, že osoby se zdravotním postižením tvoří cca 3-10% jejich uživatelů. Rodiny s dětmi jako své současné uživatele poskytovatelé nevedli. Nejčastějším důvodem odmítnutí osob se zdravotním postižením je požadavek na poskytnutí péče mimo provozní dobu nebo požadavek na opakované poskytnutí služby během dne.

Role pečovatelské služby – poskytovatelé řeší konkrétní situace, kdy poskytovat nebo neposkytovat služby příp. zda se jedná ještě o pečovatelskou službu nebo jinou komerční službu např. úklid chodby, úklid i jiného patra rodinného domu, pokud v něm uživatel sám nežije, praní ložního prádla po návštěvě, zajištění venčení psa v době nemoci nebo nepřítomnosti uživatele, úklid prostor v rodinném domě před příjezdem návštěvy a následné vyprání ložního prádla po návštěvě atd.

Komentář: Nejasnosti se obvykle týkají služeb, které jsou nabízeny i komerčně. Ukazují na nepochopení cíle sociálních služeb a nevyjasnění si vlastní role – poslání a cílů služby a v první řadě cílové skupiny.

Vykonávané úkony - z údajů, které uvedli poskytovatelé vyplynulo, že hlavní převahu při poskytování služeb mají služby – zajištění obědů, praní prádla, nakupování a úklid. Péčové služby jsou poskytovány v malém měřítku cca 10%. V některých případech hlavně u velmi malých pečovatelských služeb (1-2 pečovatelky) jsou péčové služby přenechávány jinému subjektu poskytujícímu pečovatelskou službu.

Hlavní překážky zaměření na péčové úkony - zaměření pečovatelské služby na péčové úkony (hygiena, péče o vlastní osobu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím atd.) by bylo možné. Hlavními překážkami jsou potřeba nového nastavení pracovní doby popř. získání pracovníků na zkrácené úvazky, na DPP atd. Překážka je i v současném personálním složení s ohledem na vzdělání, dovednosti a znalosti pracovníků.

Pojetí „DPS“ tzn. bytů zvláštního určení a vazba „DPS“ na pečovatelskou službu - pečovatelská služba je stále v mnoha případech svázána s „DPS“. Bydlení v „DPS“ je navázáno na čerpání pečovatelské služby „ musí čerpat alespoň úklid chodby“.

Komentář: DPS – jedná se o byty zvláštního určení, možnost využití budovy vyplývá ze smlouvy o poskytnutí finančních prostředků pro její výstavbu.

Vnímání pečovatelek veřejností – společenský status - v současné době jsou pracovnice pečovatelské služby vnímány uživateli a veřejností jako „uklízečky, obědářky“ a jejich profese má nízkou společenskou prestiž. Z diskuse vyplynulo, že při zajišťování intenzivních pečovatelských úkonů (pomoc osobám se zdravotním postižením, osobám umírajícím, osobám s vysokou mírou závislosti) se vnímání práce pečovatelů společností zásadně proměňuje a zvyšuje to sebevědomí a motivaci pracovníků.

Příklady dobré praxe

Poskytování obědů rovněž jako vedlejší hospodářská činnost. Tento krok vedl k tomu, že mohou být obědy nadále poskytovány všem, kdo o ně mají zájem včetně komerčních subjektů a nedochází tak k odmítání zájemců o oběd z důvodu, že nespádají do cílové skupiny. Není jim poskytována sociální služba.

Doprovázení na nákup – doprovázení uživatelů na nákup umožňuje uživatelům využívat vlastních schopností a rozhodovat o svém životě.

Doporučení

Cílová skupina - u každého zájemce o službu vždy ověřit, zda se jedná o osobu nacházející se v nepříznivé sociální situaci. V případě, že se nejedná o osobu v nepříznivé sociální situaci, nabídnout zájemci jinou komerční službu.

Provozní doba – rozšířit provozní dobu podle potřeb zájemců o službu např. osoby se zdravotním postižením, senioři vyžadující vyšší míru podpory nebo opakované poskytnutí služby během dne. V této souvislosti je třeba informovat veřejnost o tom, že služba jim bude poskytována dle jejich potřeb nikoli pouze ve vymezených provozních hodinách.

Vykonávané úkony – společně s rozšířením pracovní doby se zaměřit na profesní přípravu pracovníků v souvislosti s rozšířením vykonávaných péčových úkonů (hygiena, péče o vlastní osobu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím atd.). Ze zkušeností služeb vyplývá, že zájemci/uživatelé jsou ochotnější a více využívají příspěvek na péči na zajištění péčových úkonů, což vede i ke zvýšení příjmů od uživatelů pečovatelských služeb.

3. Efektivita a finanční náročnost pečovatelské služby

Lektor: Mgr. Eva Medková

Hlavní témata

Pojem „finanční efektivita“ v sociálních službách. Posouzení finanční efektivity v neziskových organizacích - cílem není dosažení maximálního zisku, nýbrž hospodárné využití svěřených finančních prostředků

Zdroje financování

- 1) Dotace zřizovatele (zakladatele)
- 2) Dotace ze státního rozpočtu
- 3) Grant na podporu programů v oblasti soc. věcí z rozpočtu KU
- 4) Příjmy z vlastní činnosti
- 5) Ostatní příjmy

Dotace ze státního rozpočtu

Minimální průměrná výše celkové úhrady ze strany uživatelů služby na financování příslušné služby sociální péče. Pečovatelská služba 1 hod/ 60,- Kč viz. www.mpsv.cz / Vyhlášení dotačního řízení MPSV ČR pro rok 2011. Jedná se referenční hodnotou průměrných minimálních výší úhrad, která může být poskytovatelem žádána při **plném využití základních činností dané služby, které** byly stanoveny na základě vyhlášky 505/2006 Sb. **Nejedná se o normativní částky, jejichž naplnění by bylo pro určení návrhu dotace nutnou podmínkou.**

OK stat - nově zavádí údaj o **plánovaném počtu hodin nutných k zajištění základních činností služby**, z něj lze poté vyhodnotit, jaký pečovatelské služby plánují výběr úhrad za základní činnosti.

Vlastní příjmy - příjmy za poskytování služeb

- Základní činnost
- Fakultativní činnost - nelze poskytovat jako samostatný úkon
- VHC - vedlejší hospodářská činnost
- Náklady fakultativních služeb (a služeb VHC) nelze hradit z dotace ze státního rozpočtu
- Poskytujeme-li fakultativní služby (a služby VHC), nelze odmítnout žádost z kapacitních důvodů (plné vytížení profesního týmu)

Průměrná výše úhrad cca 20% z celkových příjmů/rok (statistické údaje ČAPS)

Podmínky finanční efektivity

Efektivnost služby ovlivňuje:

- cílová skupina,
- organizace práce,
- personální plánování,
- stanovení výše úhrad

Cílová skupina

„Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení ..., jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby...“, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 40

Zákon určuje, **kdo může a kdo nemůže být příjemce služby.**

Finanční efektivita ve vztahu k cílové skupině

Soulad zákonem definované cílové skupiny s praxí poskytovatele ovlivňuje:

- Rozsah poskytovaných služeb (a tím i výše úhrad za poskytovanou službu)
- Nastavení individuálních plánů (soulad s posláním a osobním cílem uživatele)
- Využití pracovní doby pracovníků v přímé péči

Nejčastější obtíže při naplňování požadavků zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

§ 3, odst. b) nepříznivá sociální situace v souvislosti:

Definovaný okruh osob není v souladu s uplatňovanou praxí, tj. služba je poskytována uživatelům, kteří nevykazují ztrátu schopností dle výše jmenovaného ustanovení – ve službách dochází k vytváření návyku na sociální službu. V souvislosti s tématem je možné konstatovat, že čerpání svěřených finančních prostředků je v některých případech možné označit za „nehospodárné“ nebo že ve službách jsou skryté finanční rezervy

§ 101, odst. 1) v souvislosti s metodikou MPSV ČR pro poskytování dotací ze státního rozpočtu:

Běžně uplatňovanou praxí poskytovatelů je zajišťování fakultativních služeb (§35, odst. 4), přičemž náklady spojené s poskytováním fakultativních služeb nejsou sledovány (např. spotřebovaný fond pracovní doby), není tedy možné dokladovat způsob jejich úhrady.

Problematické oblasti standardů kvality, ovlivňující finanční efektivitu – náročnost služby:

Standard č. 8

Finanční prostředky jsou používány na krytí nákladů spojených s poskytováním služeb, které je možné označit jako nahrazování běžně dostupných zdrojů (např. dovážka obědů i v případech,

kdy tato služba není „nezbytně nutná“ tzn. osoby, které je poskytována služba nespadá do cílové skupiny, poskytování jednorázových úklidů např. mytí oken 2x ročně apod.)

Obtíže spojené s transformací služby jsou spojeny především s obavou z reakce dotčených uživatel (zrušení smlouvy, vzhledem k tomu, že uživatel nespadá do zákonem vymezeného okruhu osob), jednak z obavy z postoje zřizovatele, který v některých případech upřednostňuje „kvantitu“ poskytovaných služeb.

Standard č. 9

Poskytovatel stanovuje organizační strukturu dle stávajícího personálního obsazení, bez analýzy skutečných potřeb – např. denní harmonogramy pečovatelek nejsou aktualizovány, je uplatňována praxe „přidělování“ určitého počtu uživatelů k jednomu konkrétnímu pracovníkovi na dané období, bez průběžné kontroly využívání služeb. Finanční efektivita je ovlivňována využíváním pracovní doby pečovatelek.

Vzhledem k častým konstatováním poskytovatelů o nedostatečném personálním obsazení se nabízí otázka, zdali poskytování fakultativních služeb neodčerpává pracovní dobu pečovatelek, na úkor hlavních činností.

Všeobecně:

Poskytovatelé nedisponují dostatečnými informacemi o možnostech dalšího financování např. čerpání finančních prostředků prostřednictvím grantových programů v oblasti soc. věcí z rozpočtu příslušného KÚ

Příklady dobré praxe

Hospodárné využití pracovní doby zajištěné stanovením aktuálních pracovních harmonogramů dle aktuální potřeby klientů, s tím související aktualizace individuálních plánů.

Poskytování určitých druhů úkonů např. donáška obědů pouze v případech skutečné sociální nouze.

Doporučení:

Cílová skupina – poskytovat služby pouze osobám spadajícím do cílové skupiny. Ověřovat u zájemce o službu, zda se osoba nachází v nepříznivé sociální situaci vyžadující pomoc druhé osoby.

Fakultativní služby – sledovat náklady na poskytování fakultativních služeb (např. spotřebovaný fond pracovní doby, opotřebení vozidla)

Analýza vynakládaného času – provést analýzu využití času pracovníků a vykonávaných úkonů s ohledem na nastavení organizační struktury a posouzení finanční efektivity služby.

4. Ochrana práv uživatelů a systém stížností

Lektor: JUDr. Tatjana Kašíková

Hlavní témata

Obsah ochrany práv uživatelů sociálních služeb:

- a) respekt k právům a svobodám
- b) ochranu práv a svobod
- c) podporu uživatelů, aby mohli svá práva a svobody realizovat

Východiska ochrany práv v sociálních službách:

§2 odst. 2 zákona o sociálních službách, poslední věta: „Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“

§35 odst. 1, zss– Základní činnosti při poskytování sociálních služeb,

pís.j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

§37 zákona o sociálních službách – každá sociální služba musí zahrnovat ve své činnosti základní sociální poradenství

Ochrana práv uživatelů sociálních služeb

- Soudy ČR
- Evropský soud pro lidská práva ve Štrasburku
- Nástrojem ochrany je také

a) inspekce poskytování sociálních služeb

b) systematické návštěvy veřejného ochránce práv

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb §88 zákona 108/2006 Sb.

pís.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

pís.e) – povinnost poskytovatele služeb zpracovat pravidla pro podávání stížností - **právo uživatelů služby si stěžovat**

pís.h) - dodržovat standardy kvality sociálních služeb

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb §89 Opatření omezující pohyb osob

odst.1 – přímé ohrožení zdraví a života fyzických osob (uživatelů nebo jiných fyzických osob)

odst.2 – musí předcházet jiná opatření a ta se musí ukázat jako neúčinná

odst.3 – souhlas lékaře před použitím (nelze získat paušálně pro určitého uživatele nebo situaci), volit vždy nejmírnější opatření, které je účinné

odst.4 – **poskytovat službu tak, aby se předcházelo rizikovým situacím**

Rizika

Z §89 vyplývá povinnost:

- analyzovat rizika v rámci individuálního plánování služby
- při nastavování způsobu podpory uživatele eliminovat tato rizika např. poradenstvím ohledně vhodných pomůcek, úpravy prostor a zohledňovat tato rizika při volbě vhodného postupu
- pečlivého a průběžného vyhodnocování chování uživatele a jeho potřeb službou

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- neřešený problém
- vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu
- podání v individuálním zájmu napadající kvalitu nebo způsob poskytování služby

Záleží na uživateli – co označí za stížnost.

Nejčastější obtíže při naplňování požadavků zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Sám charakter služby (poskytování v domácím prostředí) snižuje riziko porušení práv uživatelů pracovníky. Z příkladů poskytovatelů vyplynulo, že služby mají jasnou představu o právech uživatelů a jejich vnitřní předpisy obsahují konkrétní postupy pro pracovníky. Jedno ze základních práv uživatele se však zdá dosud málo akcentované – **právo na základní poradenství a představa poskytovatelů, co tento pojem obnáší**. V některých službách je dosud zjevná nechuť nabízet služby jiného poskytovatele stejného druhu služby a to i tehdy, když je schopen poskytnout širší nebo kvalitnější servis. Dále mnoho poskytovatelů, resp. jejich pracovníků v terénu nemá dostatečné informace o síti služeb v regionu a to nejen služeb sociálních, ale takových, které by pomohly řešit uživateli jeho nepříznivou situaci.

Riziko ohrožení nebo nerespektování práv uživatelů v tomto typu služby spočívá v obtížném zajištění jednotného postupu všech pracovníků – službu poskytuje obvykle jen jedna pečovatelka a vedoucí pracovníci nemohou její práci přímo kontrolovat. Je proto nezbytné hledat co nejefektivnější nástroje kontroly.

V souvislosti s ochranou práv uživatelů služby se objevilo téma ochrany práv pracovníků.

Postavení pečovatelky je veřejnosti vnímáno nikoliv jako postavení pracovníka odborné služby, ale jako uklízečky, nebo dobré známé. Postoj veřejnosti je ovlivněn činností služby, která se v mnoha případech zabývá (více než odbornou podporou lidí s rozsáhlými potřebami podpory) v převážné míře činnostmi jako je úklid nebo dovážka oběda. Pracovnice služby nejsou průběžně podporovány a školeny v komunikaci s uživateli, oscilují mezi postoji neomezené akceptace požadavků uživatelů a dotčeného hájení svých práv. V této oblasti je třeba neustálé podpory pracovníků např. externím odborníkem (supervizorem) a také vymezení hranic jejich postavení vedoucími pracovníky služby.

Přijímání darů – téma spojené s ochranou práv uživatelů a právy pracovníků. Většina služeb dosud zastává stanovisko, že drobné pozornosti od uživatelů je třeba přijmout, „aby se neurazili“. Je otázkou, zda poskytovatelé jsou schopni eliminovat rizika, která s tímto postupem souvisejí – riziko, že uživatel i při poskytnutí bezcenné pozornosti očekává od pracovníka služby kompenzaci, riziko jak cenná může být „pozornost“ z hlediska služby, pečovatele a z hlediska uživatele, který pobírá nízký důchod. Ve vnitřních pravidlech pro přijímání darů od uživatelů se odráží často nevyjasněný postoj služby k vlastní roli, resp. k roli pečovatele.

Poskytovatelé mají formálně ošetřeno právo uživatelů na stížnost, služby však dosud hledají způsob jak uživatele podpořit v projevení nespokojenosti. V tomto typu služby, kdy je uživatel opakovaně navštěvován jednou nebo několika stejnými pečovatelkami, je pro uživatele velmi riskantní si na jednu z nich stěžovat. Služby také dosud nenašly způsob jak uspokojivě reagovat na anonymní stížnost, kromě toho, že reakci na ni vyvěsí ve středisku. Přitom anonymní stížnost může být z hlediska uživatele jedinou bezpečnou cestou projevení nespokojenosti.

Uzavírání smlouvy s uživatelem, který se nemůže podepsat – je třeba postupovat v souladu s §91 odst. (6.) zákona 108/2006 Sb., o soc. službách.

§91 odst. (6.) zákona 108/2006 Sb., o soc. službách: „Osobu, která podle lékařského posudku ošetřujícího lékaře není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu osoby, nebo jde-li o poskytnutí pobytových sociálních služeb v zařízení sociálních služeb, obecní úřad obce s rozšířenou působností podle sídla tohoto zařízení.“

Příklady dobré praxe

Jak reagovat na podezření uživatele na ztrátu (odcizení) peněz – služba má osvědčené věty, postupy, jak na tuto situaci reagovat bez popírání a konfrontování uživatele s jeho zmateností způsobené demencí.

Služba vede s uživatelem strukturovaný rozhovor k ověření jeho možné nespokojenosti s kvalitou služby.

Doporučení

Právo na základní sociální poradenství – v rámci sociálního šetření klást důraz na poskytnutí základního sociálního poradenství zájemci o službu. Zaměřit se na podporu profesního rozvoje především sociálních pracovníků provádějících sociální šetření k získání kompetencí pro poskytování sociálního poradenství tzn. znalost pomůcek, dávek a jiných výhod, návazných služeb atd.

Uzavírání smlouvy s uživatelem, který se nemůže podepsat – je třeba postupovat v souladu s §91 odst. (6.) zákona 108/2006 Sb., o soc. službách

Podávání stížností - je třeba hledat cesty k podpoře uživatele v bezpečném projevení nespokojenosti a způsoby kontroly kvalitně vykonávané práce např. pravidelné ověřování naplnění potřeb a představ uživatele v rozhovoru s vedoucím služby.

5. Jednání se zájemcem o službu a uzavírání smlouvy

Lektor: Mgr. Jiřina Kafková

Hlavní témata

Veřejný závazek jako úvodní informace o službě

Informace, které zájemce potřebuje vědět, než začne čerpat službu

Poskytovatelé sociálních služeb jsou dle § 88 povinni zák. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- Odst. a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a **o způsobu poskytování sociálních služeb**, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,
- Odst. 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,
- 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**,

St. 3 kritérium b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání, osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

K naplnění vede několik kroků:

- Analýza potřeb v běžných oblastech života (např. osobní hygiena, péče o vlastní osobu, péče o domácnost, zajištění stravování, kontakt se společenským prostředím, seberealizace, péče o zdraví a bezpečí, uplatňování práv a oprávněných zájmů)
- Stanovení cíle spolupráce – čeho, jakého stavu chce v jednotlivých oblastech dosáhnout
- Stanovení kritérií naplnění – podle čeho pozná, že stavu bylo dosaženo, jak má stav vypadat
- Analýza zdrojů – vlastní zdroje, jiné zdroje např. služby (homecare)
- Stanovení způsobu podpory (metody práce)
- Analýza rizik
- Stanovení termínu dosažení, přehodnocení
- Stanovení osob odpovědných za dosažení cílů

Hlavní povinnosti ve vztahu k jednání se zájemcem o službu a plánování způsobu poskytování služby zájemci:

- Individuálně zjišťovat potřeby zájemce o službu
- Povinnost plánovat průběh sociální služby a individuálně sjednávat poskytování služby na základě zjištěných potřeb zájemce
- Zjišťovat osobní cíle zájemce (uživatele), jako vodítko pro určení cíle vzájemné spolupráce
- Hodnotit průběh poskytování služby

A to při dodržování principů:

- Účast uživatele na plánování a vyhodnocování poskytování služby
- Uplatňování vlastní vůle uživatele
- Zachování důstojnosti uživatele
- S cílem podpořit samostatnost a soběstačnost uživatele
- Se záměrem podpořit sociální začlenění uživatele
- Při dodržování lidských práv a svobod
- S cílem podpořit uživatele tak, aby mohl žít život, který je ve společnosti běžný a na který je zvyklý

Osobní cíl

Osobní cíl = čeho chce uživatel prostřednictvím služby dosáhnout. Jedná se o průnik životního cíle a cíl spolupráce, který popisuje stav změny.

Normalizace - žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. §3 pís.e) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

Tři principy:

- Normální rytmus života
- Normální prostředí
- Společensky hodnotné způsoby naplnění potřeb

Nejčastější obtíže při naplňování požadavků zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Cíle služby definované poskytovateli se nevztahují k poslání. Stanovené cíle neobsahují kritéria, kterými by se dalo zhodnotit, zda poskytovatel své poslání naplňuje.

Stanovené cíle se nevztahují k hlavnímu smyslu sociálních služeb tj. k řešení nepříznivé sociální situace uživatele a podpoře jeho soběstačnosti a samostatnosti viz §2 zákona o sociálních službách.

Poskytovatelé nepřehodnocují proces poskytování sociální služby z pohledu řešení nepříznivé sociální situace uživatele či zájemce např. nastavení provozní doby, posílení personálu v hodinách, kdy uživatelé či zájemci požadují nejvíce úkonů.

Jednání se zájemcem je zaměřeno na zjištění obecných informací o handicapu uživatele. Poskytovatelé se při vyjednávání o podobě podpory uživatele zaměřují pouze na zjišťování obecných informací bez individuálních aspektů například: „komplexní podpora v hygieně“, „nevykoupe se“ apod. Výstupem z jednání je definování podpory na úrovni úkonů, nikoli způsobu poskytnutí podpory.

Informace zjišťované v procesu jednání se zájemcem se nevztahují k poslání sociální služby, cílové skupině a nepříznivé sociální situaci

Informace zjišťované v procesu jednání se zájemcem nevedou vždy k ověření, zda uživatel se nachází v nepříznivé sociální situaci, zda spadá do cílové skupiny či zda je pro něho vhodná daná služba.

Plánování procesu poskytnuté sociální služby se zaměřuje na stanovování cíle uživateli. Nepochopení významu individuálního plánování vede k tomu, že služba stanovuje cíl uživateli.

Srozumitelnost informačních materiálů pro uživatele. Informační materiály nejsou vždy připravovány ve formě srozumitelné pro uživatele.

Individuální rozsah smlouvy. Smlouvy jsou uzavírány ve stejném znění, není v nich zachyceno individuální poskytování služby.

Příklady dobré praxe

Schopnost pružně se přizpůsobit požadavkům uživatelů. Tradice poskytované sociální služby, která vychází z komunitního principu (potřeba poskytnout podporu spoluobčanům v obci). Schopnost kombinovat služby několika poskytovateli tak, aby byly pokryty veškeré potřeby uživatelů.

Doporučení

Cíle služby – definovat cíle služby tak, aby byly v souladu s posláním služby a hlavním cílem sociálních služeb zakotveným v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ke stanoveným cílům formulovat kritéria, pomocí nichž je možné zhodnotit, zda poskytovatel své poslání naplňuje.

Proces poskytování sociální služby – pravidelně vyhodnocovat vhodnost nastavení proces poskytování sociální služby z pohledu řešení nepříznivé sociální situace uživatele či zájemce např. nastavení provozní doby, posílení personálu v hodinách, kdy uživatelé či zájemci požadují nejvíce úkonů.

Jednání se zájemcem o službu – v rámci sociálního šetření provádět podrobné zjišťování potřeb zájemce a vyjednávat individuální nastavení podpory v jednotlivých oblastech – konkrétní způsob podpory uživatele.

6. Individuální plánování

Lektor: Mgr. Eva Medková

Hlavní témata

Klíčové pojmy

- Individuální plánování - proces
- Osobní cíl
- Individuální plán – dokument
- Záznam o průběhu služby - dokument
- Klíčový pracovník
- Plánovací tým
- Systém sdílení informací
- Metodika plánování

Proces individuálního plánování

- Zakázka (žádost) zájemce
- Identifikace potřeb zájemce, zjišťování osobního cíle zájemce
- Nastavení individuálního plánu
- Hodnocení naplňování osobního cíle
- Revize individuálního plánu (změny, úpravy)

Osobní cíl

- Osobní cíl (vyjadřuje potřebu uživatele) je zjišťován již v průběhu zahájení služby st. č. 3)
– vypovídá, zda zájemce spadá do okruhu osob, kterým je služba určena
- Vyjadřuje, čeho chce uživatel s podporou služby dosáhnout.
- Musí být v souladu s posláním služby

Příklady opakovaných osobních cílů v návaznosti na sjednaný úkon:

osobní cíl:

žít v čistém prostředí

/

aby dcera, syn na mne měli víc času

/

zůstat v kontaktu se svými přáteli

/

být samostatný v jednání

/

sjednaný úkon:

údržba domácnosti

údržba domácnosti

doprovod

podpora při uplatňování práv a zájmů

bez pomoci nemohu být doma / výčet různých úkonů
už si nemohu uvařit, dělá mi to problémy / dovážka obědů
mám strach vycházet ven, když je mokro / donáška nákupů, pochůzky

Obsah individuálního plánu

- Osobní cíl
- Plán činností k jeho naplnění
 - stanovení kroků uživatelem (co udělá uživatel)
 - stanovení podpory
- Termín hodnocení - časový rozsah IP
- Podpis IP - dle rozhodnutí uživatele

Co sledujeme při hodnocení naplňování osobního cíle, plnění IP

Základní otázka! - **Naplňuje poskytovaná služba očekávání uživatele?**

Např. Osobní cíl: kontakt s přáteli

Plánovaná podpora: doprovod na vycházky (park, jako místo setkávání ...)

Hodnocení: osobní cíl není naplňován, v době vycházek nejsou v parku přátelé uživatele

Následuje: změna plánu – změna termínu, změna lokality ...(klient ve spolupráci s pracovníkem plánuje změnu času i místa, hledají možnosti kontaktu), termín dalšího hodnocení

Pozice - klíčový pracovník

- je plánovač služby, nikoliv její nositel.
- není nadřizen z titulu plánovače ostatním členům týmu.
- Klíčového pracovníka určuje pověřený (vedoucí) pracovník, např. koordinátorka služby, sociální pracovník apod.
- Před zahájením služby disponovat dostupnými informacemi

Povinnosti klíčového pracovníka:

- Ve spolupráci s uživatelem vypracuje individuální plán
- Ve stanovených intervalech hodnotit spolu s uživatelem naplňování osobního cíle a upravovat IP dle zjištěných potřeb uživatele.
- Vede dokumentaci IP.
- Na poradách pracovníků je nositelem informací o průběhu poskytované služby.

Nejčastější obtíže při naplňování požadavků zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

- V průběhu plánování nejsou identifikovány potřeby uživatele, rozsah úkonů je nastavován dle přání uživatele, nikoliv dle míry jeho závislosti na podpoře služby.
- Není uplatňován princip „součinnosti“ (pečovatelka úkony vykonává, uživatel nespolupracuje).
- Klíčový pracovník (plánovač služby) je zaměňován za „vykonavatele služby“.
- Individuální plánování je realizováno pouze formálně, bez účasti uživatele služby.
- Není realizován proces hodnocení naplňování osobního cíle. Pokud ano, je hodnocena spokojenost se službou nikoliv naplňování osobního cíle.
- Není jasně definována pracovní pozice „klíčový pracovník“ ve smyslu jeho povinností a kompetencí.
- Není definována „role“ plánovacího týmu.
- Nejsou vedeny individuální záznamy o průběhu služby.
- Není definován systém sdílení informací.
- Není poskytována metodická podpora „klíčovým pracovníkům“

Problematické oblasti standardů ovlivňující kvalitu a efektivitu individuálního plánování:

- St. č. 1

Poskytovatel upřednostňuje „přání zřizovatele“ a poskytuje služby mimo okruh osob, kterým je služba určena, např. obyvatelé „DPS“ se automaticky stávají uživateli služeb a to i v případech, že nejsou na podpoře služby závislí.

- St. č. 3

Jednání se zájemcem o službu je orientováno na zjišťování „přání zájemce“, nikoliv jeho potřeb.

Zájemce není informován o pravidlech služby (základním principu služby), ve smyslu součinnosti uživatele a pracovníka služby.

- St. 10

Do vzdělávacích programů sestavovaných pro pracovníky přímé péče není zařazena problematika individuálního plánování s orientací na zjišťování potřeb zájemce, následně uživatele.

Pracovníkům v přímé péči na pozici „pečovatelka – klíčový pracovník“ není poskytována v oblasti plánování metodická podpora.

Není realizována supervize pracovníků přímé péče.

Příklady dobré praxe

Někteří poskytovatelé vnímají proces plánování jako cestu ke kvalitě poskytované služby. V těchto zařízeních jsou „klíčoví pracovníci“ vnímáni jako partneři sociálních pracovníků a současně je jim věnována i dostatečná podpora v oblasti vzdělávání.

Doporučení:

Jednání se zájemcem o službu - revidovat metodiku st. č. 3 a to především v oblasti postupů stanovených pro zjišťování potřeb ve fázi jednání se zájemcem o službu (východisko pro individuální plánování).

Individuální plánování - revidovat metodiku individuálního plánování v oblasti:

- Zjišťování potřeb v souvislosti s definováním osobního cíle uživatele
- Proces hodnocení naplňování osobního cíle uživatele služby s důrazem na součinnost služby a uživatele
- Role klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování
- Obsah (metody a formy) systému sdílení informací
- Dokumentace individuálního plánování

Poznámka:

Poskytovatelé vnímali jako největší překážku individuálního plánování skutečnost, pokud je služba poskytována uživatelům, jejichž situace nemůže být kvalifikována jako nepříznivá sociální situace, tudíž osobám, kterým služba není určena.

Poskytovatelé se shodovali v názoru, že právě tato skutečnost snižuje prestiž „pečovatelské“ profese, neboť je vnímána jako levná a dobře dostupná např.: úklidová firma.

7. Personální řízení, kompetence pracovníků

Lektor: JUDr. Tatjana Kašíková

Hlavní témata:

Počet pracovníků a organizační struktura

K správnému nastavení počtu pracovníků a organizační struktury je třeba především:

- vyhodnocení počtu uživatelů
- vyhodnocení potřeb uživatelů
- vyhodnocení rozsahu a charakteru nasmlouvaných úkonů

Tento požadavek má úzkou souvislost s požadavky:

- standardu č.1 – nastavení cílové skupiny a cílů pečovatelské služby
- se standardem č. 3, 5 - plánování podpory pro uživatele – počet pracovníků, jejich vzdělání se musí odvíjet od potřeb uživatelů.

Kompetence pracovníků

„Klíčové kompetence zahrnují schopnosti, dovednosti, postoje, hodnoty a další charakteristiky osobnosti, které umožňují člověku jednat adekvátně a efektivně v různých pracovních a životních situacíchkompetence jsou založeny na aktivitách, nikoli pouze na vědomostech. Patří k nim např. komunikace, rozvoj schopnosti učit se, sociální kompetence.....“ (Národní program rozvoje vzdělávání v České republice. 2. verze, Praha, říjen 2000)

Pracovní profil – kvalifikační předpoklady a osobnostní předpoklady

- výčet činností, které pracovník vykonává
- povinnost účastnit se vzdělávání
- dodržovat etické kodexy, vykonávat svou práci v souladu s posláním zařízení
- pravomoc, odpovědnost, zastupitelnost

Zaškolování pracovníků

Nastavení systému zaškolování s pomocí stanovení kompetencí pro jednotlivé pozice a při zaškolení vyhodnocuje spolu s novým pracovníkem

- využití kompetencí při hodnocení a oceňování pracovníků, podpora pracovníků v sebehodnocení
- vzdělávání pracovníků – individualizace zaměření osobního plánu rozvoje a jeho kontrola, sebevzdělávání, zajištění přenosu informací a dovedností nabytých v kurzech do praxe služby
- možnost ustavení pozice mentora pro zaškolování nových pracovníků

Mentor – kvalitní pracovník služby, který má za úkol dozorovat a provázet nového pracovníka zaškolením.

Hodnocení zaměstnanců

- Kdo provádí hodnocení
- Koho a jak často hodnotí
- Podle čeho je hodnocení prováděno – jsou dána kritéria hodnocení, jsou předem známa pracovníkům, kde jsou uvedena
- Jak se s hodnocením dále pracuje - systém

Způsoby hodnocení pracovníků

Hodnocení pracovníků probíhá především:

- Podle kompetencí
- Na základě plnění konkrétních pracovních úkolů
- Hodnocení uživatelem/uživateli služby, blízkými osobami uživatele

Využití kompetencí při hodnocení a oceňování pracovníků

- pro každou pracovní pozici jsou zpracovány kompetence (souhrn znalostí, dovedností, schopností)
- tyto kompetence slouží jako vodítko i kontrola pro zaškolování zaměstnanců (kompetence jsou vždy doplněny měřitelnými kritérii – jak se pozná, že pracovník dosahuje dané kompetence)
- kompetence slouží jako podklad pro hodnocení zaměstnanců
- porovnání kompetencí s dovednostmi pracovníků slouží společně s vyhodnocením potřeb uživatelů jako základ pro stanovování individuálních vzdělávacích plánů pracovníků

Východiska pro stanovování profesního rozvoje zaměstnanců

- Okruh osob – co potřebují uživatelé služby – jaké jsou jejich potřeby? Proč využívají naši službu, čeho chtějí s naší pomocí dosáhnout?
- Poslání, cíle služby – co nabízíme, čeho chceme dosáhnout (vzdělávání zaměstnanců může být jedním z cílů organizace)?

Forma podpory nezávislého odborníka

- Pro jednotlivé zaměstnance
- Pro skupinu zaměstnanců
- Pro pracovní týmy

Podpora vychází z analýzy potřeb organizace a zaměstnanců

Podpora odpovídá aktuálním potřebám zaměstnanců/organizace, uživatelům

Frekvence podpory má odpovídat povaze podpory a potřebám zaměstnanců

Typy podpory: konzultace, kurz, seminář, případová práce, specifický druh podpory – supervize

Jak služba může měnit stereotypní představu laické veřejnosti o svých možnostech (především poskytování obědů, zajištění nákupů a pomoc s úklidem)

potřeba osvěty, propagace a především kvalitní jednání se zájemcem o službu, při kterém služba projde s uživatelem jeho potřeby ve všech oblastech běžného života, poskytne kvalitní základní sociální poradenství (pomůcky, odstranění bariér, dávky, návazné služby atd.) a společně s uživatelem naplánuje podporu tak, aby umožnila uživateli setrvání v domácím prostředí a to i v případě osob s vyšší mírou závislosti a s potřebou podpory většího rozsahu (několikrát denně, převaha tzv. péčových úkonů atd.)

Nejčastější obtíže při naplňování požadavků zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Služba nezjišťuje, zda počet pracovníků a organizační struktura jsou přiměřené. Jediným ukazatelem přiměřenosti počtu pracovníků je časová kapacita služby.

Služby nemají vytvořena písemná pravidla pro zaškolování zaměstnanců. Nemají stanoveny kompetence, které má zaškolovaný pracovník získat v průběhu zaškolování.

Doporučení:

Hodnocení zaměstnanců - stanovit přesná kritéria hodnocení zaměstnanců. Do systému hodnocení zavést i sebehodnocení zaměstnanců podle službou stanovených kritérií

Vzdělávání zaměstnanců - do systému vzdělávání zahrnout i sebevzdělávání zaměstnanců. Zajistit a kontrolovat přenášení poznatků získaných ve vzdělávání do praxe

Podpora nezávislého odborníka - zajistit takovou formu podpory nezávislým odborníkem, která je pro konkrétní službu efektivní.

8. Jak se odrazilo vzdělávání v praxi účastníků – výňatky ze závěrečných prací účastníků

1/ obědy, pokud nejsou spojené s dalším úkonem, přenecháváme komerční dovážkové službě, uvolněné pracovnice se přesunuly na novou péči

2/ úklidy - zde se snažíme spolupracovat s úřadem práce – zajištění pomoci s úklidy, získaný čas je opět využit pro rozšíření služeb

3/ nejprve teoretické, později praktické školení pracovníků na téma péče o špatně pohyblivého klienta..... Dnes již pracovníce, které se nikdy nestaraly o ležícího klienta, pracují bez bázně, jistě, profesionálně. Zařídily jsme si malou učebnu, kterou jsme si vybavily pomůckami pro nácvik náročnější péči, a tam se jednotlivé úkony nacvičovaly.

4/ prodloužily jsme pracovní dobu, tak abychom mohli zajistit i večerní hygienu a podání jídla.

5/navázaly jsme úzkou spolupráci s Domácími ošetrovatelskými službami, aby domácí péče o klienta byla celistvá a klient mohl být ve svém domácím prostředí. Domácí agentury provádějí u klienta ošetrovatelskou péči, naše služba pečovatelskou.

Neustálé prohlubování jak teorie, tak i praxe v pečovatelském, prodlužování pracovní doby dle potřeby klientů. Změna nám přinesla i finanční efekt, na úhradách jsme vybraly více, protože se jedná o klienty, kde péče se poskytuje 3x denně a zároveň se jedná o klienty pobírající příspěvky na péči 2, 3 stupně.

- schválení směrnice RM pro přidělování bytů zvl. určených v DPS,
- vyhodnocení finanční efektivity v sociálních službách, zavedení elektronické evidence úkonů a úhrad,
- v oblasti personální došlo k doplnění pracovních náplní a zpřesnění kompetencí jednotlivých pracovníků.

Zlepšení vidíme v efektivním plánování s klientem s přihlédnutím na potřeby zaměstnanců, ochrana jejich pracovní doby. Klienti, některé úkony, které jim pracovníce poskytovaly, brali, jako sousedskou výpomoc za kterou není třeba platit. (př. napsat štítek na schránku, vyměnit baterii do hodin atd. drobnosti) – výhradně problém domů s pečovatelskou službou, kde byla pečovatelka vždy k dispozici na zavolání. Bylo nutné naučit se plánovat efektivně a zahrnout všechny úkony, které pečovatelky vykonávají do IP a dát klientům jasné hranice pečovatelské služby.

.....ujasnila jsem si pojem úklid společných prostor. Do této doby byla v našem zařízení poskytována služba úklid společných prostor všem klientům, kteří byli v DPS ubytovaní. Bylo to bráno jako sociální služba. Po zkušenostech z tohoto školení jsme přepracovali metodiky a celé standardy kvality. Nyní je úklid chodem brán jako samostatná služba a je na něj sepisována Dohoda o provedení práce, ne jako dříve Smlouva na zavedení sociální služby. Toto bylo

schváleno i inspekci kontroly kvality poskytovaných sociálních služeb, která v naší Pečovatelské službě proběhla

..... potíží, bylo zrušení úklidu společných prostor v DPS. Klienti jsou zvyklí na určitá pravidla a chod zařízení a neradi přistupují na jakékoli změny. Trvalo to sice několik týdnů, ale nakonec se podařilo tuto změnu prosadit. Bylo skutečně nutné tuto změnu provést.....

V našich Standardech bylo zapracováno několik střetů zájmu, ale až po diskusi na toto téma jsme vytvořili další střet zájmů a to: Pracovník pečuje o klienta, který je zároveň jeho rodinným příslušníkem. Tento střet zájmů jsme následně rozebírali na poradě pracovníků PS a rozhodli jsme se ho zapracovat do Standardů kvality naší služby.

Individuální plánování..... Díky rozhovorům v pracovní skupině jsem pochopila, že vlastně neplánujeme „život klienta“, ale pouze jeho služby a rozsah služby, který je pro klienta nutný k tomu, aby mohl žít tak jak je zvyklý a jak mu to vyhovuje. Ze zkušeností z tohoto školení jsme provedli úpravy v našich Standardech kvality. Opravy se týkaly převážně Plánu péče klienta. Do plánu jsme popsali – pomoc a podporu poskytovanou PS, Rizikové situace.

Zavedení nových pravidel a postupů se nám osvědčilo. Klienti individuální plánování vítají a dokonce se na naše setkání těší a jsou rádi za návštěvu. Pracovnice se shodly, že jim způsob, který jsme zavedli také vyhovuje. Více jsme prohloubili spolupráci. Intenzivně spolupracuje sociální pracovníce, klient a klíčová pracovníce. Z poznatků u klientů i pracovníků toto byla jednoznačně změna k lepšímu a efektivnějšímu způsobu individuálního plánování. Myslím, že nyní plánování plní svoji funkci.