



Projekt „NaNovo a kvalitně“
registrační číslo: CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007691

Soubor metodik navazujících na standardy služeb

Projekt „NaNovo a kvalitně“ řešil téma metodické práce s kvalitou. Cílem projektu bylo vytvořit propojený systém zajištění kvality sociálních služeb v organizaci Domov NaNovo, p.o., který je srozumitelný pro pracovníky i lidi využívající sociální služby.

Do projektu byli zapojeni pracovníci celé organizace – jak z Domova pro osoby se zdravotním postižením, tak ze všech Chráněných bydlení. Z každé služby byla zapojena vedoucí služby, sociální pracovníce a vybraní pracovníci z přímé péče.

Projekt se skládal ze čtyř klíčových aktivit:

KA č. 1 - Organizační zajištění práce na kvalitě sociálních služeb – byl nastaven systém setkávání týmů pracovníků všech našich služeb, které pracují na kvalitě služeb. Setkávání probíhá prostřednictvím skupin "TEAM" a "Teamek".

Skupinu TEAM tvoří ředitel organizace, 4 sociální pracovníce a 4 vedoucí služeb. V průběhu projektu se někteří členové vyměnili, setkání Teamu se začala účastnit také vedoucí nově vzniklé sociální služby Sociální rehabilitace. Skupina TEAM má jasně stanovené kompetence jednotlivých členů a organizaci práce, schůzky TEAMu se konaly pravidelně 1x měsíčně v rozsahu 7,5 hodin.

"Teamky" jednotlivých služeb tvoří sociální pracovníce, vedoucí služby a pracovníci v přímé péči – dva pracovníci v každém chráněném bydlení, čtyři pracovníci v DOZP. Schůzky Teamků jednotlivých služeb organizace se konaly pravidelně 1x měsíčně v rozsahu 2 hodin.

Informace, návrhy a podněty mezi skupinami přenášejí sociální pracovníce a vedoucí služeb, které se účastní obou skupin.

KA č. 2 - Aktualizace metodik a zapojení PSS – Aktualizace metodik týkajících se 7 standardů kvality v sociálních službách. Aktualizace vychází ze vzdělávání pracovníků, které bylo rozděleno do 8 vzdělávacích bloků po 6 hodinách. Výstupem aktualizace je tento „Soubor metodik navazujících na standardy služeb“.

KA č. 3 - Tvorba pravidel pro lidi využívající služby – Na začátku projektu proběhly 2 klientské audity ve 2 službách (CHB Kopřivnice a DOZP Studénka). Součástí byla také zpětná vazba na naše materiály ve snadném čtení, následné konzultace s auditorem a aktualizace šesti stávajících materiálů a vytvoření dvou nových materiálů v alternativní podobě. Všechny materiály jsou zveřejněny v dokumentu „Soubor dokumentů ve snadném čtení“.

KA č. 4 - Řízení projektu - pro přípravu, realizaci a udržitelnost projektu byl sestaven tzv. projektový tým.

V květnu 2018, v počátcích projektu, jsme měli vytipované standardy, na kterých jsme chtěli pracovat:

- Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
- Standard č. 2 - Ochrana práv osob
- Standard č. 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby
- Standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- Standard č. 8 - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
- Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace
- Standard č. 15 - Zvyšování kvality sociální služby



Ke každému standardu proběhlo školení, a to ve dvou skupinách (ve dvou termínech).

Před každým školením obdržela lektorka naše metodiky vztahující se k danému Standardu. Díky tomu bylo následné školení velmi konkrétní a připomínky, doporučení a návrhy ke změně se týkaly právě probíraného dokumentu. Na každém školení vždy určená osoba (obvykle sociální pracovníce nebo vedoucí služby) zapisovala do daných dokumentů připomínky formou komentářů.

Po absolvování školení oběma skupinami se v rámci skupin Teamek a prostřednictvím vedoucích služeb každé školení zhodnotilo. Toto hodnocení bylo pak přeneseno na skupinu TEAM, kde jsme kromě hodnocení probírali také jednotlivé dokumenty a připomínky k nim. Po diskuzích jsme se domluvili na zapracování připomínek (úkolem konkrétní osobě/osobám), nebo na podstoupením dokumentu do skupin Teamek ve službách.

V rámci skupin Teamek v každé službě se například probíraly dokumenty Střety zájmů, Pravidla předcházení situacím, Kompetence klíčového pracovníka, Individuální plánování či Postup při řešení nouzových a havarijních situacích. Pracovníci měli možnost dokumenty přímo ovlivnit, připomínkovat metodiky tak, aby korespondovaly s reálnou praxí nebo naopak prodiskutovat reálnou praxi s tím, jak by věci být měli (uvědomění si smyslu metodiky, pozměnění zvyklostí v práci).

Připomínky pracovníků byly opět přeneseny na skupinu TEAM, kde se následně připomínky zapracovaly konkrétními osobami.

Na úpravách každého dokumentu se tedy na základě školení podíleli pracovníci organizace napříč pracovními pozicemi (pracovník v přímé péči, sociální pracovník, vedoucí služby, ředitel). Po zapracování všech připomínek byly dokumenty schváleny a pracovníci s nimi seznámeni ve finální podobě. V průběhu projektu začala organizace používat jiný informační systém a také otevřela novou službu Sociální rehabilitace, bylo proto nutné některé dokumenty znovu upravit s ohledem na zapracování těchto dvou skutečností.

Každý dokument budeme nejpozději za rok opět revidovat, aby popsané vždy odpovídalo praxi a dokumenty tak byly aktuální a návodné pro pracovníky.



V průběhu projektu, tedy od května 2018 do dubna 2020 byly absolvované školení a následně zaktualizované následující dokumenty. Výběr z nich přikládáme níže:

Základní východiska metod kvality s SS

Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

- Standard č. 1 – viz příloha [„Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb v domově pro osoby se zdravotním postižením“](#), dokument pro Chráněné bydlení a Sociální rehabilitaci je zpracován na stejném principu.
- Popis realizace poskytování sociální služby – dokument obsahuje poslání, cíle a zásady každé služby, popis budovy, informace k jednání se zájemci a stížnostem. Dokument slouží pro potřeby zveřejnění v registru sociálních služeb.
- Seznam pracovních postupů – obsahuje seznam konkrétních pracovních postupů, kterými se služba řídí. Např. Činnosti pracovníků provozu, Manuál k manipulaci s výtahem při poruše, Náplň práce Sociální pracovnice apod.

Standard č. 2 - Ochrana práv

- Standard č. 2 – viz příloha [„Ochrana práv osob ve službách Domova NaNovo, příspěvkové organizace“](#)
- Střety zájmů – viz příloha [„Střety zájmů“](#)
- Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob – viz přílohy [„Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob v Domově pro osoby se zdravotním postižením“](#) a [„Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob v Chráněném bydlení Nový Jičín“](#)
- Pravidla pro používání opatření omezující pohyb osob – viz příloha [„Pravidla pro používání opatření omezující pohyb osob v domově pro osoby se zdravotním postižením a chráněném bydlení“](#)
- Pravidla spolubydlení – viz příloha [„Pravidla spolubydlení DOZP Studénka“](#). Tato pravidla jsou zpracována také v alternativní podobě. Pravidla spolubydlení v chráněných bydleních jsou upravovány individuálně, a to dle domluvy spolubydlících v každém bytě zvlášť a tak, aby jim klienti daného bytu rozuměli.
- Protokol sexuality – viz příloha [„Protokol sexuality organizace Domov NaNovo, p. o.“](#)
- Etický kodex pracovníků – účelem kodexu je stanovit základní pravidla chování zaměstnanců a informovat klienty i veřejnost o přístupu, který lze od naší služby očekávat
- KUCHAŘKA pro pracovníky – dokument obsahuje základní pravidla chování pracovníka během služby, stanovené přestávky, pravidla přijímání služebního telefonu apod.

Standard č. 5 - Individuální plánování

- Standard č. 5 – viz příloha [„Individuální plánování průběhu sociální služby v Chráněném bydlení a Domově pro osoby se zdravotním postižením“](#)
- Metodický postup k Plánu potřebné podpory v CHB, Plánu péče v DOZP – viz příloha [„Metodický pokyn k Plánu potřebné podpory v ChB a DOZP“](#) včetně formulářů [„Plán potřebné podpory ChB“](#) a [„Plán péče DOZP“](#)
- Pravidla pro hospodaření s financemi klientů – viz příloha [„Pravidla pro hospodaření s finančními prostředky klientů ve službách“](#)
- Vyúčtování příspěvku na péči a bydlení – dokument obsahuje konkrétní postup, jakým způsobem se vyúčtovává příspěvek na péči a úhrada bydlení v chráněném bydlení a v domově pro osoby se zdravotním postižením.
- Plánování přechodu člověka – viz příloha [„Plánování přechodu člověka“](#)
- Metodika pro záznamy a hodnocení průběhu služby – v dokumentu má každá služba popsáno, jaké záložky v programu eQuip využívá ta, která pracovní pozice a k jakému účelu.
- Práce s lidmi se spec. onemocněním – dokument obsahuje popis a doporučení, jak se chovat k osobám se specifickým onemocněním, včetně uvedení charakteristik jednotlivých nemocí.



- Komunikace s osobami s potížemi v komunikaci – dokument obsahuje doporučení a zásady komunikace s našimi klienty a zaměřuje se na možnosti alternativní komunikace.
- Péče o zdraví – každá služba má zpracován vlastní dokument s popisem zvyklostí v oblasti péče o zdraví klientů – příprava, užívání a uložení léků, doprovody k lékařům apod.
- Osobní profil – viz příloha [„Osobní profil“](#)
- Rizikový plán – viz příloha [„Plán řešení rizikového chování“](#)
- Dohoda o vykonávání funkce KP – viz příloha [„Dohoda o vykonávání funkce klíčového pracovníka“](#)
- Kompetence klíčového pracovníka – viz příloha [„Kompetence klíčových pracovníků“](#). Dokument je zpracován také v alternativní podobě s piktogramy či s fotkami.

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

- Standard č. 7 – viz příloha [„Pravidla pro podávání, přijímání, vyřizování a evidenci stížností“](#)
- Formulář Strukturovaný záznam stížnosti – viz příloha [„Strukturovaný záznam stížnosti“](#)
- Evidence stížností – jedná se o tabulkový přehled se základními informacemi o každé stížnosti.

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

- Standard č. 8 – viz příloha [„Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje v Domově NaNovo, příspěvková organizaci“](#)

Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace

- Standard č. 14 – viz příloha [„Nouzové a havarijní situace“](#)
- Postup při řešení nouzových a havarijních situací – je zpracován pro každou službu zvlášť, viz příloha [„Postup při řešení nouzových a havarijních situací – DOZP Studénka“](#) a [„Postup při řešení nouzových a havarijních situací v ChB Nový Jičín“](#)

Standard č. 15 - Zvyšování kvality sociální služby

- Standard č. 15 – viz příloha [„Zvyšování kvality sociální služby Domov pro osoby se zdravotním postižením, Chráněné bydlení, Sociální rehabilitace“](#)
- Dotazník spokojenosti pro klienty – je zpracován v alternativní podobě, sociální pracovníce má k dispozici pracovní list pro záznam odpovědí klienta, viz příloha [„Dotazník spokojenosti pro klienty“](#).



Standard č. 1

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb v domově pro osoby se zdravotním postižením

Účinnost: od 1. 6. 2019

Organizace Domov NaNovo, p. o. se sídlem Poštovní 912, 742 13 Studénka je příspěvkovou organizací Moravskoslezského kraje. Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění poskytuje sociální službu Domov pro osoby se zdravotním postižením a chráněné bydlení.

Sociální služba "**Domov pro osoby se zdravotním postižením**" je poskytována na základě Rozhodnutí o registraci:

- č. 6142025 ve Studénce na adrese Poštovní 912, 742 13 Studénka.

Vysvětlivky zkratk:

DOZP – Domov pro osoby se zdravotním postižením

STD = sociálně terapeutické dílny

Asistent = Pracovník v sociálních službách

Poslání:

Posláním organizace Domov NaNovo, p. o., je umožnit dospělým lidem s mentálním nebo zdravotním postižením žít **svobodným a zodpovědným způsobem života**, který je srovnatelný s životem jejich vrstevníků s důrazem na jejich individualitu.

- Podporujeme uživatele v přebírání zodpovědnosti za svůj život a domácnost, a v začleňování do běžného života.
- Pomáháme uživatelům při osvojování a upevňování pracovních, osobních a společenských návyků.
- Služby poskytujeme v přirozeném prostředí domácího charakteru.

Co pro nás znamená název NaNovo:

Naděje

Normalita

Volba



Cíle služby DOZP:

1. Podpora uživatelů ve vytváření přirozených mezilidských vztahů s novými přáteli, rodinou, partnery a známými.

Uživatelé upevňují své vztahy s opatrovníky, rodinou, přáteli a dobrovolníky, vytvářejí si nová přátelství

- k usnadnění kontaktu uživatele učít využívat mobilní telefony, internet,
- pomoc při psaní dopisů, pohlednic, e-mailů,
- zprostředkovat osobní setkávání, doprovodit uživatele na návštěvu,
- návštěva přátel v rámci služby i mimo službu

2. Poskytování individuální podpory uživatelům při aktivitách odpovídajících jejich možnostem a věku; podpora přirozeného rytmu života.

Uživatelé žijí svůj život přiměřeně aktivně tak, jako jejich vrstevníci mimo sociální službu

- podpora ve využívání různorodých volnočasových aktivit mimo domov,
- podpora stávajících koníčků a zálib a hledání nových,
- podpora v hledání a využívání návazných služeb,
- podpora změny prostředí (např. z domu na zahradu, do města, do parku, cukrárny atp.)

3. Poskytovat službu takovým způsobem, aby umožnila uživatelům žít život co nejvíce podobný životu jejich vrstevníků - život v přirozeném prostředí, s možností využívat běžně dostupné služby.

Uživatelé žijí ve své běžné domácnosti a s individuální podporou a dle svých možností se o ni starají, hospodaří se svými penězi, nakupují a zajišťují si stravu

- pracovníci poskytují podporu nebo pomoc individuálně,
- podpora a udržení získaných dovedností a rozvoj dalších schopností,
- podpora v rozvoji komunikace,
- podpora nebo zajištění péče o svou osobu.

Klienti aktivně využívají běžné služby ve městě, vč. lékařské péče

- podpora při využívání běžných služeb (obchody, úřady, kadeřník, doprava.....),
- podpora nebo pomoc při zajišťování těchto služeb,
- podpora v zajištění lékařské péče.

4. Maximální možná podpora samostatnosti klientů – podpora snižování jejich závislosti na službě a jiných lidech, podpora samostatného rozhodování o své osobě a podpora projevu svobodné vůle klientů.

*Klient může rozhodnout o tom, jestli je pro něj poskytovaná služba smysluplná a dostačující.
Klient si může vybrat, s kým a kde chce žít.*



- zjišťování spokojenosti klienta s poskytovanou službou,
- podpora při dosažení osobních cílů a přání klientů,
- zajištění a zprostředkování srozumitelných informací o možnostech jiného způsobu života než ve stávající službě.

Cílová skupina klientů DOZP:

Klienty našich služeb jsou dospělí lidé s mentálním nebo zdravotním postižením.

Služba je určena dospělým lidem s mentálním postižením a lidem se zdravotním postižením, kteří mají významně sníženou úroveň rozumových schopností.

Cílovou skupinou jsou osoby **od 27 let se** střední až vysokou mírou potřebné podpory při zajištění chodu domácnosti, zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zajištění stravy, v sociálním začlenění a v dalších běžných činnostech.

Službu nemůžeme poskytnout lidem, kteří nejsou schopni soužití s ostatními obyvateli bytů.

Zásady poskytování sociální služby

Maximální podpora individuality a nezávislosti klientů

- Je respektována svobodná vůle uživatelů.
- Uživatelé jsou podporováni při prosazování svých cílů a potřeb.
- Podporujeme uživatele v přebírání zodpovědnosti za svůj život a domácnost a v začleňování do běžného života.

Budování co nejvyšší míry soběstačnosti a samostatnosti klientů

- Uživatelé jsou vedeni k maximální samostatnosti při řešení své životní situace a při zvládnání každodenních činností.
- Poskytované služby jsou pro uživatele vyžádanou podporou v situacích, ve kterých si sám neporadí, úplná péče je poskytována pouze v situacích, kdy spoluúčast uživatele není možná. Během poskytování služby se pracovníci snaží vycházet z toho, co uživatel ještě zvládá sám nebo co by ještě mohl zvládnout sám.

Prosazování partnerského přístupu – uživatel a asistent jsou rovnocennými partnery.

- Uživatel je vždy rovnocenným partnerem, jehož práva, oprávněné zájmy a vůli je nutno respektovat a zároveň ho podporovat při jejich prosazování.

Respekt k právu na partnerský a sexuální život

- Přijímáme a podporujeme partnerský život a sexualitu jako nedílnou, cennou a podstatnou součást plnohodnotného života uživatelů.



Individuální přístup

- Služby jsou poskytovány individuálně na míru uživateli.
- Při plánování služby vycházíme z individuálních přání, potřeb a schopností klienta
- Společně plánujeme průběh služby s ohledem na možnosti organizace, přitom podporujeme uživatele v jejich samostatnosti.

-

Snaha o neustálé zvyšování kvality života

- Domov Nanovo, p.o., zajišťuje poskytování kvalitních sociálních služeb se snahou o neustálé zvyšování kvality (např. formou interních a externích auditů).
- Služby jsou poskytovány kvalifikovaným personálem, který se průběžně dále vzdělává.

Respektování práva volby a jejich individuálních potřeb, přání a zájmů

- Uživatelé se podílí na zvyšování kvality a rozvoji sociálních služeb formou podaných stížností, návrhů, připomínek a definováním svých osobních cílů v rámci individuálního plánování služeb.
- Uživatel sám rozhoduje o svém vlastním životě, je respektován jeho názor. Služba nepřebírá nadměrnou odpovědnost za uživatele, pracuje se s riziky a respektuje se jejich přiměřená míra.

Efektivní využívání běžných služeb

- Uživatelé jsou podporováni ve využívání běžných služeb.
- Běžně dostupné služby nejsou zajišťovány v bytě, kde uživatelé bydlí.
- Pomáháme uživatelům při osvojování a upevňování pracovních, osobních a společenských návyků.

Uplatňování vlastní vůle

Personál (poskytovatel) vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Personál respektuje a podporuje vůli a rozhodnutí uživatele zejména v těchto oblastech:

- hospodaření s finančními prostředky a nakupování
- provoz domácnosti a individuální stravování
- lékařská zdravotní péče a užívání léků
- samostatný pohyb mimo dům, cestování veřejnou dopravou
- soukromí, osobních a partnerských vztahů
- trávení volného času
- volební právo
- náboženské přesvědčení
- vzdělávání a pracovní uplatnění

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.

Služba má písemně zpracovány metodické postupy a směrnice, které zaručují řádný průběh poskytování sociální služby. Služba má určena místa, kde jsou tyto materiály uloženy (elektronicky: tabulka „Seznam standardů, metodik, příloh a příslušných směrnic“, jednotlivé aktuální standardy, metodiky a přílohy jsou uloženy na server N – složka DOZP - podsložka Metodické pokyny. Směrnice jsou uloženy na server N – složka Společné – podsložka Směrnice).



Pracovníci služby jsou s těmito materiály seznamováni při nástupu do zaměstnání a průběžně informováni o jejich aktualizacích (1x ročně) a podle těchto pravidel postupují (pracovník pak prokazatelně datem a podpisem stvrzuje seznámení s dokumentem do tiskopisu „Srozuměna, seznámena“, který je také uložen v kanceláři vedoucí služby).

Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Začleňování uživatelů do běžného života podporují asistenti tím, že je v maximální míře nechávají jednat za svou osobu samostatně.

V případě, že dojde k negativní reakci kolemjdoucí osoby s klientem (např. poučování, narážky nebo urážky) a klient není schopen se sám hájit, je třeba, aby pracovník vždy stál za klientem (např. obhájil fakt, že je daná situace volbou klienta apod.).

Ve styku s běžnou společností asistenti zbytečně neupozorňují, že se jedná o uživatele sociální služby.

(pozor na nálepkování - o klientovi se mluví negativně; na infantilizaci - přezdívky, zdrobněliny; na předsudky veřejnosti - o klienta není postaráno).

Pokyny:

- pokud se pro uživatele sjednává návazná služba nebo lékařská péče, nepoužívá se výraz klient, ale pan/paní Vzájemné oslovení uživatel sjednává individuálně s každým asistentem zvlášť, nepřipustné je vykání ze strany uživatele a tykání asistenta.
- je-li potřeba uvést adresu uživatele, neuvádí se DOZP, ale jen název ulice, č. popisné a město
- asistent doprovází max. dva klienty, výjimka je přípustná, pokud jde o doprovod na společnou akci nebo doprovod do STD
- jestliže dojde k situaci, kdy je uživatel konfrontován s běžnou společností (situace, kterou nezvládá – samostatný nákup, vyřizování osobních záležitostí, návštěva lékaře nebo nevhodné chování), asistent se snaží situaci řešit v souladu s posláním a principy služby, zasahuje přiměřeně, nechává uživateli prostor k vyjádření, přitom dohlíží na jeho bezpečí.



Standard č. 2

Ochrana práv osob ve službách Domova NaNovo, příspěvkové organizace

Účinnost: od 1. 3. 2020

Každý člověk je způsobilý mít základní lidská práva a jednat na základě svobodné vůle. Nikdo není oprávněn do těchto práv zasahovat.

Při poskytování sociální služby roste riziko porušování lidských práv v souvislosti s mírou závislosti klientů na poskytnuté službě.

Pro klienty platí všechna práva uvedená v obecně závazných normách:

Listina základních práv a svobod, Občanský zákoník, Deklarace práv mentálně postižených osob, Všeobecná deklarace lidských práv, Úmluva o právech osob s postižením atd.

Základní myšlenky Úmluvy o právech lidí s postižením

- ❖ Lidé se mohou rozhodovat sami.
- ❖ Nikdo nesmí být diskriminován.
- ❖ Lidé s postižením mají stejné právo žít ve společnosti jako všichni ostatní.
- ❖ Lidé s postižením musí být respektováni takoví, jací jsou. To znamená, že mají být přijati mezi ostatní.
- ❖ Všichni mají mít v životě stejné příležitosti.
- ❖ Každý má právo mít přístup do budov, v dopravě a k informacím jako ostatní.
- ❖ Muži a ženy mají mít stejné příležitosti.

Každý klient služby má svého klíčového pracovníka, se kterým může:

- projednávat případnou nespokojenost s poskytováním služeb,
- určovat si své osobní cíle a plánovat průběh služby,
- svěřit se s jakýmkoliv problémem.

Organizace se věnuje oblastem a situacím, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv osob.

Aby se předešlo situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob nebo střetům zájmu, slouží:

- **Etický kodex pracovníků**
- **Pravidla spolubydlení v pobytových službách Chráněné bydlení a Domov pro osoby se zdravotním postižením**

Obsah pravidel spolubydlení:

- Společné prostory pro všechny
- Soukromí a klepání na dveře, zavírání a zamykání pokoje, bytu
- Sahání spolubydlícím na jejich věci
- Slušné chování k sobě navzájem
- Nerušit ostatní hlasitou hudbou, TV, křikem, dodržování nočního klidu
- Pořízení vlastního vybavení do pokoje, přestěhování nábytku, slušné zacházení s věcmi
- Návštěvy a přespání – probíhají neomezeně, nesmí do skříní, lednice atp., možnost vykázat návštěvu, návštěva může přespát výjimečně po domluvě s asistentkou
- Kouření – v domě nikdy, venku ano
- Krádeže
- Domácí zvíře – podmínky a souhlasy ostatních spolubydlících



Domluva mezi spolubydělci:

- Program v TV, praní, vaření, společný PC, využívání koupelny
- Vyzouvání
- Úklid a úklidové prostředky, vynášení odpadků
- Intimita, nahota

- **Pravidla poskytování služby Sociální rehabilitace NaNovo**
- **Pravidla pro používání opatření omezujících pohyb osob**
- **Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob**
- **Střety zájmů**
- **Pravidla pro přijímání darů**
- **Protokol sexuality**
- **Kuchařka pro pracovníky**

Postup při zjištění porušení práv klienta

Dojde-li ke zjištění porušení práva, je toto porušení řešeno vždy individuálním pohovorem přímého nadřízeného s pracovníkem, který se porušení dopustil.

V případě méně závažného porušení práva klienta (nedbalost), situaci s pracovníkem řeší vedoucí služby, která slovně upozorní pracovníka a zaměří se na kontrolní činnost v této oblasti. V případě dalšího pochybení je v rámci kontrolní činnosti proveden záznam o nedbalosti pracovníka. Pokud dojde k závažnému, úmyslnému nebo opakovanému porušení je proveden písemný záznam, který řeší ředitel organizace. Se zápisem je pracovník seznámen, dá k němu své vyjádření a podepíše ho. Platí pravidlo 3x a dost. Při třetím zápisu během půl roku nebo hrubém porušení pracovní kázně dochází k rozvázání pracovního poměru. K výmazu zápisu dochází jednou za půl roku nebo dle dané situace.

Porušení práv klientů je posuzováno jako porušení pracovních povinností ze strany pracovníka. Další postup vyplývá z obecně platných předpisů při neplnění nebo porušování pracovních povinností.

Všichni pracovníci jsou povinni předcházet situacím, ve kterých by mohlo docházet k porušování práv klientů.

Pokud se pracovníci setkají s porušováním práv, jsou povinni informovat nadřízené pracovníky.

Zamlčení této skutečnosti je také bráno jako porušení pracovních povinností. Informování je pak řešeno jako stížnost, může být i anonymní.

Méně závažné porušení pracovních povinností:

- jednostranné tykání nebo tykání bez vzájemné dohody
- zneschopňování klienta
- porušení směrnice Pravidla pro přijímání darů
- uplácení
- vstup do soukromého prostoru nebo věcí klienta bez jeho přítomnosti
- vstup do prostorů klientů bez předchozího zaklepání a počkání na vyzvání ke vstupu

Na tato porušení pracovních povinností se mohou pracovníci upozorňovat vzájemně mezi sebou. Pokud se méně závažné porušení pracovních povinností opakuje, tak danou situaci řeší vedoucí služby.

Závažné porušení pracovních povinností:

- narušování soukromí (klient si asistenci nepřeje nebo nepotřebuje ji, chce být sám, má návštěvu, je



samostatný v hygieně apod.)

- psychická manipulace s klientem (nepříznivé ovlivňování klienta)
- rozhodování za klienta
- omezení pohybu klienta
- přepečování (nákup, úklid)
- požití alkoholu v pracovní době (dle směrnice Pověření ke kontrole alkoholu a tašek)
- zveřejnění fotky nebo videa klienta na soukromém profilu sociální sítě (facebook, instagram apod.)
- prezentace fotografií pro prezentaci organizace bez předchozího souhlasu klienta nebo jeho opatrovníka

Hrubé porušení pracovní kázně:

- napadení
- krádež

Při zjištění porušení práv klientů pracovníkem zaměstnavatel může přistoupit k těmto **sankcím** dle závažnosti:

- Pohovor s vedoucím pracovníkem, případně ředitelem, podložený zápisem o nesprávném jednání. Následuje vyžádání omluvy, nápravy zjištěných nedostatků a náhrady škody. Dohoda na dalším postupu, kterým se předejde porušování práv klientů v budoucnosti.
- Udělení písemné výtky ředitele organizace, rozvázání pracovního poměru výpovědí ze strany zaměstnavatele nebo okamžitým zrušením pracovního poměru.
- V případě podezření na trestnou činnost je podán podnět k prošetření Policií České republiky.

V případě, že si některý z pracovníků **sám uvědomuje, že některá práva klientů porušuje**, případně si není jistý, jak správně některé situace řešit, může postupovat tímto způsobem:

- Požádá o konzultaci zkušenějšího kolegu, případně jej požádá o přímou účast při práci s klientem a poskytnutí zpětné vazby. V závažnějších případech informuje svého nadřízeného a s ním dohodne další postup.
- Požádá o zařazení do interního či externího kurzu, ve kterém by mohl získat potřebné znalosti a dovednosti.
- Navrhne oblast jako téma k řešení v týmu.
- Požádá o supervizi.
- Omluví se za nevhodné chování, napraví vzniklé škody a nevhodné chování neopakuje.
- Zhodnotí míru svého pracovního vyčerpání, pracovní spokojenosti, případného vyhoření, a navrhne řešení. Např. čerpání dovolené na zotavenou, stanovení priorit a hranic, přerozdělení úkolů, vyřešení konfliktů na pracovišti.
- Zváží odchod ze zaměstnání a volbu jiného typu povolání.

Mechanismy, které pomáhají dodržet zajištění práv a předcházet situacím, ve kterých může dojít k porušení práv:

- vzdělávání, včetně samostudia a tréninku dovedností,
- stáže v jiných zařízeních,
- náhled při práci zkušenějších kolegů,
- konzultace,
- supervize,
- témata porušení práv se přinášejí na porady nebo Teamky služby, kde se v týmu hledají postupy, jak porušení zabránit. Tyto postupy se dále zaznamenávají do tabulky Pravidla pro předcházení situacím.
- podpora příslušného pracovníka při práci s člověkem,
- zvýšená kontrola ze strany nadřízených (Kontrolní činnost: náplně práce, docházka, zpětná vazba od stážistů, praktikantů a veřejnosti, denní zápisy, pokladny, nakládání s majetkem, kontrola přímé práce),
- odchod ze zaměstnání dohodou atd.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Přílohy:

Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob

Střety zájmů

Etický kodex pracovníků

Pravidla pro používání opatření omezující pohyb osob

Pravidla spolubydlení (u pobytových služeb)

Pravidla pro poskytování služby Sociální rehabilitace

Pravidla pro přijímání darů

Protokol sexuality



Střety zájmů

Účinnost: od 1. 10. 2019

Střetem zájmů se rozumí situace, kdy proti sobě stojí oprávněný zájem dvou stran.

Ve střetu zájmů proti sobě mohou stát:

- ❖ klient x klient
- ❖ klient x pracovník
- ❖ klient x organizace
- ❖ klient x opatrovník
- ❖ klient x rodinný příslušník
- ❖ klient x veřejnost
- ❖ klient x návazná služba

Popis střetu zájmů	Jak se střet zájmů řeší
Druh střetu zájmu: Klient x klient	
Vyžadování pozornosti pracovníka Dva klienti vyžadují současně podporu jednoho pracovníka.	Pracovník vysvětlí důležitost požadavků obou klientů, dohodnou se priority a domluví se na čase, kdy se bude věnovat jednotlivým klientům.
Volný čas Dva klienti mají odlišné zájmy a chtějí ve stejnou chvíli dělat ve společném prostoru rozdílné věci.	Pracovník podporuje klienty, aby se dokázali dohodnout, snaží se aktivitu směřovat do soukromého prostoru klienta.
Klient ruší své spolubydlící hlasitou hudbou, televizí.	Klientovi jsou vysvětlována pravidla spolubydlení. Jsou hledány jiné možnosti např. sluchátka.
Druh střetu zájmu: Klient x pracovník	
Klient hradí pracovníkovi náklady při realizaci aktivity/plánu.	Pracovník si nemůže nechat proplatit vstup na akci pokud nevykonává doprovod v pracovní době. Pokud je částka realizace aktivity/plánu nad 300,- Kč musí vhodnost doprovodu probrat s vedoucím služby případně opatrovníkem. Není etické nechat si hradit cokoli jiného než jsou náklady spojené s doprovodem tj. vstupenka, cestovné, ubytování (klient neproplácí občerstvení, stravné apod.)
Vyžadování pozornosti pracovníka Klient vyžaduje podporu pracovníka, který je danou chvílí zaměstnán jinou činností.	Pracovník si s klientem dojedná čas nebo termín, kdy se mu bude moct věnovat. Tento čas potom dodrží.



Volný čas Klient chce trávit svůj čas nějakým způsobem, pracovník jej motivuje k potřebným činnostem (nákup, úklid, praní, vaření).	Pracovník vysvětluje potřebnost daného úkonu a snaží se domluvit na čase, kdy se úkon provede.
Druh střetu zájmu: Klient x organizace	
Používání kompenzační pomůcky Klient odmítá používání kompenzační pomůcky. Organizace má zájem, aby žil běžným způsobem života.	Pracovník podporuje klienta, aby pomůcku využíval, zjišťuje důvody, proč užívání odmítá, hledají se alternativy, varianty, např. jiný druh pomůcky. KP společně s klientem používání pomůcky zapracovává do IP.
Organizování exkurzí, stáží ve službě Pracovníci jiných služeb se pohybují v domě, čímž narušují soukromí klientů. Služba chce poskytnout dobrou praxi jiným organizacím.	Pracovník informuje klienty o úmyslu organizovat stáž, podporuje klienty v právu nesouhlasit se vstupem do pokoje, který služba respektuje. Organizace se snaží eliminovat výskyt těchto situací. V případě, že k nim dojde, pak je snahou dodržet maximální počet jednoho stážisty v bytě.
Nehospodárné zacházení s energiemi Organizace zodpovídá zřizovateli za odpovědný provoz. Klienti nechávají puštěnou vodu, větrají, když se topí apod.	Pracovníci vysvětlují nutnost hospodárného zacházení s energiemi, podporují lidi v hospodárném zacházení.
Klient potřebuje dlouhodobě vyšší nebo nižší míru podpory a organizace dodržuje svůj veřejný závazek.	Pracovníci hledají jiné alternativy bydlení pro klienta. Podporují člověka v alternativní podpoře odpovídající jeho zájmům a potřebám, spolupracují s dalšími aktéry (podpora samostatného bydlení, jiná pobytová služba aj.).
Druh střetu zájmu: Klient x opatrovník, rodinný příslušník	
Opatrovník nebo rodinný příslušník má o průběhu služby jinou představu než klient.	Pracovníci hájí zájmy člověka v jeho oprávněných potřebách, snaží se spolupracovat, vysvětlují. Pokud opatrovník zájmy klienta nehájí, může být soudu podán návrh na změnu opatrovníka.
Druh střetu zájmu: Klient x rodinný příslušník	



O práci ve službě žádá zájemce, který je v příbuzenském poměru s klientem.	Poskytovatel zajistí, aby pracovník neposkytoval službu svému rodinnému příslušníkovi tak, že mu nabídne práci v jiné službě organizace.
<i>Druh střetu zájmu: Klient x veřejnost</i>	
Veřejnost se pohoršuje nad oblečením klientů, např. že nemá čepici, přestože je venku zima.	Pracovníci respektují volbu oblečení klienta, vysvětlují možné následky jeho rozhodnutí. Pracovník si nevěší komentářů okolí, jde s klientem dál.
Při návštěvě klienta ve zdravotnickém zařízení dochází k tomu, že lékař nebo jiný zdravotnický personál nehovoří přímo k osobě klienta, ale mluví na pracovníka.	Pracovník poskytne podporu jen tam, kde to klient sám nezvládne. Dává klientovi prostor, aby mohl samostatně sdělovat informace. Připomene zdravotnickému personálu, že je pouze jako doprovod.
Při jednání s úřady dochází k údivu soudců nebo úředníků, proč je klient na jednání přítomen.	Pracovník vysvětlí přínos jednání pro klienta, připomene, že se jedná o jeho osobě a má právo na to být tomu přítomen.
<i>Druh střetu zájmu: Klient x návazná služba</i>	
Návazná služba má výtky k poskytování služby klientům. Volají do služby, aby sdělili, že klient neměl svačinu, byl málo oblečený, neměl deštník apod.	Pracovníkům návazné služby je vysvětlováno, že klient byl upozorněn na možné důsledky svého rozhodnutí – pokud si nezajde do obchodu, nevezme si deštník, když má pršet apod. a že respektujeme jeho rozhodnutí rozhodnout se.
<i>Druh střetu zájmu: Pracovník x zdravotnický personál</i>	
Doprovod klienta na rentgen.	Pracovník může odmítnout být přítomen rentgenovému vyšetření klienta. Pokud nemocnice nezajistí vyšetření informujeme o tom opatrovníka.



Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob v Domově pro osoby se zdravotním postižením

Účinnost: od 1. 9. 2019

<i>Situace, kdy může dojít k porušení práva</i>	<i>Pracovník postupuje takto</i>
Volba bydlení	<p>Člověk si může vybrat, kde a jak bude žít.</p> <p>Při jednání se zájemcem o službu se přihlíží na přání a potřeby zájemce a vhodný výběr z hlediska zdravotního znevýhodnění, zájmu, věku a pohlaví spolubydlících.</p> <p>Stávající klienti jsou podporováni ve změnách, pracovníci jim vycházejí vstříc a podporují je v hledání jiné služby.</p>
Spánek, vstávání	<p>Člověk vstává a chodí spát dle vlastních potřeb.</p> <p>Pracovníci neurčují lidem, kdy mají jít spát. Pracovníci respektují čas probuzení, dle individuálních potřeb mohou nahlížet do pokojů, zda – li je již člověk vzhůru.</p> <p>Buzení je možné jen po předchozí domluvě – při užívání antibiotik a léků vyžadujících pravidelnost, odjezdu do návazné služby apod. Pravidelnost a způsob buzení je zaznamenáno v plánu péče. Běžné léky se podávají až po probuzení.</p> <p>Během noci pracovník vstupuje do bytů a pokojů klientů dle individuální domluvy a plánu péče.</p>
Oblečení, úprava zevnějšku	<p>Lidé mají právo vybírat si oblečení sami.</p> <p>Pokud jim to zdravotní stav nedovoluje, jsou u výběru oblečení přítomni – pracovník bez jejich přítomnosti nevstupuje do pokojů ani do skříně, nabízí výběr z více variant, případně vybere oblečení s ohledem na preference (např. oblíbená barva) a znalost klienta.</p> <p>Pracovníci respektují volbu oblečení, případně upozorní na nevhodné rozhodnutí vzhledem k situaci, počasí.</p> <p>Při oblékání pomáhají pracovníci jen v nezbytné míře.</p>



Svoboda pohybu	<p>Lidé se mohou svobodně pohybovat po domě i mimo něj, s výjimkou zázemí pro personál a pokojů spolubydlících – bez jejich přítomnosti a pozvání. Jsou podporováni v respektu k soukromí ostatních.</p> <p>Pokud nejsou sami schopni pohybu, pracovník je dle jejich potřeb doprovází.</p> <p>Pracovníci podporují lidi k používání kompenzačních pomůcek, které jim umožní volný pohyb.</p> <p>Pracovníci vyhledávají dostupné veřejné služby vzhledem k potřebám a omezením lidí.</p>
Stravování	<p>Lidé mají právo si vybrat, kdy a jak se budou stravovat a mají přístup ke svým potravinám. Potraviny se uzamykají klientovi nebo ostatním (např. kvůli jednomu z klientů) jen v nutném případě a jen v době nepřítomnosti pracovníka v bytě. Tato skutečnost je popsána v plánu péče.</p> <p>Pracovníci umožňují lidem rozhodovat o druhu, četnosti, množství potřebného času i míře stravování, nabízejí a respektují různé možnosti, při přípravě nebo zajištění stravy pomáhají v nezbytné míře dle potřeby člověka. Do jídla lidé nejsou nuceni.</p> <p>Pokud člověk odmítá dodržovat dietu doporučenou lékařem, pracovníci radí a vysvětlují důsledky jeho rozhodnutí, ale rozhodnutí respektují.</p>
Trávení volného času	<p>Lidé mají právo žít přirozený život, rozhodovat o sobě samých.</p> <p>Pracovníci lidi podporují, aby realizovali své záliby a zájmy, využívali návazných služeb a příležitostí v obci a okolí. Volný čas lidí s vysokou mírou podpory realizují pracovníci na základě plánu péče a individuálních cílů.</p>
Léky	<p>Lidé si berou léky sami či s podporou pracovníků, dle svých schopností.</p> <p>Člověk má právo odmítnout lékařské ošetření, léčbu, léky, vybrat si lékaře.</p> <p>Pracovníci dle potřeby člověka podporují v léčbě, případně upozorňují na důsledky rozhodnutí ji odmítnout.</p>
Kouření, požívání alkoholu	<p>Člověk má právo kouřit, pít alkohol, ale dodržuje zároveň pravidla spolubydlení.</p>



	<p>V domě se nekouří, může se kouřit na balkóně, terase či v okolí domu. Je nepřípustné, aby pracovníci kouřili na balkonech klientů.</p> <p>Pracovník upozorňuje na následky většího množství vykouřených cigaret a vypitého alkoholu, a na nevhodnost kombinace alkoholu s léky.</p>
Právo vlastnit majetek a hospodařit s penězi	<p>Člověk má právo vlastnit majetek, rozhodovat o svém hospodaření a nakládat s majetkem dle vlastního uvážení.</p> <p>Pracovníci podporují lidi v hospodaření s vlastními financemi, v pořízování vlastních věcí, dovybavení svých pokojů, za předpokladu dohody se spolubydlicími i pořízení zvířete.</p> <p>Pracovníci podporují lidi k odpovědnosti za své věci a ochraně majetku – uzamykání nočního stolku, skříně, pokoje.</p> <p>Podporují lidi ve schopnosti starat se o své věci, popř. další majetek, zvíře.</p>
Nakupování	<p>Člověk si může nakupovat sám a dle svých potřeb.</p> <p>Pracovníci pomáhají při zhotovení nákupního seznamu a dle potřeby klienta při nákupu doprovázejí a podporují při výběru zboží.</p> <p>Pracovníci nenakupují bez klienta, samostatně pracovník nakoupí jen v případě aktuální změny potřeby člověka (nemoc), či po předchozí domluvě s vedoucí služby nebo sociální pracovnící, a to maximálně pro dva klienty najednou. Nákup bez klienta dále probíhá v případě, kdy setrvalý zdravotní stav či specifické projevy chování člověku nedovolují, aby si nakoupil a pobyt v obchodě mu není příjemný. Tato potřeba je popsána v jeho plánu péče a dalších dokumentech pro individuální plánování. Případně změny se vyhodnocují.</p>
Právo na osobní a sexuální život	<p>Člověk má právo navazovat vztahy dle svých přání a potřeb.</p> <p>Pracovníci podporují lidi v navazování a udržování vztahů uvnitř i mimo službu, zajišťují lidem soukromí při osobním, písemném i telefonickém styku.</p> <p>Podporují lidi k dodržování intimity, řídí se ind. plány a protokolem sexuality.</p> <p>Nezasahují do rodinných vztahů mezi lidmi, pouze lidi podporují.</p>
Právo na důstojnost	<p>Člověk má právo, aby s ním bylo jednáno s respektem.</p>



	<p>Pracovníci respektují klienty, oslovují lidi přiměřeně k věku a dle jejich přání, v žádném případě jednostranně netykají.</p> <p>Pracovníci se o klientovi a pracovních věcech nebaví před ním, ani před ostatními klienty.</p>
Hygiena	<p>Lidé provádějí svou hygienu v soukromí, dle potřeby v doprovodu jednoho pracovníka.</p> <p>Pracovník pomáhá při hygieně jen v nezbytné míře dle plánu péče.</p> <p>Pracovníci zohledňují důstojnost, respektují zvyklosti, výběr pracovníka, dodržují protokol sexuality.</p>
Právo na soukromí - vlastní prostor	<p>Lidé mají právo na dodržování soukromí svého i jiných lidí.</p> <p>Pracovníci podporují lidi, aby dokázali projevit vůli a hájili svůj prostor a zároveň respektovali soukromí druhých.</p> <p>Pracovníci respektují prostor v bytě klientů, do bytu a pokojů klientů vstupují po předchozím zaklepání a vyzvání ke vstupu. Pokud se člověk neozve, pracovník odejde a zkusí to později. Pokud klient nekomunikuje, zaklepe pracovník ještě jednou, nahlédne a osloví člověka a čeká na zpětnou vazbu (pohled, gesto), že může být přítomen. Pracovník nevstupuje do pokoje bez přítomnosti klienta.</p> <p>Jestliže existuje oprávněná obava z možného rizika, řídí se dle postupu v Nouzových a havarijních situacích.</p>
Právo na soukromí - informace	<p>Pracovníci neposkytují informace neoprávněným osobám, podporují klienty, aby neinformovali o věcech soukromé povahy a nesdělovali cizím lidem informace o sobě.</p> <p>Pracovníci se nebaví o klientovi a ani o jiných osobních i pracovních věcech před klienty, dodržují mlčenlivost i mimo službu.</p> <p>Pracovníci neshromažďují informace o klientech, které nepotřebují, řídí se standardem č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby a pravidly pro ochranu osobních údajů.</p> <p>Pracovníci bez člověka písemnosti neotvírají ani nečtou, lidé dostávají podporu dle svých schopností.</p> <p>Člověk má právo se rozhodnout, zda chce být fotografován a natáčen, pracovník se jej vždy zeptá, zda jej může vyfotit či natáčet. Ke zveřejnění fotografie nebo videa klienta, může dojít až po písemném souhlasu klienta, popř. opatrovníka.</p>



Právo na přiměřené riziko	<p>Člověk má právo žít přirozený život, zažít si rizika, které přináší.</p> <p>Pracovníci podporují lidi v možnostech žít situace běžného života, vytvářejí s lidmi postupy k zvládnání rizikových situací.</p>
Právo prosadit vlastní vůli	<p>Člověk má právo na to, aby si dokázal prosadit svůj vlastní názor.</p> <p>Pracovníci podporují člověka, aby svůj názor sdělil, aby si udržel vlastní prostor, dovedl prosadit a obhájit své zájmy.</p> <p>Pracovníci používají přiměřenou a srozumitelnou komunikaci včetně AAK, řídí se platnými pokyny a metodikami (např. Stížnosti).</p>
Právo na pracovní uplatnění a vzdělávání	<p>Člověk má právo se vzdělávat či pracovat dle svých zájmů.</p> <p>Pracovníci podporují lidi ve vyhledávání pracovních nabídek a vzdělávání formou pracovních úvazků, návazných služeb a kurzů.</p>



Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob v Chráněném bydlení
Nový Jičín

Účinnost: od 1. 9. 2019

Situace, kdy může dojít k porušení práva	Pracovník postupuje takto:
Právo na vlastní volbu = rozhodování o sobě samém	
Právo na volbu bydlení	<p>Při jednání se zájemcem o službu se přihlíží na přání a potřeby zájemce a vhodný výběr z hlediska zdravotního znevýhodnění, zájmu, věku.</p> <p>Prioritní je výběr klienta, kde a jak by chtěl žít.</p> <p>Lidé mají právo říct si i v průběhu poskytování služby, kde a jak chtějí žít.</p> <p>Pracovníci jim vychází vstříc, podporují je ve změnách.</p>
Příklad:	<p><i>Člověk se zmíní o tom, že se mu ve stávající službě nelíbí a chtěl by bydlet jinde.</i></p> <p><i>Pracovníci mu nabídnou možnosti jiného bydlení. Postup při hledání jiné služby může být zpracovaný jako Individuální plán.</i></p>
Spánek, vstávání	<p>Člověk vstává a chodí spát dle vlastních potřeb.</p> <p>Pracovníci neurčují lidem, kdy půjdou spát, nebudí je, s výjimkou dohody (při užívání antibiotik, buzení do práce, návazné služby, atd.).</p> <p>Respektují čas, kdy chtějí lidé vstávat.</p>
Příklad:	<p><i>Pokud člověk ráno spí, nemá naplánovanou žádnou aktivitu, ale měl by užít ranní léky, pracovníci ho vzbudí nejdříve v 9 hodin, aby mu užití léků připomněli.</i></p>
Oblečení, úprava zevnějšku	<p>Lidé se oblékají a vybírají si oblečení sami.</p> <p>Pracovníci respektují volbu oblečení, případně upozorní na nevhodné rozhodnutí vzhledem k situaci, počasí.</p>



	<p>Při oblékání pomáhají jen v nezbytné míře.</p>
Svoboda pohybu	<p>Lidé se mohou samostatně rozhodnout ohledně svého pohybu v domě, kromě pokojů spolubydlících, bytu, který neobývají a pracovny zaměstnanců.</p> <p>Podle svých schopností se samostatně pohybují i mimo dům – je popsáno v Plánu potřebné podpory.</p> <p>Pracovníci doprovázejí lidi podle jejich potřeb.</p> <p>Lidé jsou podporováni v respektu k soukromí spolubydlících.</p> <p>Lidé dostávají podporu, aby měli klíče od svého pokoje, bytu, domu a uměli je používat – je popsáno v Plánu potřebné podpory.</p> <p>Lidé si volí, které veřejné služby chtějí využívat, pracovník je ve využívání těchto služeb podporuje.</p>
Příklad:	<p><i>Pokud klient preferuje určitý obchod nebo službu (kadeřnictví atp.), asistentky jeho volbu respektují.</i></p>
Stravování	<p>Lidé mají právo rozhodnout se o tom, jak se budou stravovat.</p> <p>Pracovníci umožňují lidem rozhodovat se o četnosti, čase i rozsahu stravování.</p> <p>Nabízejí a respektují různé způsoby stravování (např. společné nebo individuální vaření).</p> <p>Při přípravě stravy pracovníci pomáhají v nezbytné míře dle potřeby člověka.</p> <p>Pokud člověk odmítá dodržovat dietu doporučenou lékařem, radí a vysvětlují důsledky jeho rozhodnutí, ale rozhodnutí respektují.</p> <p>Omezit člověka je možné, jen pokud má zpracovaný Rizikový plán.</p>
Trávení volného času	<p>Lidé mají právo aktivně trávit svůj volný čas, věnovat se svým koníčkům a zálibám.</p> <p>Pracovníci lidi podporují, své zájmy a záliby aby realizovali.</p> <p>Podporují lidi ve využívání příležitostí, které se jim nabízí (sportovní, kulturní a společenské akce).</p>



Právo na práci a vzdělávání	<p>Lidé mají právo vzdělávat se, asistentky je podporují při přípravě do školy nebo jiných forem vzdělávání.</p> <p>Lidé mají právo připravovat se na práci např. v návazných službách a mít práci za spravedlivou odměnu.</p> <p>Asistentky lidi podporují při hledání zaměstnání, domlouvání návazných služeb, ve kterých se budou na práci připravovat a poskytují podporu, aby si lidé práci udrželi.</p> <p>Vedou klienta k tomu, aby si absenci a všechny záležitosti týkající se zaměstnání nebo návazné služby domlouvali co nejdříve samostatně.</p> <p>Respektují rozhodnutí klienta, když se rozhodne, že ukončí smlouvu s návaznou službou nebo pracovní smlouvu.</p>
Péče o zdraví	<p>Člověk má právo</p> <ul style="list-style-type: none">- vybrat si lékaře, odmítnout lékařské ošetření- být sám u lékařského vyšetření <p>Pracovníci se před lékařským vyšetřením s člověkem domluví, jestli v komunikaci s lékařem potřebují jeho podporu. Za člověka pracovník nemluví, ale podporuje ho, aby s lékařem hovořil sám. Lékaři nepodává informace proti vůli a bez vědomí člověka.</p> <p>Pokud se řeší případový proces a pracovníci si nejsou jistí správným postupem, a je potřeba zapojit odborníka, může se s lékařem domluvit individuální konzultace bez klienta.</p> <p>Člověk má právo</p> <ul style="list-style-type: none">- rozhodovat se o léčbě a užívání léků- odmítnout doporučení lékaře



	<p>Pracovníci dle potřeby člověka podporují v léčbě, případně upozorňují na důsledky, když člověk léčbu odmítne.</p> <p>Pracovník postupuje podle metodiky Péče o zdraví.</p>
Kouření, požívání alkoholu	<p>Člověk má právo kouřit, pít alkohol, ale nemůže tím porušovat Pravidla spolubydlení.</p> <p>U člověka, který nemá dostatek finančních prostředků, podporuje pracovník rozvržení cigaret během dne podle Dohody o hospodaření s penězi.</p> <p>Nekouří se v domě, může se kouřit za domem nebo na zahradě. V bytě na Dlouhé je dovoleno kouřit na balkoně.</p> <p>Pracovníci kouření a pití alkoholu respektují, ale nenabízí.</p>
Právo prosadit vlastní vůli	<p>Člověk má právo na to, aby mohl prosadit svou vůli a své zájmy.</p> <p>Pracovníci podporují člověka, aby měl možnost a uměl svou vůli a své zájmy prosadit a obhájit tak, aby to nebylo na úkor ostatních</p> <p>Pracovníci poskytují podporu zejména lidem, kteří jeho podporu při prosazení vlastní vůle potřebují. Používají přiměřenou a srozumitelnou komunikaci včetně AAK.</p> <p>Individuální plán a samotný průběh služby pracovníci plánují vždy ve spolupráci s člověkem.</p>
Právo na osobní a sexuální život	<p>Člověk má právo udržovat a navazovat vztahy s jinými lidmi dle svých přání a potřeb.</p> <p>Pracovníci podporují lidi v navazování a udržování vztahů uvnitř i mimo službu.</p> <p>Zajišťují lidem soukromí při osobním, písemném i telefonickém kontaktu.</p> <p>V otázkách partnerských vztahů se řídí Protokolem sexuality.</p> <p>Nezasahují do rodinných vztahů mezi lidmi, pouze podporují roli člověka v těchto vztazích.</p>



Právo vlastnit majetek a hospodařit s penězi	<p>Člověk má právo vlastnit majetek a nakládat s majetkem dle vlastního uvážení.</p> <p>Pracovníci podporují lidi v hospodaření s vlastními financemi, v pořizování vlastních věcí, dovybavení svých pokojů (Plán potřebné podpory, Dohoda o hospodaření s penězi).</p> <p>Podporují u lidí schopnost starat se o své věci a majetek, popř. domácí zvíře.</p> <p>Pracovníci podporují lidi k odpovědnosti za své věci a ochraně svého majetku.</p>
Příklad:	<p><i>- nelze nikomu nic bez jeho vědomí vzít, vyhodit</i></p> <p><i>- pracovník nemůže odmítnout člověku podporu, když si chce něco koupit proto, že má málo peněz nebo proto, že tu věc nepotřebuje</i></p> <p><i>- uznává se právo člověka koupit si něco pro sebe a nemuset říct, co to bylo (v Dohodě o společném hospodaření s penězi je uvedená částka, se kterou takto může člověk nakládat).</i></p>
Nakupování	<p>Pracovníci podporují lidi v plánování běžných nákupů i nákupů osobních věcí. Podporují je ve výběru zboží, pokud to potřebuje.</p> <p>Pracovníci nenakupují bez člověka, samostatně pracovník nakoupí jen v případě aktuální změny potřeby člověka (nemoc, nepříznivé počasí atp.).</p>
Právo na důstojnost	<p>Lidé, kteří využívají službu chráněné bydlení, jsou dospělí lidé, kteří zde zastávají roli klienta. Podle toho s nimi pracovníci jednají.</p> <p>Pracovníci oslovují lidi přiměřeně k jejich věku a dle jejich přání, v žádném případě jednostranně netykají. Řídí se Zásadami poskytování služby nebo Vnitřními pravidly pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením (st. č. 1).</p> <p>Věci osobní povahy pracovník s člověkem řeší v soukromí.</p>



	<p>Při podpoře v oblasti hygieny dbají na důstojnost člověka, respektují jeho zvyklosti (četnost, dobu), výběr pracovníka, který mu v této oblasti pomáhá. Řídí se Plánem potřebné podpory a pokyny Protokolu sexuality.</p>
<p>Právo na soukromí - vlastní prostor</p> <p>- bude se vyhodnocovat</p> <p>Kontroly:</p> <p>- domluvat se s klienty, aby přišli otevřít (já přijdu za chvíli, přijďte</p>	<p>Lidé mají právo odepřít vstup pracovníkům a návštěvám do svého pokoje.</p> <p>Pracovníci podporují lidi v dodržování svého soukromí i soukromí jiných lidí – zavírají dveře do bytu</p> <p>Podporují lidi, aby uměli odmítnout vstup jiných osob do soukromí (byt, pokoj, skříň s osobními věcmi atp.), např. spolubydlícím, návštěvám, dobrovolníkům apod.</p> <p>Pracovníci do prostor lidí vstupují po předchozím zaklepání a výzvě člověka ke vstupu. Pokud se člověk neozývá, odejdou a zkusí přijít později.</p> <p>Pokud pracovník potřebuje vstoupit do bytu na Slovanské a nikdo z obyvatel mu neotevívá, zazvoní nebo zaklepe, a čeká. Pokud se v bytě nacházejí lidé, kteří sami neotevřou (neslyší, nereagují) pracovník si po předchozím zazvonění a zaklepání otevře byt náhradním klíčem a slovně upozorňuje, že do bytu vchází.</p> <p>Do bytu na Dlouhé se chodí podle toho, jak je dohodnuto v Pravidlech pro bydlení v bytě.</p> <p>Pracovníci učí obyvatele bytu reagovat na zvonění a klepání.</p> <p>Jestliže existuje oprávněná obava z možného rizika a do pokoje pracovník vstoupí, řídí se dle Postupu při řešení nouzových a havarijních situací.</p> <p>Pracovníci lidi podporují, aby se v koupelně a na WC zamykali, stejně tak připomínají, že se mohou zamknout ve svém pokoji.</p> <p>Podpora při hygieně se poskytuje podle plánu potřebné podpory Plánu potřebné podpory v nezbytné míře.</p>
<p>Příklad:</p>	<p><i>Asistentky dbají na to, aby byly zavřené dveře do bytu.</i></p>



	<p><i>Nevchází automaticky dovnitř, i když je otevřeno. Neodemykají hned si klíčem, když jsou dveře zavřené, ale čekají na reakci obyvatel.</i></p> <p><i>Když někdo zvoní u dveří, posílají obyvatele, aby šli otevřít – pracovník to za ně nedělá.</i></p>
Právo na soukromí - informace	<p>Pracovníci neposkytují informace neoprávněným osobám, podporují klienty, aby neinformovali neoprávněné lidi o věcech soukromé povahy a nesdělovali cizím lidem informace o sobě.</p> <p>Neshromažďují informace o klientech, které nepotřebují, řídí se Pravidly pro práci s osobní a sociální dokumentací a GDPR.</p> <p>Pracovníci bez člověka neotvírají jejich dopisy ani je nečtou, pokud je o to člověk nepožádá.</p> <p>Člověk má právo se rozhodnout (může to odmítnout), zda chce být fotografován a natáčen. Ke zveřejnění fotografie nebo videa klienta, může dojít až po písemném souhlasu klienta, popř. opatrovníka.</p>
Příklad:	<p><i>Upozorňovat lidi, že se nemluví o soukromých a intimních věcech na veřejnosti.</i></p> <p><i>Pokud chce člověk probírat intimní témata (sexualita atd.), odkazují ho na Důvěrníka pro sexualitu a v hovoru nepokračují.</i></p> <p><i>Připomínat, že můžou odmítnout, aby je někdo fotil nebo zveřejnil jejich fotky.</i></p>
Právo na přiměřené riziko	<p>Člověk má právo žít přirozený život, zažít si rizika, které život přináší. Asistentky podporují lidi v možnostech zažít běžná rizika, která život přináší a jejich důsledky.</p> <p>Asistentky rizikové situace mapují a podle potřeby vytvářejí s klienty postupy k zvládnání rizikových situací (Plány potřebné podpory, nácviky, Rizikové plány).</p>



Pravidla pro používání opatření omezující pohyb osob v domově pro osoby se zdravotním postižením a chráněném bydlení

Účinnost od 1. 10. 2019

Tento postup se řídí zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 89 a Doporučeným postupem Ministerstva práce a sociálních věcí v ČR pro používání opatření omezující pohyb osob, který na zákon navazuje.

Základní pojmy:

- **Opatření omezující pohyb osob** jsou taková opatření, která zamezí klientovi sociální služby pohybovat se svobodně a bez omezení a tím projevovat svou svobodnou vůli.
- **Fyzickým úchopem** je přímý fyzický kontakt s výslovným úmyslem omezit pohyb osoby z důvodu ohrožení zdraví či života klienta nebo jiných osob.
- **Riziková situace** je situace, kdy uživatel sociálních služeb ohrožuje svoje zdraví a život, nebo zdraví a život jiných osob.
- **Rizikovým chováním** je chování a jednání klienta, které může vést k přímému ohrožení jeho zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob.
- **Dobou nezbytně nutnou** je doba, po kterou trvá použití opatření omezující pohyb.

Hlavní zásady:

- Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných osob, a to pouze po dobu nezbytně nutnou.
- Klienti sociálních služeb mají právo na důstojné zacházení, péči a úctu i při nezbytnosti omezení jejich pohybu.
- K omezení pohybu klienta lze přistoupit pouze tehdy, když byly bez úspěšného výsledku použity všechny ostatní možné strategie pro zabránění takovému jednání klienta, kterým ohrožuje zdraví či život svůj nebo jiné osoby a rizika vyplývající z neomezení pohybu klienta jsou větší než rizika vyplývající z jeho omezení.
- Rozsah a povaha omezení musí být přiměřená míře aktuálního ohrožení a individualitě klienta. Omezení je ukončeno ihned, jak pomine situace ohrožení.



Opatření ochrany

POUŽITÍ OCHRANNÝCH POMŮCEK

Ochranná pomůcka je například postranice, polohovací vak, válec, klín, pás na invalidním vozíku, polohovací křesla s jídelní deskou atp. Jedná se o pomůcky sloužící k ochraně nebo podpoře v pocitu bezpečí, ale v případě špatného používání a nedodržování pravidel se jedná o pomůcky, které mohou bránit v pohybu.

Klient může být omezen v pohybu v případě použití bezpečnostního řetízku u balkónových dveří, který slouží pro ochranu klienta, u kterého bylo zmapováno riziko samostatného pohybu mimo dům. K použití pomůcky dochází pouze v nepřítomnosti pracovníka. Tímto opatřením nesmí dojít k omezení pohybu ostatních spolubydlících.

Postranice, které jsou po celé délce postele se používají u klientů, u kterých bylo zmapováno, jak reagují bez použití postranic (velmi brzké vstávání, spánek u stěny, co nejdál od otevřené strany postele, nervozita, křik, tleskání pro přivolání pracovníka).

Záznamy z mapování situací má klient ve své osobní dokumentaci a také je vše popsáno v plánu péče/potřebné podpory. Používání ochranných pomůcek se pravidelně minimálně 1x za měsíc vyhodnocuje v rámci měsíčního hodnocení v programu eEquip společně s vyhodnocením Rizikového plánu, pokud ho má klient zpracovaný. Na základě individuálních potřeb a změn probíhá hodnocení častěji.

Zvládnutí rizikového chování klientů

Naším cílem je užití opatření omezující pohyb osob předejít a vůbec jej nepoužít. Proto je velmi dbáno na individuální přístup a preventivní kroky vůči jednotlivým klientům. Pokud by u některého klienta bylo vyzpozorováno opakující se rizikové chování, byl by pro něj sestaven Rizikový plán, s konkrétním popisem situace chování člověka, možné prevence a postupu při řešení nastalé situace.

Předvídání a zabránění rizikovému chování

Předvídat a zabránit rizikovému chování lze jen tehdy, pokud se zjišťují jeho příčiny. Proto je důležité zaznamenávat všechny okolnosti, které se v období kolem rizikového chování vyskytují. Tyto informace se zaznamenávají do deníku klienta v programu eEquip. Na základě jejich vyhodnocení se snažíme vyhnout samotným rizikovým situacím. Vyhodnocuje se pravidelně 1x měsíčně v rámci měsíčního hodnocení.

V rámci individuálního plánu klienta (osobní profil, plán péče/podpory, rizikový plán,...) u kterého se vyskytuje možnost rizikového chování, je přesně uvedeno, jak zvládat tuto situaci bez opatření omezující pohyb osob.

Možnosti, které musí být splněny, než je přistoupeno k opatřením omezujícím pohyb

Před použitím opatření omezující pohyb jsou zaměstnanci povinni vyčerpat všechny možnosti verbálního i nonverbálního zklidnění situace např.:

- odvrácení pozornosti,
- slovní zklidnění,
- rozptýlení,
- aktivní naslouchání aj.



Užití opatření omezující pohyb osob

- Při použití opatření omezující pohyb osob, se užívají takové postupy, které jsou pro klienta vhodné s ohledem na jeho věk, pohlaví, tělesnou konstituci.

- Smyslem použití opatření omezující pohyb klienta nesmí být trestání, snaha o vyvolání pocitu viny nebo osobní problémy personálu.

Klient musí být vhodnou formou informován, že proti němu může být použit zásah opatřením, které omezí jeho pohyb. Postupy zvolené při informování klientů jsou individuální.

V případě použití opatření omezující pohyb volíme vždy nejmírnější opatření:

Fyzický úchop – Fyzické úchopy může provádět pouze odborně vyškolený personál. Žádný fyzický zásah není proveden se záměrem způsobit bolest. Užívá se jako nouzové řešení v případě ohrožení zdraví osob.

Tomuto opatření se snažíme předejít **Přivoláním pomoci:**

- volat Policii ČR na telefonním čísle **158**

- v případě přetrvávajícího nebezpečí přivolat RZS na čísle **155**, dle závažnosti

Situace po zásahu

Po použití opatření omezující pohyb pracovník informuje vedoucí služby, popřípadě sociální pracovníci. Sociální pracovníce, popřípadě vedoucí služby, následně telefonicky, písemně nebo elektronicky informuje opatrovníka klienta. Informován je také pan ředitel. Sociální pracovníce vyplní „*Záznam o informování opatrovníka o užití opatření omezujícího pohyb osob*“.

Evidence situace zásahu

Po použití opatření omezující pohyb osob musí být vždy vyplněn „**Formulář užití opatření omezující pohyb osob**“ (viz. příloha). Tento formulář vypisuje zaměstnanec přítomný při použití opatření omezující pohyb osob. Vyplněný formulář předá pracovník sociální pracovníci k zaevidování do sociální dokumentace klienta.

Po použití opatření omezující pohyb osob, se provádí vyhodnocení situace, která k zásahu vedla. Údaje, které se využívají pro vyhodnocení situace, vychází z dokumentů individuálního plánování.

Cílem tohoto vyhodnocení je:

- pokus o pravděpodobné zjištění příčiny,
- následná úprava podmínek, které mohou být spouštěčem nebezpečného chování u klienta,
- nebo jiné odstranění příčiny, která vede k takovému chování.

Vyhodnocení provádí tým pracovníků služby (vedoucí služby, sociální pracovník, klíčový pracovník a další pracovníci, kteří uživatele znají, popřípadě opatrovník). Použití ochranné pomůcky se vyhodnocuje pravidelně minimálně 1x měsíčně v rámci měsíčního hodnocení (zda nedošlo ke změně potřeby). Použití opatření omezující pohyb se v rámci měsíčního hodnocení vyhodnotí 3x po sobě.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o prevenci, průběhu a postupech řešení rizikových situací, kdy může dojít k ohrožení zdraví a života uživatelů sociálních služeb nebo zdraví a života jiných osob.

Na požádání klienta nebo jeho opatrovníka sociální pracovnice umožní nahlédnout do sociální dokumentace klienta.

Dle § 89 odstavce 7 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách „*Poskytovatel sociálních služeb, který v průběhu kalendářního pololetí použil opatření omezující pohyb osob, je povinen písemně sdělit registrujícímu orgánu ve lhůtě do 15 dnů po skončení kalendářního pololetí počet osob, u kterých byla tato opatření použita, a četnost jejich použití podle druhů těchto opatření.*“ Toto vypisuje a odesílá sociální pracovnice.

Přílohy:

Formulář užití opatření omezující pohyb osob

Záznam o informování opatrovníka o užití opatření omezujícího pohyb osob



Pravidla spolubydlení DOZP Studénka

Účinnost: od 1. 8. 2019

Pravidla spolubydlení jsou určena pro klienty domova, jejich opatrovníky, rodinné příslušníky, návštěvy, zaměstnance a jiné osoby, které se v domově pohybují.

Ubytování

- Klienti si mohou upravit a dovybavit svůj pokoj – nábytek, nádobí, elektrospotřebiče (rádio, TV, lampa, videorekordér, DVD přehrávač, lednice atd.).
Úpravy a nové vybavení pokoje by ve dvoulůžkovém pokoji nemělo narušovat prostor a soužití spolubydlícího.
- S majetkem poskytovatele se zachází šetrně. Klienti nesahají a neberou věci svých spolubydlících.
- Úmyslně způsobené škody na majetku organizace nebo spolubydlícího klient nahradí.
- Má-li klient vlastní rádio, televizi apod., dbá na to, aby užíváním těchto přístrojů nerušil spolubydlící.
- Je respektován noční klid (od 22:00 do 6:00 h.).

➤ **Společné prostory**

WC, koupelna, obývací pokoj, jídelna, kuchyň a chodby slouží ke společnému užívání všech obyvatel příslušného bytu. V užívání společné koupelny se klienti respektují. Snoezelen, školící místnost a zahrada je k dispozici všem obyvatelům domu. Snoezelen je klientům přístupný pouze v pracovních dnech.

Klient si s podporou pracovníka pere v bytě. K sušení prádla může využít předsíň či terasu bytu.

Klienti samostatně nebo s podporou pracovníka třídí odpad.

V bytech se přezouváme.

➤ **Domácí zvířata**

Klienti mají možnost chovat domácí zvíře jen se souhlasem všech spolubydlících v bytě. Musí se umět o zvíře postarat (krmivo, péče,...).

➤ **Kouření**

Uvnitř domova se nekouří. Klienti mohou využít venkovní prostory (terasa, altán,..).

Ochrana soukromí

➤ **Zamykání**

Klient si může zamykat svůj pokoj a noční stolek. Ve dvoulůžkovém pokoji nesmí zamykáním omezit spolubydlícího.



Hlavní dveře do domu jsou zamčené. Ven z budovy je však možno odejít vždy. Klíče od hlavních dveří převezme klient po předchozím návěku.

Obyvatelé se mohou zamykat na WC a v koupelně.

Respektuje se soukromí všech.

➤ **Vstup do bytu, pokoje**

Před vstupem do místnosti, ve které nebydlíme, zaklepeme na dveře a čekáme na vyzvání. Bez svolení nevstupujeme.

Návštěvy

Návštěvy nenarušují chod domova a soukromí jeho obyvatel.

Klienti přijímají návštěvy neomezeně s ohledem na noční klid (od 22:00 hod do 6:00 hod).

Klienti přijímají návštěvy ve svých pokojích nebo ve společných prostorech se souhlasem spolubydlících.

Návštěva u klienta může přespat jen ve výjimečných případech a po domluvě s asistentem.



Protokol sexuality organizace Domov NaNovo, p. o.

Účinnost: od 1. 1. 2019

Prohlášení organizace o postoji k sexualitě osob s mentálním postižením

Účel a zaměření pravidel

Posláním organizace Domov NaNovo, p. o., je umožnit dospělým lidem s mentálním postižením žít **svobodným a zodpovědným způsobem života**, který je srovnatelný s životem jejich vrstevníků s důrazem na jejich individualitu.

- Podporujeme uživatele v přebírání zodpovědnosti za svůj život a domácnost, a v začleňování do běžného života.
- Pomáháme uživatelům při osvojování a upevňování pracovních, osobních a společenských návyků.
- Služby poskytujeme v přirozeném prostředí domácího charakteru.

Protokol sexuality vymezuje postoje k otázkám sexuality a partnerství pro uživatele i pracovníky.

Protokol sexuality bude aktualizován 1x ročně nebo dle potřeb klientů a pracovníků. Důvěrníci v době mezi aktualizacemi sbírají podněty, které v rámci aktualizace budou do protokolu zapracovány.

Vymezení pojmů:

Respektuje se – uznává se, přiznává se právo a vyžaduje se povinnost z práva vyplývající. Uznání práva by mělo vždy převažovat v postoji ke klientům – stejná práva, stejné povinnosti. Protože respekt vyžaduje kromě přiznání práv také plnění povinností, mohou se objevovat konfliktní situace, se kterými je nutno počítat.

Toleruje se – dovoluje se, připouští se, i když přesahuje nějaký rámec. V této situaci vždy stojí jeden člověk na pozici moci, ze které rozhoduje, co bude a co nebude tolerovat. Tolerance vůči projevům sexuality, které přesahují rámec norem je škodlivá pro klienta i jeho okolí a vytváří nesprávné návyky.

Podporuje se – schvaluje se, pracovníci aktivně nabízejí pomoc (podpora v sexuální roli, žena se chová jako žena, muž jako muž).

Doporučuje se – radí se

Nedoporučuje se – nepodporuje se, neschvaluje se, ale nezakazuje

Je nepřípustné – je zakázáno a netoleruje se

Povinnosti poskytovatele

- Respektuje a podporuje právo uživatelů na partnerský nebo individuální sexuální život.
- Mapuje oblasti, v nichž by mohlo dojít k porušení práv uživatele v souvislosti se sexualitou a vytváří postupy na zvládnutí těchto situací. Stejně tak mapuje situace, kde by uživatel nedodržel povinnosti, které mu z jeho práv vyplývají a překračoval by tím sociální nebo zákonné normy.



- Zajišťuje osvětu, odborné externí poradenství (např. lékař, psychiatr, psycholog, partnerská poradna, sexuolog atp.) a ochranu před zneužíváním ve prospěch uživatelů i ve prospěch pracovníků.
- Zajišťuje osvětu a informovanost pracovníků prostřednictvím školení, stáží, a konzultací, případně zajišťuje supervize. Důvěrníci pro sexualitu spolupracovníky aktivně zapojují do společné práce na aktualizacích Protokolu sexuality.
- Stanovuje kritéria pro míru zapojení pracovníků do práce se sexualitou a stanovuje kritéria pro přijímání nových pracovníků.

Práva a povinnosti uživatele

- Dodržovat / respektovat zákonné a společenské normy.
 - Klienti obecně lépe chápou zákonné normy, které vymezuje zákon než normy společenské, které nejsou nikde sepsané, ale společností je jejich překročení vnímáno jako nevhodné, pobuřující.

Z toho vyplývá:

- Neomezovat ostatní svými projevy
 - Nenarušovat soukromí ostatních
 - Domluva o soukromí se spolubydlícím/i, pracovníkem
 - Možnost zamknout si svůj pokoj, koupelnu, toaletu
 - Právo pozvat si návštěvu
- Kde dochází ke střetům, narušování soukromí nebo úplně chybí soukromí jednoho z obyvatelů pokoje – klienti si sami (pokud potřebují podpořit, tak za podpory pracovníka) vytvoří pravidla pro to, jak to bude v jejich pokoji fungovat.
 - Klienti bytu by si sami měli vytvářet Pravidla spolubydlení, personál je v tomto co nejvíce podporuje. Pravidla spolubydlení, které vytvoří personál bez klientů, se ve většině případů stávají formálními a nefunkčními.

Postoje organizace k sexualitě uživatelů

V rámci organizace klientům poskytujeme osvětu a intervenci.

Osvěta:

- Dospělému člověku poskytujeme vždy osvětu, nikoli výchovu.
- Osvětou rozumíme individuální nebo skupinové předávání informací srozumitelnou formou ústně nebo za použití pomůcek.
- Osvěta – poskytuje informace na základní a obecné úrovni, u lidí s těžkým mentálním postižením nemá smysl, pouze se nastavují hranice.
- V organizaci Domov NaNovo, p.o. provádí osvětu proškolený personál na pozici důvěrníka pro sexualitu.
- Ve službách je k dispozici informační materiál, na kterém je jednoduchou formou pomocí obrázků znázorněno, kdo je osoba důvěrníka pro sexualitu, jaká témata se mohou s tímto člověkem řešit apod.
- Všichni pracovníci budou klienty informovat, na koho se můžou s otázkami z oblasti sexuality obracet.
- Osvěta bude probíhat dle zakázek klientů. V případě, že klientovo chování přesahuje společenské či zákonné normy, nebo ho jeho chování ohrožuje na zdraví, nebo na životě stanovují zakázku pracovníci.
- Na osobu důvěrníka se může s dotazem nebo podnětem obrátit taky kterýkoli z pracovníků.
- Pracovník nebo klient z konkrétní služby nemusí kontaktovat jen pracovníka z téže služby, ale může si vybrat toho, v koho má větší důvěru.



Intervence:

- Intervencí rozumíme individuální nebo párovou konzultaci – cílené předávání informací s dohledem a podporou pro aplikaci informace nebo dovednosti do života klienta.
- Řeší se konkrétní situace – přání nebo potřeby klientů (např. antikoncepce, pomůcky, konzultace s odborníkem).

Pravidla pro poskytování intervence a osvěty:

- Znalost vlastních hranic (limit důvěrníka).
- Vyjasnění rolí a hranic ve vztahu k sexualitě a k zakázce – na úvod a na konec setkání klienta s důvěrníkem připomenout – důvěrník nenahrazuje partnera, odborníka atp.
- Zajištění bezpečného prostoru a prostředí pro práci – soukromí, zavřené dveře.
- Jištění/podpora pracovníka – někdo by to měl supervidovat (vedoucí, tým důvěrníků, supervizor atp.).
- Akceptace slovníku klienta.
- Názornost – mít k dispozici obrázky, filmy, kreslení, předměty
- Maximální možné zapojení klienta – průběžně opakovat, rekapitulace.
- Nepoužívat příklady z osobního života pracovníka – počítat s tím, že klient o tom může mluvit i s jinými lidmi.
- Předávání zodpovědnosti/informovaná volba.
- Nevměšovat se – nepřenášet vlastní morální nebo etické hodnoty.

Tělesná sexualita a zdravotní věda

Názvy pohlavních orgánů

Do rozhodovacího mechanismu, jaká slova pracovníci používají, vstupují následující faktory:

- Porozumění slovu ze strany klienta, ale zároveň personál učí klienta správným výrazům.
- Míra jeho problémového chování, která se spustí použitím jiného slova, než kterému klient rozumí.
- Přímá úměra slova fyzickému věku klienta.
- Přirozenost personálu u vyslovování slova.
- Jednotnost personálu v názvosloví.

Orgasmus

- Informace se poskytují pouze na žádost uživatele a s jeho informovaným souhlasem, pracovník může pomoci pomůckou vysvětlit, jak dosáhnout orgasmu při masturbaci a pohlavním styku (popis, DVD, figurky).
- Pracovník může vysvětlit význam orgasmu v pohlavním životě, zdůrazní, že orgasmus není pro uspokojivý pohlavní život nezbytný.

Sexuální styk

- Jakékoli informace o pohlavním styku podáváme jen v případě, že uživatel o tento typ informací projevuje aktivní zájem a je schopen podávat informovaný souhlas.
- Teprve poté následuje vzdělávání v sexuálním aktu (panáčky, figurky, fotografie, knihy), edukace ohledně fyziologických procesů (erekce, lubrikace).
- Pokud má klient zájem o pohlavní život, zařízení ho podporuje v rozvíjení sexuality a navázání intimního vztahu

Masturbace

- Přípustná a respektovaná aktivita pouze v soukromí s ohledem na běžné morální a hygienické zásady a možné ohrožení mravní výchovy, tato aktivita se respektuje i mezi partnery, pokud s ní oba souhlasí.
- S osvětou tématu masturbace důvěrník začíná ve chvíli, kdy si myslí, že by vlastní masturbace mohla snížit pravděpodobnost výskytu problémového chování uživatele nebo je jeho vlastní masturbace nebezpečná, klient musí podat informovaný souhlas.



- Osvětu provádí rodina nebo důvěrník skrze rozhovor nebo poskytnutí procesuálních schémat či pomůcek (obrázky, filmy), učí se taky potřebným hygienickým návykům (návčik je zakotven v IP). Důvěrník se klienta při návčiku nikdy nedotýká.

Hygiena

- Personál předává uživatelům informace, že hygiena je důležitá, jak při pohlavním styku, tak i při masturbaci.
- Pokud je to možné, tak pomoc s hygienou poskytuje člověk stejného pohlaví.
- Při vlastní hygieně intimních oblastí uživatele se personál dotýká uživatele pouze přes žínku, používají se rukavice, pracovník nenavazuje s uživatelem oční kontakt a vysvětluje, co bude dělat a kde se bude klienta dotýkat tak, aby jeho doteky byly z pohledu klienta předvídatelné, nejsou používány vtipy, smích.

Prostituce

- Využití této aktivity se uživatelům nedoporučuje, její provozování v rámci organizace a služeb se nedoporučuje.

Sexuální orientace a sexuální identita

- Pokud uživatelé chtějí, pracovník vysvětluje heterosexuality, homosexualitu, bisexualitu a jejich normalizaci.
- Pokud odchylky uživatele nejsou sociálně problémové, personál je toleruje.
- Uživatel je personálem informován o tělesných rozdílech v rámci pohlaví (věk, rozdíly mezi lidmi, oblečení, které nosí muži a které ženy, dopad nemoci na tělo).
- Snaží se vést uživatele k rozpoznání situací, které jsou veřejné a které soukromé, snaží se tak o výchovu k intimitě.

Sexuální asistence

- Využití této aktivity se uživatelům doporučuje, její provozování v rámci organizace a služeb se toleruje.

Intimní pomůcky, eroticky a sexuálně zaměřené časopisy, literatura, filmy

- Personál podporuje nákup běžně dostupných legálních intimních pomůcek a eroticky zaměřených časopisů, literatury, filmů.
- Náhračky intimních pomůcek se respektují jen pokud uživatele nijak neohrožují, pracovníci podporují bezpečnější alternativy, v rámci osvěty seznamují uživatele s běžnou nabídkou i riziky.
- Legální pornografie se aktivně nenabízí, ale respektuje.

Postoj k antikoncepci a možným důsledkům sexuality

- Organizace pomůže uživatelům podle jejich zájmu a potřeb zajistit sexuální osvětu a zdravotní prevenci, odborné nebo lékařské poradenství.
- Klienti, kteří mají zájem nebo již žijí aktivním sexuálním životem jsou seznámeni s rizikem pohlavních nemocí.
- Organizace respektuje touhu po mateřství a prostřednictvím IP pracuje s předáváním zodpovědnosti a náročnosti péče o dítě, neposkytuje službu matkám s dětmi, osvěta nemá za cíl dovést uživatele k mateřství.
- Použití kondomu doporučuje personál pouze u uživatelů, kteří o to mají zájem a u kterých existuje pravděpodobnost použití kondomu při pohlavním styku.
- Vhodný druh antikoncepce doporučuje gynekolog.
- Personál zajišťuje pravidelné lékařské prohlídky dle potřeby nebo přání klienta.



Prostředí

Soukromí

- Je snaha o zajištění soukromí každému uživateli, každý má možnost se zamknout, personál vstupuje do zamčeného pokoje klienta pouze v případě rizikových a nouzových situací (zdravotní stav, havárie apod.).
- Zamykání je možné taky na toaletě a v koupelně.
- Klienti mají k dispozici uzamykatelné skříňky.
- Pokud pokoj obývají dva lidé, jsou motivováni k domluvě, která je zakotvena v pravidlech spolubydlení.

Oblečení, zkrášlování

- Personál podporuje individualitu v oblečení, preferuje oblečení, které nosí běžná populace.
- Respektuje se touha po tetování, piercingu, personál informuje klienta o zdravotních rizicích.

Estetika a atmosféra

- Ve svém prostoru klienti rozhodují o tom, jak bude vypadat.
- U klientů, kteří se nedokáží o prostoru rozhodnout, se personál řídí dobrým vkusem a postupuje stejně jako v domácím prostředí.
- Pokud je to možné vybavuje se pokoj osobními vzpomínkovými předměty.

Vztahy

Podpora mezilidských a partnerských vztahů

- Organizace tyto vztahy podporuje formou seznámení, návštěv, písemných a telefonických kontaktů, prostřednictvím internetu, na společenských akcích.
- Podporuje společné aktivity, případně společné pobyty.
- Sexuálně zaměřené chování v partnerském vztahu uživatele (mazlení, laskání, pohlavní styk), je respektován na základě oboustranného souhlasu uživatele a jeho partnera. Je respektováno v heterosexuálním i homosexuálním vztahu partnerů. Respektují se i deviantní projevy chování, pokud nepřesahují zákonnou normu.

Vztahy personál – klient

- Personál se snaží klientům naslouchat a rozumět, snaží se o vzájemnost, toleranci a respekt.
- Personál podporuje aktivní vztahy klienta.
- Pokud vznikne závislost klienta na svém KP nebo dojde k zamilování do KP, situace se řeší změnou KP.

Tykání a vykaní

- Personál si s klienty vyká. Zaměstnanec si může tykat pouze s tím klientem, který si to výslovně přeje a sám se s pracovníkem domluví.

Intimní kontakt klientů vůči personálu

- Personál neakceptuje výrazně intimní, zejména sexuální doteky ze strany klienta.
- Sexuální kontakt personálu s klienty je zakázán.

Bezpečí

- Organizace zabezpečuje preventivní opatření – poučuje klienta o nebezpečných situacích.



- Klienti mají popsané rizikové situace, jsou poučeni v souvislosti s nácvikem samostatného pohybu.
- Personál informuje o formách a možnostech zneužívání. Vysvětluje, jak se zachovat.

Způsoby zneužití

- Všechny kontakty klientů, které neodpovídají kritériu rovnocennosti a dobrovolnosti, jsou sexuálními zneužitím. Sexuální zneužití se týká stránky psychické i fyzické a patří k závažným porušením lidských práv.
- Pracovníci, kteří sexuální zneužívání odhalí, mají povinnost překazit trestný čin. Překazit, znamená zabránit tomu, aby se takový čin stal nebo opakovaně děl. Překazit trestný čin je možné například i tím, že se oznámí policii nebo státnímu zastupitelství. Překazené může být znásilnění, které je přímo viděno, tím, že je zastrašen agresor nebo „oddělen“ od oběti nebo jinak zneškodněn. Povinnost překazit trestný čin existuje u těchto trestných činů:
 - Znásilnění
 - Pohlavní zneužití
- Povinnost překazit takovýto čin pracovníkům vzniká, pokud se o něm **hodnověrně dozví**. To je třeba příklad opakovaného zneužívání v rodině nebo i v pobytovém zařízení pro lidi s mentálním postižením.
- Povinnost překazit zde vyjmenované trestné činy se pracovníků netýká, pokud tím sami sebe nebo někoho blízkého vystavují riziku zabití, ublížení na zdraví nebo trestnímu stíhání.
- Pracovníci, kteří sexuální zneužívání odhalí, skutečnost **neprodleně hlásí vedení organizace** a zajistí pomoc, podporu, lékařskou péči a zamezí dalšímu zneužívání.

Formy vzdělávání klientů a personálu

- Personál má nárok na školení, supervize, podporu externího odborníka.
- Klienti mají právo na sexuální výchovu.
- V organizaci fungují vyškolení pracovníci – důvěrníci pro partnerství a sexualitu uživatelů.
- Pracovníci mají k edukaci klientů k dispozici knihy, brožury, listy sexuality, motivují klienty k docházení do knihoven.

Požadavky na osobu Důvěrníka pro partnerství a sexualitu:

- Důvěrníci pro sexualitu jsou podřízeni skupině TEAM, která kontroluje jejich činnost.
- Člen skupiny důvěrníků musí sám chtít být součástí této skupiny.
- Orientuje se v problematice sexuality u lidí s mentálním postižením, průběžně se vzdělává.
- Je vyrovnán s užíváním sexuálních výrazů (odborných i slangových).
- Při objasňování problému je respektující, chápající, přímý, upřímný a citlivý.
- Respektuje pravidla pro ochranu osobnosti. Je vázán mlčenlivostí dle stanových pravidel pro předávání informací.
- Zásadní rozhodnutí konzultuje s odborníky, příp. s dalšími pracovníky (se souhlasem uživatele).
- V případě, že problém přesahuje možnosti, schopnosti a **kompetence** důvěrníka pro partnerství a sexualitu v dané oblasti, organizace zajistí pro řešení problému služby dalších odborníků (sexuolog, psychiatr, gynekolog,...).

Kontakty na osoby důvěrníků jsou přílohou dokumentu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Odpovědnost zaměstnanců

- Všichni zaměstnanci jsou seznámeni s tímto dokumentem a zavazují se jednat v souladu s ním.
- Případné porušení bude posuzováno jako porušení pracovní kázně.
- Zachovávají mlčenlivost.



Standard č. 5

Individuální plánování průběhu sociální služby v Chráněném bydlení a Domově pro osoby se zdravotním postižením

Účinnost: od 1. 10. 2019

Individuální plánování služby Chráněné bydlení a DOZP vede k zachování a rozvoji schopností klienta formou podpory nebo pomoci v těchto oblastech:

- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- Poskytnutí ubytování a pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Služby vychází z individuálních potřeb klienta a jeho osobních cílů. Na základě těchto potřeb a cílů vytvoří klient a klíčový pracovník v úzké spolupráci se sociálním pracovníkem **Individuální plán**.

Součástí **Individuálního plánu** jsou tyto dokumenty (Pro každého uživatele služby je v souvislosti s individuálním plánováním vedena tato **dokumentace**):

- 1. Výstupy z jednání se zájemcem o službu**
- 2. Plán přechodu**
- 3. Plán potřebné podpory v ChB/Plán péče v DOZP**
- 4. Osobní profil**
- 5. Osobní cíle**
- 6. Rizikový plán**
- 7. Další dokumenty – záznamy průběhu služby**

Dokumentace k individuálnímu plánování služby prochází pravidelným hodnocením a aktualizací viz níže.

Každý klient má svého klíčového pracovníka.

Jsou stanoveny **Kompetence klíčového pracovníka** (viz. příloha). Klient s klíčovým pracovníkem uzavírají **Dohodu o vykonávání funkce klíčového pracovníka** (viz. příloha).

Klient se individuálního plánování aktivně účastní, stejnou možnost mají i osoby blízké – opatrovník, rodinní příslušníci, přátelé.

Pracovníci při komunikaci s klienty využívají metodický pokyn **Komunikace s osobami s potížemi v komunikaci**.

1. Výstupy z jednání se zájemcem o službu

U každého člověka před přijetím do služby probíhalo jednání se zájemcem o službu (viz. standard č. 3), jehož výstupem je žádost o poskytnutí sociální služby, zápis z jednání a stručný plán potřebné podpory/péče, který se vytváří při uzavírání smlouvy. S těmito dokumenty se intenzivně pracuje v prvních měsících (max. 3 měsíce) od nastěhování klienta.



Když se v průběhu třetího měsíce po nastěhování vytvoří plán potřebné podpory/péče a osobní profil, jsou výše uvedené dokumenty považovány za neaktuální a uloženy v sociální dokumentaci (stručný PPP/PP je uložený jako neaktuální příloha smlouvy).

2. Plán přechodu

Plán přechodu slouží k tomu, aby byly naplánovány všechny kroky potřebné pro bezpečný přechod člověka (při změně bydlení, využívání návazných služeb). Do plánování přechodu je v co největší míře zapojen člověk, kterého se přechod týká.

Ideální doba pro plánování přechodu je jeden měsíc. Za průběh přechodu člověka je zodpovědná sociální pracovnice.

Po přechodu člověka a zhodnocení plánu přechodu se plán zakládá do neaktuální složky klienta. Struktura plánu přechodu a další informace viz. **Plánování přechodu člověka**

3. Plán potřebné podpory v ChB/Plán péče v DOZP

Plán potřebné podpory (ChB)/ Plán péče (DOZP) má vypracován každý klient. Plán slouží k tomu, aby byla definována potřebná podpora/péče, která člověku musí být poskytnuta, aby všichni pracovníci přistupovali k člověku stejně a nedocházelo k tomu, že bude přepečováván nebo nebude dostávat podporu a péči, kterou potřebuje. Zároveň plán slouží k tomu, aby si člověk stanovil cíle, které budou v průběhu poskytování služby naplňovány a povedou k tomu, aby si člověk rozvinul nebo udržel kompetence vedoucí k běžnému životu a nezávislosti na službě.

Plán potřebné podpory se vypracovává:

- při uzavírání smlouvy, kdy soc. pracovnice vyplňuje zkrácenou verzi, plán je přílohou smlouvy a obsahuje základní zakázku klienta.
- během třetího měsíce po přijetí člověka do služby KP plán průběžně zpracovává podle toho, jak klienta v adaptační době poznává a zjišťuje, co skutečně potřebuje. Konečnou podobu plánu vypracovává klient, klíčový pracovník, sociální pracovník, další pracovník (vedoucí nebo PSS), přidávat se mohou také další pracovníci.

Hodnocení

- hodnocení plánu provádí klíčový pracovník 1x měsíčně v rámci měsíčního hodnocení

Aktualizace

- V průběhu poskytování služby jsou průběžně ručně do plánů zaznamenávány všechny změny, které nastaly (člověk již něco zvládá samostatně nebo naopak potřebuje větší podporu při některé činnosti).
- Plány jsou v PC aktualizovány nejpozději po půl roce od jejich zpracování nebo poslední aktualizace.
- Za aktualizaci plánu zodpovídá klíčový pracovník.

Podrobné informace k PPP/PP jsou uvedené v dokumentu **Metodický postup k Plánu potřebné podpory v ChB/plánu péče v DOZP**.

4. Osobní profil

Osobní profil vytváří klíčový pracovník s klientem a sociálním pracovníkem. Profil se píše v třetí osobě (on, ona má rád, dělá). Dokument slouží převážně pracovníkům, v případě předávání



informací dobrovolníkům, stážistům. Životní příběh zůstává v elektronické podobě a je k dispozici pouze pracovníkům.

U osobního profilu dodržujeme formát tabulky na jednu stránku – přeformulovávat věty na hesla, zmenšit písmo. V případě nutnosti doplnit více informací je napíšeme na novou stranu.

Osobní profil obsahuje:

- Co na něm/ni lidi obdivují, jeho/její silné stránky:
- Jak mu/ji můžete pomoci, co mu/ji pomáhá:
- Co je pro něj/ni důležité, co má rád/a, co mu/ji dělá radost:
- Způsob komunikace:
- Co nemá rád/a, co ho/ji rozčiluje:
- Specifické chování viz. **Práce s lidmi se specifickým onemocněním**
- Důležití lidé v životě člověka
- Životní příběh

Aktualizace

- Osobní profil je aktualizován v případě změny, nejpozději po roce od jeho zpracování nebo poslední aktualizace.
- Za aktualizaci osobního profilu zodpovídá klíčový pracovník.

5. Osobní cíle

Osobní cíle jsou jednotlivá přání, potřeby i nácviky klienta.

U přání pracovník neposuzuje, jestli je uskutečnitelné. K takovému přání s nereálným cílem mohou vést kroky, které klientovi přinesou užitek (něco nového se naučí, něco nového objeví, nebo v průběhu realizace najde cíl, který bude splnitelný). Je na pracovníkovi, aby cestu k nereálnému cíli naplánoval tak, aby některé kroky realizovat šly. K vytvoření nového cíle může být také podnět, vzešlý z plánu potřebné podpory/péče.

V programu eQuip SP s klientem a KP v záložce PPP stanoví individuální plán (Vytvoření IP = IP s aktuálním rokem = př. **IP 2019**).

Na této záložce by měl být přehled všech individuálních plánů vytvořených pro klienta. Evidence umožňuje připojovat i dokumenty. Evidence též umožňuje zaznamenat, kterými oblastmi sociálního začlenění se plán zabývá a lze pak vyhodnotit, zda jsou náležitě pokryty problematické oblasti klientů.

Přidávání cílů do tohoto IP = přidáváme **nové** cíle nebo můžeme přidat cíl **z předchozích** IP.

U každého cíle stanovujeme jednotlivé kroky (termíny, četnost plnění kroků, zodpovědnost) k realizaci cíle.

Hodnocení:

- Hodnocení osobních cílů provádí klíčový pracovník každý měsíc prostřednictvím měsíčního hodnocení. Záznamy hodnotí KP ze všech denních záznamů v daném měsíci (př. ze všech záznamů v měsíci srpnu provede hodnocení do 10. září – tedy do 10 dne následujícího měsíce). Hodnotí se v programu eQuip - Deník – šablona *Struktura měsíčního hodnocení* (měsíc/rok).

Aktualizace:

- Přání, cíl, který klient sám ukončil, by měl být nahrazen novým přáním, cílem. Klíčový pracovník ve spolupráci se SP má klienta neustále motivovat k realizaci svých přání.
- Další rok se vytvoří nový IP (př. **IP 2020**), do kterého se překloupí stále aktuální cíle z předchozího roku a ve kterém se budou k stávajícím neukončeným cílům přidávat nové.



Ukončené cíle a přání zůstanou v roce předešlém (tedy v tom, kde proběhla realizace, splnění cíle). Postup, jak zadávat v eEquipu cíl, kroky, realizaci, hodnocení atd., má každá služba podrobně popsány v dokumentu: eEquip - „Manuálu pro pracovníky“ (*zde je uveden i postup = propojení kroků na pracovníka, kde se mu na určitý den naplánují jeho výkony vedoucí k realizaci cíle nebo přání klienta*).

- 1x ročně se provádí soulad cílů (vyhodnocení osobních cílů klientů a cílů služeb)

Další informace jsou v dokumentu **Metodika pro záznamy a hodnocení průběhu služby**.

6. Rizikový plán

V průběhu poskytování služby mohou být identifikována rizika, která souvisí s rozvojem samostatnosti lidí s postižením.

Při práci s riziky je důležité rizika identifikovat a pracovat s nimi. Je nutné vyhodnotit, která situace, způsob chování nebo osobní charakteristika člověk, je natolik zásadní, aby byl rizikový plán zpracován.

Při posouzení rizik: je nutné pracovat v týmu (klient, klíčový pracovník, sociální pracovník, vedoucí pracovník, případně další osoby).

Tým musí posoudit:

- komu hrozí riziko
 - je člověk schopen situaci zvládnout
 - má člověk zkušenost
 - je člověk schopen situaci posoudit, vyhodnotit jako nebezpečnou
 - člověku hrozí fatální ohrožení na zdraví nebo na životě nebo jiná újma
- pravděpodobnost, že se něco stane
- závažnost následků, pokud by se něco stalo

Oblasti rizik:

1. **Oblast přijatelného rizika** - pravděpodobnost rizika je malá a hrozí méně závažné následky.
Strategie: Riziko akceptujeme, nabízíme podporu, aby riziko zůstávalo i nadále nízké. *Riziko je uvedeno v plánu potřebné podpory/Plánu péče.*
2. **Oblast zvýšeného rizika** – s vysokou pravděpodobností nastanou méně závažné následky.
Strategie: Zaměřit se na snížení pravděpodobnosti a dohlížet, aby následky zůstaly nízké.

Zaměříme se na nácviky samostatného zvládnutí situace. Podpora rozvoje dovedností, které člověku pomohou situaci zvládat (komunikační, sociální atp.). Dobrá komunikace v týmu.
Riziko je uvedeno v plánu potřebné podpory/Plánu péče.
3. **Oblast zvýšeného rizika** – existuje hrozba závažných následků, ale je málo pravděpodobná.
Strategie: Zaměřit se na snížení následků a dohlížet, aby pravděpodobnost zůstala nízká.



Zaměříme se na nácviky samostatného zvládnutí situace. *Riziko je uvedeno v plánu potřebné podpory/Plánu péče.*

4. **Kritická oblast** - závažné následky hrozí s vysokou pravděpodobností.
Strategie: Je nutné zásadní opatření ke snížení rizika, snaha vyhnout se riziku.

Riziko je nepřijatelné, je nutné vytvořit **Rizikový plán** - plán na zvládnutí rizikové situace a stanovit opatření, aby se člověk do této situace nedostal.

Zároveň s tímto plánem by měly být podniknuty kroky, aby se následky a pravděpodobnost snižovaly.

Odpovědnost za zpracování a vyhodnocování rizikového plánu:

- Za zpracování je zodpovědný klíčový pracovník, který spolupracuje se sociální pracovníci a týmem dalších pracovníků
-
- Hodnocení rizikového plánu:
 - Hodnocení se provádí průběžně podle potřeby, nejpozději však v rámci měsíčního hodnocení, v rámci přehodnocování plánu péče/plánu potřební podpory se vyhodnocuje, zda riziko stále trvá

Cílem při práci s riziky je vždy hledání přiměřené podpory pro konkrétního člověka.

Odpovědnost:

Posouzení míry odpovědnosti klienta

- jestli byl schopen posoudit následky svého jednání a své jednání ovlivnit, pak za své jednání nese odpovědnost
- nemohl-li posoudit následky svého jednání a své jednání ovládat, pak za své jednání nenese odpovědnost

Odpovědnost poskytovatele sociální služby

Vyžadují-li to okolnosti případu nebo zvyklosti soukromého života, je každý povinen počínat si při svém konání tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví jiného (*§2900 Občanského zákoníku*).

Musí být průkazné, že pracovníci byli přiměřeně opatrní, aby člověk v sociální službě nebyl předvídatelným způsobem ohrožen.

Pokud má klient specifické chování a dá se předpokládat, že může k rizikové situaci dojít, tak je pracovník za situaci odpovědný.



7. Další dokumenty – záznamy průběhu služby

O klientech jsou vedeny další záznamy, které souvisí s poskytováním sociální služby.

Jedná se o tyto dokumenty:

- denní záznamy
- finance klientů viz. **Pravidla pro hospodaření s financemi klientů, směrnice Fakultativní poplatky**
- záznamy o poskytnuté podpoře viz. **Vyúčtování příspěvku na péči a bydlení**
- údaje vedené v programu eQuip viz. **Metodika pro záznamy a hodnocení průběhu služby**, dokument **Péče o zdraví**
- dokumenty v AAK – jedná se např. o komunikační deníky, zážitkové deníky, plánování dne, seznamy pro nákupy, jednotlivé činnosti, atd.

Předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám je zajištěn formou denních záznamů u konkrétních klientů v programu eQuip, prostřednictvím porad ve službách, Teamků, konzultací k případové práci, atd. Konkrétně je systém předávání informací popsán v dokumentu Systém předávání informací pro konkrétní službu (součástí standardu č. 10).

Individuální plán je uložený v osobní složce klienta. Některé dokumenty mohou být uloženy mimo osobní složku a to proto, aby byly dobře a rychle dostupné (např. Plán potřebné podpory/Plán péče, Rizikový plán, atd.).

Přílohy:

- Kompetence klíčového pracovníka
- Kompetence klíčového pracovníka v AAK
- Komunikace s osobami s potížemi v komunikaci
- Plánování přechodu člověka
- Metodický postup k Plánu potřebné podpory v ChB/plánu péče v DOZP
- Práce s lidmi se specifickým onemocněním
- Pravidla pro hospodaření s financemi klientů, směrnice Fakultativní poplatky
- Vyúčtování příspěvku na péči a bydlení
- Metodika pro záznamy a hodnocení průběhu služby, dokument Péče o zdraví
- Osobní profil (formulář)
- Rizikový plán (formulář)
- Dohodu o vykonávání funkce klíčového pracovníka (formulář)



Metodický pokyn k Plánu potřebné podpory v ChB a Plánu péče v DOZP

Účinnost: od 1. 10. 2019

Plán potřebné podpory (ChB)/ Plán péče (DOZP) má vypracován každý klient organizace Domov NaNovo, p.o. Plán slouží k tomu, aby byla definována potřebná podpora/ péče, která člověku musí být poskytnuta, aby všichni pracovníci přistupovali k člověku stejně a nedocházelo k tomu, že bude přepečováván nebo nebude dostávat podporu a péči, kterou potřebuje. Zároveň plán slouží k tomu, aby si člověk stanovil cíle, které budou v průběhu poskytování služby naplňovány a povedou k tomu, aby si člověk rozvinul nebo udržel kompetence vedoucí k běžnému životu a nezávislosti na službě.

Oblasti plánu potřebné podpory/péče jsou stanoveny podle základních činností poskytované služby, které jsou stanoveny vyhláškou.

Klientům v ChB je poskytována podpora v těchto oblastech:

- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- Poskytnutí ubytování a pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při osobní hygieně
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, s čím ještě potřebuji pomoci

Klientům v DOZP je poskytována péče v těchto oblastech:

- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- Poskytnutí ubytování a pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, s čím ještě potřebuji pomoci

Plány jsou uloženy v bytech klientů a v PC složce klienta.

Všichni pracovníci musí být seznámeni se všemi PPP/PP klientů, se kterými pracují, sledují zaznamenané změny v plánech a jejich aktualizace.

Plán potřebné podpory/ péče se vypracovává:

- při uzavírání smlouvy

Při uzavírání smlouvy vyplňuje zkrácenou verzi soc. pracovnice, plán je přílohou smlouvy a obsahuje základní zakázku klienta.

- během třetího měsíce po přijetí člověka do služby

PPP v ChB (Příloha č. 1)/ PP v DOZP (Příloha č. 2) průběžně zpracovává KP, podle toho, jak klienta v adaptační době poznává a zjišťuje co skutečně potřebuje. Konečnou podobu plánu vypracovává klient, klíčový pracovník, sociální pracovník, další pracovník (vedoucí nebo PSS), přidávat se mohou také další pracovníci.



Hodnocení plánu potřebné podpory/péče:

Hodnocení plánu provádí klíčový pracovník 1x měsíčně v rámci měsíčního zhodnocení.

Aktualizace plánu potřebné podpory/péče:

V průběhu poskytování služby jsou průběžně ručně do plánů v bytech klientů zaznamenávány všechny změny, které nastaly (člověk již něco zvládá samostatně nebo naopak potřebuje větší podporu při některé činnosti).

Plány jsou v PC aktualizovány nejpozději po **půl roce** od jejich zpracování nebo poslední aktualizace. Za aktualizaci plánu zodpovídá klíčový pracovník.

Na aktualizacích plánu potřebné podpory/péče pracuje klient, klíčový pracovník, sociální pracovník, přidávat se mohou také další pracovníci.

Neaktuální plány se nikdy nepřepisují nebo nemažou, ale ukládají do neaktuální dokumentace.

Postup při vyplnění plánu potřebné podpory/ péče:

- plán vypracovává KP vždy spolu s klientem
- do plánu se zaznamenává skutečná potřebná podpora klienta nebo péče o klienta
- ve sloupci „Co p. XY zvládá“ je popsáno, co člověk dokáže samostatně
- ve sloupci „Co dělá asistent“ je přesně popsáno, jakým způsobem asistent pomáhá
- v plánu se nepoužívají negativismy jako např. neumí, nezvládne, vždy je přesně popsáno, co klient dělá sám a jak mu pomáhá asistent
- v plánu potřebné podpory/péče jsou stanoveny cíle, ze kterých člověk spolu s KP s podporu soc. prac. vybere stěžejní cíle, které jsou dále rozpracovány jako osobní cíle člověka
- v průběhu plánování potřebné podpory nebo péče vyvstávají i menší cíle, které lze splnit v krátké době a nepotřebují být dále rozpracovány (např. koupit peněženku), aby se na tyto cíle nezapomnělo je v plánu cíl zaznamenán i s datem, do kterého bude cíl splněn.
- v závěru PPP/PP je prostor pro stanovení cílů nebo přání člověka, které nebylo možné zařadit k jednotlivým oblastem
- v PPP/PP budou u jednotlivých oblastí odkazy na další dokumenty, které má člověk vypracovány, např. Dohoda o hospodaření s penězi u oblasti Hospodaření s penězi; tabulka specifické chování u oblasti Jak potřebuje zprostředkovat informace apod.
- v PPP/PP se popisují možné rizikové situace
- v PPP/PP jsou zaznamenány a popsány taky dohody mezi KP a klientem, a to vždy u oblasti, které se dohoda týká

Seznam příloh:

1. Plán potřebné podpory ChB
2. Plán péče DOZP



Plán potřebné podpory ChB

Plán potřebné podpory

Jméno klienta:

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Stravování – plánování stravy a zajištění stravy s ohledem na zvyky a preference uživatele, příprava stravy, podávání stravy, nakládání s potravinami, pitný režim, podpora při jídle, kontrola trvanlivosti, nákup potravin			
Poskytnutí ubytování a pomoc při zajištění chodu domácnosti – odpovídající, důstojné, klidné prostředí k bydlení, mít se na koho obrátit, mít dostatek soukromí, péče o domácnost, péče o vybavení domácnosti, úklid a údržba domácnosti, změna bydlení	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Nákupy (nesouvisí s nákupem potravin)			
Úklid pokoje, převlékání povlečení			
Praní, věšení, sbírání a žehlení prádla, drobné opravy prádla			



Úklid společných prostor, chodby, sklepa, okolí domu			
Mytí nádobí			
Třídění odpadu			
Ovládání spotřebičů			
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí (lékařské prohlídky, zajištění léků)			
Plánování času – orientace v čase, práce s časem návaznosti na přání a potřeby uživatele tím je myšleno plánování dne, práce s kalendářem atp.			
Řešení mimořádných situací a stížností, jak si člověk dovede poradit při potížích – jak si klient dokáže zajistit pomoc, jakou podporu potřebuje při podávání stížností			
Rozhodování – porozumění situaci, která nastala nebo by mohla nastat, uvědomování si jaká rizika mohou mít některá rozhodnutí, rozhodování se i v běžných věcech, právo na výběr, možnost rozhodování			



Uplatnění lidských práv – uplatnění majetkových práv, sousedské vztahy, znalost základních lidských práv jako jsou právo na soukromí, intimitu, svobodu pohybu..			
Uplatňování osobních záležitostí - včetně vyřizování záležitostí na úřadech, uzavírání smluv, mít osobní doklady, např. občanský průkaz, uplatnění politických práv, způsobilost k právním úkonům, pracovně – právní vztahy...			
Hospodaření s penězi – plánování financí, rozvržení příjmů tak, aby byly pokryty všechny náklady, plánování rozpočtu, dodržení stanoveného plánu hospodaření, spoření, vedení bankovního účtu, nakládání s platební kartou, placení složenek, placení pravidelných výdajů, nakládání s hotovostí, rozpoznání peněz, placení platební kartou			
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Doprovody – orientace v prostoru, dohled,			



pomůcky – chodítko, fyzická podpora, vozík			
Cestování (MHD, autobus, vlak)			
Podpora v oblasti vztahů, obnova vztahů – udržování vztahů s rodinou, blízkými osobami, navazování a udržování vztahů s partnerem, včetně oblasti sexuálního života, navazování a udržování sociálních kontaktů, znát a dodržovat běžné společenské normy, vztahy v práci			
Upevňování pracovních návyků – příprava do STD, stacionářů, práce, škola, vzdělávání (i kurzy, sebeobhájci aj.), včasné odchody, apod.			
Využívání běžně dostupných služeb – preferenční obchodů, restaurace, sportoviště, bazén, kino, divadlo, čistírna, opravna, servis, kadeřník, kulturní akce aj.			
Podpora a pomoc při využívání informačních zdrojů, hledání možností v okolí – na vývěskách, v novinách, v médiích apod., využívání internetu – sociální sítě, email			



Sociálně terapeutické činnosti	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Příprava léků s klientem			
Jednoduchá ošetrovatelská péče			
Zdravý životní styl – dodržování diet, doporučení lékařů, udržování zdravotního stavu			
Kompenzační pomůcky (údržba, opravy, používání)			
Pomoc při osobní hygieně	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Pomoc při úkonech osobní hygieny – ranní toaleta, mytí zubů, koupání – pomoc asistenta, konkrétní osoby, obvyklá doba apod.			
Pomoc při péči o vlasy, nehty, kůži – mytí vlasů, stříhání nehtů, mazání kůže			
Pomoc při použití WC – problémy s vyprazdňováním, používání inkont. pomůcek			
Oblékání – spodní prádlo, oblečení adekvátně k počasí			
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:



s čím ještě potřebuji pomoci			
Jak potřebuje zprostředkovat informace – jak člověk komunikuje – čtení psaní, kom. tabulka, kom. deník, pomůcky, specifické chování, skype, e-mail, telefonování			
Volnočasové aktivity – co člověk rád dělá ve volném čase, na co nesmí zapomenout (kontrola pastelek, bavlnek apod.), také možná nabídka volnočasových aktivit v domě			
Další přání klienta			

Datum sestavení plánu:.....

Podpis klienta:.....

Jméno a podpis pracovníka:.....



Plán péče DOZP

DOZP - Plán péče

Jméno klienta:

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	Co Zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Stravování – plánování stravy a zajištění stravy s ohledem na zvyky a preference uživatele, příprava stravy, podávání stravy, nakládání s potravinami, pitný režim, podpora při jídle, kontrola trvanlivosti, nákup potravin Speciální výživa – cubitany, nutridrinky,pej ..			
Poskytnutí ubytování a pomoc při zajištění chodu domácnosti – odpovídající, důstojné, klidné prostředí k bydlení, mít se na koho obrátit, mít dostatek soukromí, péče o domácnost, péče o vybavení domácnosti, úklid a údržba domácnosti, změna bydlení	Co Zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Nákupy (nesouvisí s nákupem potravin)			
Úklid pokoje a společných prostor			



v bytě, převlékání povlečení			
Praní, věšení, sbírání a žehlení prádla, drobné opravy prádla			
Mytí nádobí			
Třídění odpadu			
Ovládání spotřebičů			
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	Co Zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí (lékařské prohlídky, zajištění léků)			
Plánování času – orientace v čase, práce s časem návaznosti na přání a potřeby uživatele tím je myšleno plánování dne, práce s kalendářem atp.			
Řešení mimořádných situací a stížností, jak si člověk dovede poradit při potížích – jak si klient dokáže zajistit pomoc, jakou podporu potřebuje při podávání stížností			
Rozhodování – porozumění situaci,			



kteřá nastala nebo by mohla nastat, uvědomování si jaká rizika mohou mít některá rozhodnutí, rozhodování se i v běžných věcech, právo na výběr, možnost rozhodování			
Uplatnění lidských práv – uplatnění majetkových práv, sousedské vztahy, znalost základních lidských práv jako jsou právo na soukromí, intimitu, svobodu pohybu..			
Uplatňování osobních záležitostí - včetně vyřizování záležitostí na úřadech, uzavírání smluv, mít osobní doklady, např. občanský průkaz, uplatnění politických práv, způsobilost k právním úkonům, pracovně – právní vztahy...			
Hospodaření s penězi – plánování financí, rozvržení příjmů tak, aby byly pokryty všechny náklady, plánování rozpočtu, dodržení stanoveného plánu hospodaření, spoření, vedení bankovního účtu, nakládání s platební kartou, placení složenek, placení pravidelných výdajů, nakládání s hotovostí, rozpoznání peněz,			



placení platební kartou			
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Doprovody – orientace v prostoru, dohled, pomůcky – chodítko, fyzická podpora, vozík			
Cestování (MHD, autobus, vlak)			
Podpora v oblasti vztahů, obnova vztahů – udržování vztahů s rodinou, blízkými osobami, navazování a udržování vztahů s partnerem, včetně oblasti sexuálního života, navazování a udržování sociálních kontaktů, znát a dodržovat běžné společenské normy, vztahy v práci			
Upevňování pracovních návyků – příprava do STD, stacionářů, práce, škola, vzdělávání (i kurzy, sebeobhájci aj.), včasné odchody, apod.			
Využívání běžně dostupných služeb – preference obchodů, restaurace, sportoviště, bazén, kino, divadlo, čistírna,			



opravna, servis, kadeřník, kulturní akce aj.			
Podpora a pomoc při využívání informačních zdrojů, hledání možností v okolí – na vývěskách, v novinách, v médiích apod., využívání internetu – sociální sítě, email			
Sociálně terapeutické činnosti	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Příprava léků s klientem			
Jednoduchá ošetřovatelská péče			
Zdravý životní styl – dodržování diet, doporučení lékařů, udržování zdravotního stavu			
Kompenzační pomůcky (údržba, opravy, používání)			
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Oblékání – pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, příprava a výběr oblečení			
Pomoc při přesunu na postel nebo vozík, pomoc při vstávání z postele, uléhání, změna poloh			



Pomoc při osobní hygieně	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Pomoc při úkonech osobní hygieny – ranní toaleta, mytí zubů, koupání – pomoc asistenta, konkrétní osoby, obvyklá doba apod.			
Pomoc při péči o vlasy, nehty, kůži – mytí vlasů, stříhání nehtů, mazání kůže			
Pomoc při použití WC – problémy s vyprazdňováním, používání inkont. pomůcek			
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, s čím ještě potřebuji pomoci	Co zvládá	Jak pomáhá asistent	Cíl:
Jak potřebuje zprostředkovat informace – jak člověk komunikuje – čtení psaní, kom. tabulka, kom. Deník, pomůcky, specifické chování, skype, e-mail, telefonování			
Volnočasové aktivity – co člověk rád dělá ve volném čase, na co nesmí zapomínat (kontrola pastelek, bavlnek apod.), také možná nabídka volnočasových aktivit v domě, snoezelen			



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Další přání klienta

Datum sestavení plánu:.....

Podpis klienta:.....

Jméno a podpis pracovníka:.....



Pravidla pro hospodaření s finančními prostředky klientů ve službách

Účinnost: od 1. 1. 2020

Osobní účet klienta – správu má opatrovník

Opatrovník zajišťuje, aby měl klient k dispozici dostatek financí – předá je osobně, pošle složenkou. Při osobním předání financí je předává pracovníkovi na základě příjmového dokladu, který je ve dvou vyhotoveních – jeden zůstává klientovi a jeden opatrovníkovi, oba doklady jsou podepsány opatrovníkem i přebírajícím pracovníkem. Zůstatek v pokladně by neměl přesahovat částku zůstatku důchodu, uvedenou v Informačním listě o osobním účtu (Příloha č. 1). Dle dohody chodí výpisy z účtu klientovi, opatrovníkovi, nebo pověřenému pracovníkovi poskytovatele služby.

Osobní účet klienta – správu má poskytovatel

V případě, že opatrovník předá správu osobního účtu (platební karta, PIN) klienta poskytovateli, je následně k hospodaření zmocněn klíčový pracovník klienta. Se zůstatkem na účtu hospodaří klíčový pracovník s klientem samostatně prostřednictvím platební karty – platba kartou, výběry hotovosti.

Platební karta je uložena v pokladně klienta. Klient s kartou manipuluje dle svých možností. **PIN** zná pouze klíčový pracovník, klient dle svých možností. **PIN není uložen nikde u karty**. PIN zná také vedoucí služby, která jej použije v mimořádných případech. Při změně KP se provede také změna PIN.

Zůstatek v pokladně by neměl přesahovat částku 2000 Kč, v odůvodněných případech může dosahovat až do orientační částky k hospodaření, uvedenou v Informačním listě o osobním účtu (Příloha č. 1).

Pokud má klient také spořicí účet, udržujeme na běžném účtu částku do 30.000 Kč, pokud našetří více, informujeme opatrovníka, který převede finance na spořicí účet.

Výpisy z účtu chodí, dle dohody, klientovi, opatrovníkovi či pověřenému pracovníkovi poskytovatele služby.

Evidence a kontrola hospodaření

K evidenci hospodaření s finančními prostředky klienta slouží „pokladna“ v programu eQuiop (viz Metodika pro záznamy a hodnocení průběhu služby).

Pokladnu v programu eQuiop vyplňuje KP nejlépe po každé směně, minimálně však 1 x týdně, zapisuje také pohyby na osobním účtu – platby a výběry kartou. Tyto výdaje KP přepisují z dokladu přesně i s desetinnými místy.

Všichni pracovníci služby jsou povinni sledovat zásoby potravin všech klientů, případně jim s nákupem pomoci (sestavit nákupní lístek, doprovodit, donést nákup atp.). Osobní nákupy (kromě potravin) s klientem pořizuje Klíčový pracovník nebo jeho určený zástupce.

Kontrolu hospodaření provádí s klíčovým pracovníkem vedoucí služby. Klíčový pracovník dostane výpis z účtu, porovná záznamy a zůstatek ve formuláři Stravování a ostatní výdaje s výpisem z účtu, dopíše případné poplatky či úroky a formulář vytiskne. Vedoucí společně s KP a klientem poté porovná formulář s očíslovanými a podepsanými paragony a hotovostí v pokladně. Formulář podepisuje vedoucí služby,



klíčový pracovník a dle svých schopností také klient. Formulář společně s paragony je založen do složky hospodaření umístěné dle zvyklosti dané služby.

Paragony, přinejmenším ty, které blednou a stávají se po čase nečitelnými, musí být naskenované do kontroly hospodaření za daný měsíc a uloženy v PC složce klienta.

Klíčový pracovník odpovídá za správnost hospodaření (pokladna v eEquip a hotovost v pokladně), protože nese hmotnou zodpovědnost za finance svého klíčového klienta. Opakované pochybení může být předmětem zápisu v rámci kontrolní činnosti.

Dlouhodobá nepřítomnost klíčového pracovníka

Pokud je klíčový pracovník nepřítomen déle než 7 dnů, zajistí za sebe zástupce, kterého vybírá spolu s klientem. V případě náhlé nepřítomnosti vybírá zástupce, spolu s klientem, vedoucí služby, souhlas se zastupováním klienta se zaznamenává v deníku klienta. Při dlouhodobé nepřítomnosti klíčového pracovníka může převzít zastupujícího KP také sociální pracovnice nebo vedoucí služby.

KP předá svému zástupci klíče od pokladny klienta a sepíše spolu **Protokol o předání finančních prostředků klienta a Protokol o předání bankovní karty** (viz Příloha č. 2). Tento protokol bude přiložen k měsíčnímu vyúčtování.

V případě, kdy má klient bankovní kartu, předává KP zástupci pokladnu i s kartou, PIN ke kartě nepředává (klient může platit bezkontaktně). Ve výjimečných případech může provést výběr bankovní kartou vedoucí služby, která má PIN uschovaný v trezoru.

KP předá zástupci další potřebné informace o společném hospodaření s penězi.

Poplatky za fakultativní služby

Pracovník musí klienta informovat o fakultativních službách, které bude platit, ještě před využitím fakult. služby (jízda autem, telefonování).

Ihned po využití fakultativní služby klient zaplatí částku za využitou fakultativní službu, kterou vybírá vedoucí služby nebo pracovník, který fakultativní službu s klientem provedl oproti příjmovému dokladu.

Vedoucí služby eviduje využívání fak. poplatků, průběžně vybírá platby a jednou měsíčně poplatky vyúčtuje s referentkou.

Výše jednotlivých poplatků je v Ceníku. Telefonní hovory, jízda autem se zapisují do programu eEquip pod specifické výkony ihned po uskutečnění využití fakultativní služby.

Fakultativní poplatky se řídí Směrnicí č. 19 – Fakultativní služby.

Nepřítomnost klienta

V případě vícedenního pobytu klienta mimo službu, si může osoba, u které klient čas tráví, převzít hotovost do výše předpokládaných výdajů za stravu, a to maximálně **100 Kč** na každých 24 hodin. Peníze osobě předá klíčový pracovník, jeho zástupce nebo samotný klient na základě výdajového dokladu.



Osobní pokladna klienta

Peníze klientů jsou uloženy v jejich pokladnách. Pokladnu má zpravidla klient ve svém pokoji, v individuálních případech se může místo umístění změnit. Jeden klíč od pokladny má KP, pokladnu odemyká v přítomnosti klienta. Druhý klíč je uložen v kanceláři a má k němu přístup vedoucí služby, případně její zástupce. Každé použití náhradního klíče je zaznamenáno v deníku klienta a na samotné obálce.

Každý měsíc probíhají namátkové kontroly pokladen za přítomnosti KP, vedoucí služby a sociální pracovnice. Je vyhotoven zápis, opatřen podpisy všech přítomných. Jedno vyhotovení je předáno KP (pokud jej chce) a druhé po elektronickém zaslání řediteli ukládá vedoucí služby na určené místo. Namátkové kontroly může v přítomnosti svědka provádět také ředitel organizace. Tyto kontroly jsou prováděny bez přítomnosti klienta.

Paragony

Příjmy musí být podloženy **Příjmovým dokladem**, výdaje musí být podloženy platným **Paragonem** nebo **jiným dokladem**, opatřeným datem, účelem, částkou a podpisem vydávající a přijímací osoby.

Paragony podepisuje pracovník, který klienta na nákup doprovodil (svědek nákupu). K podpisu paragonu vedeme také klienta. Pokud nakupuje klient samostatně, paragon podepisuje jen on. KP a klient pak podepisuje až výtisk pokladny a depozit z eQuipu. Pracovník v případě samostatného nákupu klienta vizuálně kontroluje, zda paragon odpovídá nakoupeným potravinám.

Platné paragony jsou ty, které splňují následující náležitosti: identifikace prodávajícího, datum plnění, popis prodávaného zboží, částka celkem. V případě neuvedení konkrétního zboží na účtence (EET) je po prodávajícím vyžadována druhá účtenka (pro případ reklamace). U spotřebního zboží, bez předpokladu reklamace, může dopsat popis prodávaného zboží KP sám.

Pokud klient platil a nebylo vhodné žádat paragon (občerstvení ve stánku, zmrzlina atp.) nebo klient paragon ztratil, vypíše KP nebo klient výdajový doklad, na který napíše, zač byly peníze utraceny.

Pokud dojde ke společnému nákupu klientů, je potřeba, aby měl každý klient u sebe buď kopii paragonu s rozpočítanou částkou, nebo výdajový doklad, na dokladech je uvedeno, u koho je uložen originální paragon.

Souhlas s nákupy

Při nákupu jedné položky nad 2.000 Kč je nutný písemný souhlas opatrovníka, pokud není ve smlouvě dohodnuta částka vyšší.

Klíčový pracovník o záměru nákupu informuje vedoucí služby, která s opatrovníkem vyjedná souhlas se zakoupením věci.

U nákladnějších položek vedoucí služby s opatrovníkem vyjedná, zda – li bude opatrovník žádat o souhlas také soud – pokud ne, věc zakoupíme. Pokud ano, čekáme na vyjádření soudu a až poté věc zakoupíme.



Hospodaření s penězi

Každý klient, bez ohledu na omezení ve svéprávnosti, by měl mít u sebe peníze.

Jakým způsobem klient se svým klíčovým pracovníkem s penězi hospodaří a jakou výši financí má klient u sebe je podrobně popsáno v Plánu péče / Plánu potřebné podpory a v Informačním listě o osobním účtu.

Pokud je částka rozdílná oproti Rozsudku a klient je schopen porozumět dohodě, sepíše klíčový pracovník, klient a opatrovník, ve spolupráci se sociální pracovníci, **Dohodu o společném hospodaření** (viz. Příloha č. 4), kde se konkrétně domluví, jakým způsobem a s jakou částkou bude klient hospodařit.

Uložení tiskopisů

Paragony a výtisk pokladny a depozit z eEquip se ukládají dle zvyklosti dané služby. Formuláře účtování z minulých let se ukládají do skladu (archiv) a uchovávají 5 let (viz Pravidla pro práci s osobní, sociální a další dokumentací služby).

Evidence Majetku v programu eEquip

Slouží k evidenci osobních věcí klienta s hodnotou pořízení nad 300 Kč - elektroniky, nábytku, cenností, spotřebního zboží do domácnosti, bot a také oblečení.

Při vyhození věci je potřeba vyřadit ji také z Evidence majetku, aby byl seznam aktuální.

Klienti, kteří se o své věci starají sami (nakupují, vyhazují) nemusejí mít věci zapsané v seznamu majetku, ale musí to být domluveno s opatrovníkem a popsáno v Dohodě o hospodaření s penězi, včetně následného odkazu na Dohodu v Plánu péče / Plánu potřebné podpory.

Vedoucí služby vždy v lednu předkládá:

- soupis majetku klienta pořízeného za předchozí rok nad 300kč (hmotná depozita)
- pohyby na účtu (počáteční a konečný stav účtu každého měsíce, místo výpisů z účtu)
- vyúčtování PnP (v chráněných bydleních)

Seznam příloh:

1. Informační list k osobnímu účtu
2. Protokol o předání finančních prostředků klienta a Protokol o předání bankovní karty
3. Dohoda o společném hospodaření s penězi



Plánování přechodu člověka

Účinnost: od 1. 10. 2019

Plán přechodu slouží k tomu, aby byly naplánovány všechny kroky potřebné pro bezpečný přechod člověka. Do plánování přechodu je v co největší míře zapojen člověk, kterého se přechod týká.

Na plánu přechodu se začíná pracovat, když se již ví, kam člověk odchází a kdy odchází. Ideální doba pro plánování přechodu je jeden měsíc.

Za průběh přechodu člověka je zodpovědná sociální pracovnice.

Po přechodu člověka a jeho zhodnocení se plán zakládá do neaktuální složky klienta.

Plánování a příprava na přechod

1) proces změny bydlení - když se začíná uvažovat o přechodu

- požadavek na stěhování může být osobním cílem člověka nebo vyplýne z hodnocení PPP

Plán vyplňujeme při jakékoli změně bydlení nebo při plánování návazné služby:

- při přechodu člověka do jiné sociální služby (k jinému poskytovateli, do návazné služby)
- při přechodu člověka z domova do naší služby
- při přechodu člověka z jiné organizace do naší služby
- při přechodu člověka z nemocnice do naší služby
- při změně bydlení v rámci organizace (např. z bytu do bytu v rámci jedné služby, z ChB do jiného ChB, atd.)

- musí se zmapovat:

- přirozené zdroje člověka (rodina, přátelé atd.)
- přirozené prostředí odkud člověk přichází
- sociální služby v okolí nebo v místě, kam chce člověk odejít

- vytvoří se obraz budoucí podpory a místa, kam bude člověk odcházet

2) rozhodnutí - když se ví, že ke změně dojde a rozhodnutí člověka je jasné

- tým zjišťuje, co všechno člověk potřebuje pro svůj přechod (v rámci IP)
- materiální vybavení
- speciální pomůcky

3) práce týmu – vytvoření plánu, okruh osob, které jsou do plánování přechodu zapojeny

Klíčové osoby

- člověk, který přechází
 - je aktivně zapojen do procesu přechodu
 - jednotlivé kroky jsou spolu s ním plánovány
 - zapojuje se do všech činností
- rodina, blízké osoby
 - motivace a podpora (když se něco nedaří)
 - podpora i po přestěhování
- opatrovník
 - měl by být nakloněn přechodu, podporovat člověka v celé fázi přechodu
 - spolupracovat s týmem osob, které přechod plánují, realizují a vyhodnocují
 - zapojení opatrovníka do konkrétních činností v rámci přechodu (např. pomoc se stěhováním, vybavením)
- pracovníci služby, ze které člověk odchází



- sestavení, realizace a hodnocení plánu
 - spolupráce s blízkými osobami, podpora jejich spolupráce
 - mapování nového prostředí
 - spolupráce s novou službou a dalšími zúčastněnými osobami
 - účastnit se týmové práce při přechodu (navrhovat vhodná řešení)
 - sociálně právní poradenství (zařízení vhodných soc. dávek, kompenzačních pomůcek atp.)
 - podpora při plánování financí pro přechod (ve spolupráci s opatrovníkem)
 - změnit své myšlení, které má tendenci ochraňovat člověka před přechodem a tím člověka motivovat
 - zmapovat rizika, vyhodnotit je a navrhnout řešení vedoucí k jeho minimalizaci
 - podporovat člověka v naplňování jeho práv a učit ho přijímat zodpovědnost za své jednání
- pracovníci služby, kam jde
 - sestavení, realizace a hodnocení plánu
 - spolupráce s klíčovými osobami (pracovníci, opatrovník, rodina)
 - předání důležitých informací o službě, získání důležitých informací
 - navrhnout nové cíle pro další plánování s člověkem
 - navštěvovat člověka v prostředí, ze kterého odchází a zprostředkovat mu návštěvy služby, kam půjde
- laická i odborná veřejnost (nastávající sousedé, prodavačky v obchodě, lékař atp.)
 - přijetí člověka se všemi jeho specifiky
 - vymezit si hranice ve vztahu k člověku - běžný přístup, společensky přijatelné chování bez známek diskriminace, stigmatizace, ujasnit si způsob komunikace s tímto člověkem
- nastávající spolubydlíci
 - vzájemné seznámení
 - hledání společných zájmů

Postup:

- sestavení týmu a pravidel pro jeho fungování
- stanovení kompetencí - kdo zač zodpovídá, co může vyjednávat atp.
- způsob předávání informací

Principy při vytváření plánu přechodu

- zapojení samotného člověka do plánování přechodu v co největší míře
- zjišťování potřeb a očekávání člověka
- pokud člověk přichází do služby, je plán zaměřen na to, jak bude seznámen s okolím spolubydlíci apod.
- vycházet z principů normality
- snaha o udržení sociálních vazeb a přirozeného prostředí
- přijetí přiměřených rizik

Plán zahrnuje:

- popis konkrétních činností a aktivit, které se budou realizovat
- četnost a čas, kdy budou provedeny (jsou uvedeny i aktivity, které se budou provádět přímo na místě, třeba až první týden po nastěhování)
- kdo činnosti provede a je za splnění zodpovědný, jak bude zapojen do činnosti člověk, kterého se přechod týká
- popis očekávaných rizik a způsob jejich minimalizace (pouze rizika, které se vážou na konkrétní úkol)
- záznamy o průběhu aktivit



- pokud člověk přechází do jiné služby nebo přichází k nám, jsou předávány taky základní údaje o člověku (viz příloha č.1)

Na co by se nemělo v plánu zapomenout:

- seznámení člověka s novým místem, kam přichází
- učit ho potřebné dovednosti (zamykání bytu, nouzové situace atp.)
- seznámení s místní komunitou - kde je obchod, zastávka, návazné a běžné služby, které byl zvyklý využívat a má o ně stále zájem
- seznámení s domovníkem, novými sousedy, novými spolubydlíci
- seznámení s lidmi, kteří budou v blízkosti člověka v novém bydlišti nebo nové službě (KP, pracovníci, spolubydlíci)
- formální záležitosti - smlouvy, soc. dávky atp.
- naplánovat první den v bytě
- komunikovat s člověkem o situacích, které můžou v bytě nastat (nouzové a havarijní situace)
- jak se člověk zapojí do úpravy nového bydlení
- jak bude zajištěno stěhování
- zjistit potřebné informace o lécích, lékářích, průkazech apod.
- předat potřebné informace důležité pro novou službu

Příklad části plánu přechodu

Cíl	Co je potřeba udělat pro naplnění cíle?	Kdy to uděláme?	Kdo je za to zodpovědný?	Existují rizika? Jak jim zabráníme?	Jak poznáme, že je cíl splněný?	Vyhodnocení

4) Realizace plánu

- plnění cílů a aktivit podle stanoveného harmonogramu
- týmová práce - společné diskuse
- průběžné hodnocení procesu
- doplňování nebo úpravy plánu

5) Vyhodnocení

- týmové zhodnocení dodržení harmonogramu, uskutečnění všech aktivit a naplněných cílů
- zhodnocení, zda je člověk na bezpečný přechod připraven
- za týden po procesu přechodu zhodnotit plán přechodu
- vypracovat plán potřebné podpory (do tří měsíců u nových lidí ve službě, při přechodu v rámci organizace zaktualizovat stávající)



příloha č. 1

PLÁN PŘECHODU ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ČLOVĚKU

Jméno klienta:
Zodpovědný pracovník za vypracování:
Datum:

1. Co je důležité při přechodu zachovat

Zvyky:

Volný čas:

Návazné služby:

Kontakty na rodinné příslušníky a přátelé:

2. Důležité informace z klientovy historie a současnosti

3. Specifika a potřeby klienta

V každodenním životě:

Při přechodu do neznámého prostředí:

Specifika v chování:

4. Plán (přání) člověka

Představa trávení dne v nové službě:

Co by si přál v nové službě:

Co má rád/a:

Další informace:

Souhlasím s předáním výše uvedených informací (v rámci plánování přechodu).

V.....dne.....

.....
Podpis klienta

.....
Podpis opatrovníka



Osobní profil

Účinnost: od 1. 3. 2018


Jméno a příjmení

Datum narození: *xx. xx. xxxx*

Oslovení: Jak si přeje, aby byl/a osločován/a

Svátek: *xx. xx.*

Klíčový pracovník: *Aktuální KP*

<p>Co na něm/ni lidi obdivují, jeho/její silné stránky:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Jaký je?</i>➤ <i>Jaké jsou jeho silné stránky?</i>➤ <i>Jakých jeho schopností si lidé cení?</i>➤ <i>V čem je výjimečný?</i>➤ <i>Co umí dobře?</i>		<p>Co je pro něj/ni důležité, co má rád/a, co mu/ji dělá radost:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Co ho rozveselí?</i>➤ <i>Co ho dělá spokojeného?</i>➤ <i>Co rád dělá?</i>➤ <i>Co ho baví?</i>➤ <i>Co ho zajímá?</i>
<p>Jak mu/ji můžete pomoci, co mu/ji pomáhá:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Co pro něj můžete udělat?</i>➤ <i>S čím potřebuje pomáhat?</i>➤ <i>Používá komp. pomůcky?</i>➤ <i>Je pravák nebo levák?</i>	<p>Způsob komunikace:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Jak mluví?</i>➤ <i>Jak mu jde rozumět?</i>➤ <i>Jak rozumí ostatním?</i>➤ <i>Umí číst?</i>➤ <i>Umí psát, podepsat se?</i>➤ <i>Umí si říct, co chce, co potřebuje?</i>➤ <i>Používá AAK?</i>	<p>Co nemá rád/a, co ho/ji rozčiluje:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Co nemá rád?</i>➤ <i>Co ho rozčiluje?</i>➤ <i>Z čeho má obavy?</i>➤ <i>Co ho trápí?</i>➤ <i>Z čeho má strach?</i>➤ <i>Co způsobuje jeho nespokojenost?</i>➤ <i>Co mu vadí?</i>



Specifické chování

Když dělá toto:	Znamená to toto:	Asistent postupuje takto:
<i>Jak se projevuje, co dělá jinak.</i>	<i>Co to znamená, proč to dělá.</i>	<i>Jak se má zachovat asistent, co má udělat, co zařídit.</i>

Důležití lidé v jeho/jejím životě:

- *Na kom mu záleží?*
- *S kým se rád stýká?*
- *Na koho rád vzpomíná?*
- *Koho by rád viděl?*
- *Rodina, přátelé, pracovníci...*

Životní příběh:

- životopis, jaký měl člověk život do teď, co prožil a co jej ovlivnilo, na co rád vzpomíná, apod.



Plán řešení rizikového chování

Účinnost: od 1. 4. 2018

PLÁN ŘEŠENÍ RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ

Jméno klienta:

Popis rizikové situace:
Hypotéza, proč to klient dělá: <i>- tým nabídne své domněnky, proč si myslí, že se takto klient chová</i>
Co jsme vyzkoušeli: <i>- způsoby, které tým vyzkoušel, aby rizikové situaci předešel nebo aby ji zmírnil</i>
Jaké hrozí klientovi nebo jiným lidem nebezpečí? <i>- co by se mohlo stát</i>
Konkrétní rizika: Popis rizika: Co klientka zvládá: <i>- schopnosti klienta</i> V čem potřebuje pomoc, podporu, nácvik: <i>- co bude dělat asistent, co se má klient naučit</i>
Opatření – jak obtížnou situaci řešit: <i>- jak riziku předejít nebo jak ho zmírnit</i> <i>- jak v situaci bude postupovat asistent</i>
Došlo k takové nebo podobné situaci v minulosti?
Je si klient vědom rizik a možných následků?
Jakého cíle bude zvládnutím této rizikové situace dosaženo?
Vypracoval:
Datum zpracování plánu:
Plánované hodnocení:



- termín zhodnocení Plánu – předpoklad, kdy se klient naučí nebo jak se osvědčí navržená opatření

Záznamy nezvládnuté situace – co se nepovedlo

Záznam zvládnuté situace – co se podařilo:

Průběžné hodnocení:



Dohoda o vykonávání funkce klíčového pracovníka

Účinnost: od 1. 4. 2018

DOHODA

O VYKONÁVÁNÍ FUNKCE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

Jméno a příjmení Klienta

(dále jako klient)

a

Jméno a příjmení klíčového pracovníka

(dále jako klíčový pracovník)

uzavírají dnešním dnem tuto dohodu o vykonávání funkce klíčového pracovníka.

Klíčový pracovník:

- Průběžně zjišťuje potřeby, přání a cíle klienta
- Zpracovává informace, které zajistí individuální přístup ke klientovi dle jeho potřeb
- Nastavuje, jak se potřeby, přání a cíle klienta budou naplňovat
- Vypracovává IP, je zodpovědný za aktuálnost údajů
- Předává informace o klientovi ostatním spolupracovníkům
- Pomáhá hájit práva klienta
- Hlídá, aby všichni pracovníci spolupracovali na naplňování potřeb klienta
- Pomáhá klientovi s hospodařením s penězi
- Pomáhá zajišťovat zdravotní záležitosti klienta

Klíčový pracovník pracuje podle dokumentu Kompetence klíčových pracovníků.

V případě své nepřítomnosti se klíčový pracovník spolu s klientem a vedoucím služby dohodne na zástupci.

Klient může požádat o změnu klíčového pracovníka vedoucí služby. Vždy dostane podporu pokud změnu bude chtít provést.

Klíčový pracovník může požádat o změnu klienta vedoucí služby.

V dne.....

.....

klient

.....

klíčový pracovník

Dohoda ukončena dne

.....

klient

.....

klíčový pracovník



Kompetence klíčových pracovníků

Účinnost: od 1. 12. 2017

Kompetence klíčových pracovníků

Klíčový pracovník

Klíčový pracovník je koordinátorem podpory svého klienta. Klient s podporou pracovníka vytváří Individuální plán od třídění informací, mapování stavu, zjišťování potřeb po naplánování realizace. Proces podpory klienta klíčovým pracovníkem se řídí principy a zásadami organizace a platnými metodickými předpisy.

Podporu při vytváření a následném plnění individuálního plánu dostává KP od sociální pracovnice, která proces individuálního plánování v chráněném bydlení koordinuje.

- každý klient má svého klíčového pracovníka
- při výběru klíčového pracovníka je rozhodující volba klienta, v úvahu je potřeba vzít vytiženost klíčového pracovníka
- maximální vytiženost - 2 klienti na jednoho KP, ve výjimečných případech 3 klienti. Pokud je úvazek méně než 1, může mít jako KP maximálně 1 klienta
- klíčového pracovníka ustanovuje vedoucí služby, nejdříve po třech měsících praxe v přímé péči (mimo mimořádné, zdůvodnitelné situace)
- je-li to možné, je KP již při jednání se zájemcem s člověkem seznámen, účastní se naplňování přechodového plánu
- v době nepřítomnosti se dohodne klient s KP a vedoucí služby na zástupci, předají si aktuální záznam o hospodaření s penězi klienta, klíče od jeho pokladny a další potřebné informace
- pokud je KP nepřítomný déle než jeden měsíc, určí vedoucí služby, s přihlédnutím k volbě klienta, nového KP
- neplánovanou, náhlou nepřítomnost KP řeší spolu s klientem vedoucí služby, zastupuje sám nebo najde jiné vhodné řešení
- ke změně KP může dojít z obou stran kdykoliv, ze strany klienta i v zastoupení (opatrovník, rodina), klient má možnost si vybrat, změnu řeší vedoucí služby, je vždy projednána s klientem a zaznamenána v IP

Požadavky na klíčového pracovníka

- je pracovníkem služby chráněného bydlení nebo DOZP
- pracuje v souladu s posláním a zásadami organizace
- ovládá práci s počítačem
- zná postupy a pravidla, související s IP služby
- umí komunikovat srozumitelným způsobem, využívá AAK
- umí spolupracovat s dalšími osobami dle potřeb - spolupracovníci, pracovníci jiných služeb, rodinní příslušníci, odborníci

Náplň práce KP

- průběžné zjišťování potřeb, přání a cílů klienta
- zpracování, vedení, vyhodnocování a aktualizace informací, které zajistí individuální přístup k uživateli, odpovídající jeho potřebám
- nastavení systému podpory (způsob naplnění potřeb, přání, cílů) a vyhodnocování adekvátnosti nastavené podpory
- záznam zjištěných informací v rámci systému IP



- zodpovědnost za aktuálnost uvedených informací
- předávání informací a spolupráce s dalšími pracovníky služby a koordinace tak, aby byly všechny činnosti poskytovány způsobem dojednaným uživatelem a v souladu s jeho potřebami, přáními a očekávanými cíli
- aktivní hájení práv uživatele, zejména, pokud je uživatel sám omezen svá práva prosazovat
- KP může iniciovat schůzku týmu, který zajišťuje podporu danému člověku
- může požadovat informace potřebné k sestavení, vedení a vyhodnocování IP a dojednané podpory člověka
- požaduje součinnost dalších pracovníků a jiných osob, podílejících se na naplňování potřeb a osobních cílů uživatele
- v procesu zjišťování a plánování potřeb daného uživatele je podporován sociální pracovníci, společně s klientem a sociální pracovníci plánují schůzky k IP
- podporuje klienta při hospodaření s financemi
- zajišťuje zdravotní záležitosti klienta, v DOZP ve spolupráci se zdravotní sestrou



Standard č. 7

Pravidla pro podávání, přijímání, vyřizování a evidenci stížností

Účinnost: od 1. 12. 2019

Stížnost = vyjádření nespokojenosti

Poskytovatel přijímá stížnosti klienta nebo jiné osoby (opatrovník, rodina, blízké osoby):

- na kvalitu poskytování služby podle zákona o sociálních službách – průběh poskytování služby
- na způsob poskytování služby vzhledem k prostředí, podmínkám, pracovníkům, spolubydlícím

Stížnosti poskytovatel pravidelně hodnotí a získává z nich podněty pro zlepšení nebo změnu při poskytování služby.

Pověřenou osobou pro řešení stížností je sociální pracovníce. Pokud si klient stěžuje na pracovníka služby a provoz, řeší stížnost vedoucí služby. Sociální pracovníce dále řeší stížnosti ze strany opatrovníků a rodinných příslušníků. Stížnost na sociální pracovníci řeší vedoucí sociálního úseku, stížnost na vedoucí služby řeší ředitel organizace, stížnost na ředitele řeší zřizovatel organizace.

Stížnosti ze strany veřejnosti a stížnosti pracovníků služby řeší vedoucí služby v rámci standardu č. 14 - Nouzové a havarijní situace.

Postup při podání a přijetí stížnosti

Jak můžete podat stížnost – přijetí stížnosti

Ústně podaná stížnost

- klient nebo jeho zástupce sdělí stížnost kterémukoli pracovníkovi organizace, který ji poté zapíše do deníku klienta v programu eEquip

Telefonicky podaná stížnost

Telefonické kontakty:

Chráněné bydlení Kopřivnice

sociální pracovníce	603 250 443
chráněné bydlení	734 202 176
ředitel organizace	731 442 867

Chráněné bydlení Sedlnice

sociální pracovníce	734 762 596
chráněné bydlení	732 930 672
ředitel organizace	731 442 867

Chráněné bydlení Nový Jičín

sociální pracovníce	739 171 302
chráněné bydlení	603 308 462
ředitel organizace	731 442 867

Domov pro osoby se zdravotním postižením Studénka

sociální pracovníce	734 671 465
vedoucí DOZP	736 628 409
ředitel organizace	731 442 867



Sociální rehabilitace

vedoucí služby 704 916 779
ředitel organizace 731 442 867

Telefonicky podané stížnosti jejich příjemce zapíše do deníku klienta v programu eEquip.

Písemně podaná stížnost

- k rukám kteréhokoli pracovníka organizace, který ji předá k řešení sociální pracovníci
- do poštovní schránky umístěné v chráněném bydlení na brance u domu
- do poštovní schránky umístěné v domově pro osoby se zdravotním postižením na stěně domu vedle hlavního vchodu (označená jako „Kancelář“)
- poštou na adresu organizace nebo konkrétního pracovníka (ředitele, vedoucí služby, sociální pracovníce)

Písemně podané stížnosti jejich příjemce zapíše do deníku klienta v programu eEquip.

Adresa organizace	Adresa služby	e-mail
Domov NaNovo, p. o. Poštovní 912 742 13 Studénka	Chráněné bydlení Kopřivnice Záhumní 562 742 21 Kopřivnice	lukas.spurny@dnanovo.cz chbkoprivnice@dnanovo.cz
	Chráněné bydlení Nový Jičín Slovanská 1555/13 741 01 Nový Jičín	lukas.spurny@dnanovo.cz chbnovyjicin@dnanovo.cz
	Chráněné bydlení Sedlnice Sedlnice 336 742 56 Sedlnice	lukas.spurny@dnanovo.cz chbsedlnice@dnanovo.cz
	DOZP Studénka Poštovní 912 742 13 Studénka	lukas.spurny@dnanovo.cz info@dnanovo.cz
	Sociální rehabilitace Poštovní 912 742 13 Studénka	lukas.spurny@dnanovo.cz info@dnanovo.cz

Anonymní stížnosti

- mají stejnou vážnost jako stížnosti podepsané

Za anonymní stížnost se považuje:

- když stěžovatel neuvede své jméno
- když stěžovatel nechce, aby bylo jeho jméno uvedeno

V záznamu anonymní stížnosti jméno stěžovatele na jeho vlastní přání nebude uvedeno.

Pracovník, který zachytí anonymní stížnost, předá informaci sociální pracovníci. Sociální pracovníce provede záznam do formuláře *Strukturovaný záznam stížnosti (Příloha č. 1)*.

Informaci o přijaté stížnosti a způsobu řešení předá všem klientům. Poté skupinovým výkonem v programu eEquip informovanost zaznamená všem klientům (typ výkonu: *řešení mimořádných situací a stížností*). Do popisu sociální pracovníce uvede anonymní stížnost a do poznámky další potřebné informace o způsobu řešení.

Anonymní stížnost musí být vyřešena tak, aby byla zachována anonymita stěžovatele. O podané stížnosti je informován ředitel organizace.



Postup při vyřizování stížnosti

Pracovník, který přijme stížnost (vyjádření nespokojenosti) provede zápis do deníku klientů, kterých se to týká (text označí **modrou barvou**). Pracovník se klientů neptá, zda chtějí stížnost zaznamenat.

U klientů, kteří mají problémy s komunikací (nevyjadřují se verbálně, mají omezenou nebo specifickou komunikaci) pracovníci sledují projevy nespokojenosti např. změnou chování, nálady, gestikulace, pohyby těla, sebepoškozování atp. Sledují intenzitu a četnost.

Pracovníci zaznamenávají i stížnost týkající se provozních záležitostí (např. neteče teplá voda, nedovírají dveře koupelny, nesplachuje WC atp.)

Pracovník popíše situaci a postup řešení, pokud nespokojenost klienta či jiné osoby (opatrovník, rodina) bylo možné vyřešit v daný okamžik. Sociální pracovnice ověřuje správnost řešení pracovníka a spokojenost stěžovatele.

Pokud nebylo možné situaci vyřešit v daný okamžik, pracovník pouze stížnost zaznamená do deníku a dále se jí bude zabývat sociální pracovnice.

Sociální pracovnice v deníku klienta přidá novou událost pod označením „Stížnost“, vloží a vyplní formulář *Strukturovaný záznam stížnosti*. Klient je o řešení osobně informován, a pokud obsahu stížnosti rozumí, záznam i s odpovědí sociální pracovnice vytiskne a předá klientovi s podpisy všech zúčastněných osob. Sociální pracovnice zapíše údaj o informování a spokojenosti/nespokojenosti klienta s řešením do jeho deníku.

Přístup k záznamu má pouze sociální pracovnice, vedoucí sociálního úseku, vedoucí služby a ředitel organizace.

Sociální pracovnice vyhodnocuje oprávněnost, neoprávněnost a závažnost stížnosti.

Také opakující se neoprávněné stížnosti klienta se znaky manipulace, budou řešeny jako stížnost záznamem do formuláře i přesto, že klient jejich zaznamenání a řešení odmítá.

Pokud si není sociální pracovnice jistá, jak postupovat při řešení stížnosti informuje o situaci vedoucí sociálního úseku.

Evidence stížností

Všechny podané stížnosti (nespokojenost klienta) se evidují u sociální pracovnice dané služby (Příloha č. 2). Pokud je *Strukturovaný záznam stížnosti* vytištěn a podepsán, je uložen v sociální složce klienta. Evidují a vyřizují se i stížnosti, které mohou mít ke službě zástupci klientů (opatrovníci, rodina, osoby blízké atp.). O těchto stížnostech musí být ihned informován i ředitel organizace.

Odpověď na stížnost

Odpověď na stížnost je součástí formuláře *Strukturovaný záznam stížnosti*.

V odpovědi na oprávněnou stížnost budou stanovena opatření nebo kroky, které povedou k nápravě, termíny plnění kroků, termín uzavření stížnosti.

Odpověď na stížnost musí být klientovi předaná ve srozumitelné formě.

Tímto se stížnost stává uzavřenou.

Do deníku klienta se zapíše, že byl s řešením a uzavřením stížnosti seznámen.

Datum uzavření stížnosti a vyjádření stěžovatele se zapíše i do formuláře, který vede v evidenci pověřená osoba.

Lhůta pro uzavření stížnosti je max. 30 dní od přijetí stížnosti.

Klient je informován o možnosti obrátit se na nezávislé instituce, pokud není s řešením spokojen.

Na anonymní stížnost nelze adresně odpovědět, ale organizace stížnost vede v evidenci, stanoví kroky, které povedou k nápravě. Řešení je předáno všem klientům.

Všechny stížnosti řeší pracovníci na svých poradách.

Ve věci řešení stížnosti mohou být na poradě přítomni stěžovatelé - když přijmou pozvání nebo pokud o to sami požádají.



Zásady při řešení stížností

- a) neřešit v afektu, ale s chladnou hlavou
- b) klient musí mít dostatečný prostor k vyjádření – dotazy zjistit, jestli byla stížnost správně pochopena, vše je důležité řešit v důvěrném prostředí bez svědků, je zachována diskrétnost
- c) ptát se klienta, jak si představuje řešení – k čemu by řešení stížnosti mělo vést
- d) pro vážnost věci je vhodné si autenticky při rozhovoru zapisovat poznámky, na závěr vše znovu přečíst a získat souhlas klienta s obsahem a formulacemi
- e) nedělat závěry nebo rozhodnutí ve věci stížnosti, pokud nebudou shromážděna všechna fakta
- f) o neoprávněnosti stížnosti podat klientovi informace klidně, bez výčitek
- g) klientovi patří poděkování za důvěru
- h) nápravu provést v termínu uvedeném v záznamu (formuláři)
- i) je potřeba získat zpětnou vazbu klienta – když byla učiněna opatření a stížnost vyřešena, jestli to bylo ke spokojenosti klienta
- j) s časovým odstupem je potřeba provést kontrolu, jestli jsou přijatá opatření naplňována, jsou efektivní a jestli došlo ke změně. Termín je uveden v záznamu.
- k) řešené stížnosti se vyhodnocují a kontrolují v rámci měsíčního hodnocení průběhu služby

Informovanost klientů o způsobech, jak podat stížnost

Klienti mají písemně zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností formou snadného čtení.

Klienti jsou informováni o zaznamenávání jejich stížnosti (vyjádřené nespokojenosti).

Individuálně klientům zprostředkovávají informace klíčoví pracovníci, vedoucí služby, sociální pracovníci.

Do deníku klienta je proveden zápis o tom, že se probírala možnost stěžovat si.

V rámci měsíčního hodnocení průběhu služby, které provádí klient a KP, se mj. zjišťuje jeho spokojenost/nespokojenost.

Klienti mohou své stížnosti řešit na společných poradách pracovníků služby. O účast na poradě mohou požádat nebo mohou být pozváni sociální pracovníci.

Dotazník spokojenosti klienta obsahuje otázku, která prověřuje informovanost klienta o možnostech podat stížnost a jeho spokojenost/nespokojenost s řešením stížností v organizaci.

Při uzavírání smlouvy o sociálních službách jsou klienti informováni o možnosti stěžovat si.

Informovanost pracovníků o způsobech, jak podat stížnost

Na každé poradě pracovníků služby se probírají stížnosti, které byly zachyceny v průběhu měsíce. V zápise z porady budou zaznamenána opatření, která povedou k vyřešení stížnosti.

Před termínem aktualizace standardu č. 7 – Stížnosti – jsou pracovníci vyzváni ke zpracování připomínek ke stávajícím postupům. Připomínky jsou podnětem ke změnám, které povedou k větší efektivitě práce se stížnostmi.

Po aktualizaci standardu č. 7 jsou s aktualizovaným dokumentem pracovníci seznámeni na poradě pracovníků služby.

Stížnosti jako zdroj informací pro zvyšování kvality poskytované služby

Podané stížnosti se 2 x ročně v dubnu a říjnu hodnotí na poradě pracovníků. Výstup je zaznamenán v zápise bez uvedených jmen. Je popsán problém, postup řešení a dohodnutá opatření. Následně se stížnosti hodnotí na poradě vedení (listopad, květen). Analyzují se témata stížností, opakující se stížnosti a z této analýzy se hledají způsoby, jak takovým stížnostem předcházet či jak je optimálně řešit. O této činnosti je veden záznam v zápise z porady.

Ředitel organizace namátkově kontroluje, zda byly stížnosti vyřešeny správně.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Kontakty na nezávislé orgány a instituce:

Pokud stěžovatel nebyl spokojen s postojem organizace při řešení jeho stížnosti, může se obrátit na nezávislé orgány.

Moravskoslezský kraj

Odbor sociálních věcí
28. října 117
702 18 Ostrava
Tel.: 595 622 222
FAX: 595 622 126
E-mail: posta@msk.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
www.mpsv.cz
tel.: 221 921 111

Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39
602 00 Brno
E-mail: podatelna@ochrance.cz
Telefon: (+420) 542 542 888

Rada Evropy – Evropský soud pro lidská práva

Štrasburk, Francie
The Registra
European Court of Human Rights
Council of Europe
F-67075 Strasbourg cedex

Přílohy:

Strukturovaný záznam stížnosti (formulář)
Evidence stížností
Stížnosti v alternativní podobě



Strukturovaný záznam stížnosti

Účinnost: od 1. 12. 2019

Strukturovaný záznam stížnosti

Datum přijetí stížnosti:

Kdo a jak stížnost podal: *jméno osoby, která vyjádřila nespokojenost; forma podání – ústně, písemně, vyzpozorováno*

Kdo stížnost přijal: *jméno pracovníka*

Obsah stížnosti: *co se stalo – vyjádření stěžovatele nebo popis situace, která zachycuje nespokojenost, konflikt atp.*

Řešení:

Pokud stížnost byla řešena pracovníkem hned na místě, napiše, jak se stížnost řešila. Po přečtení stížnosti sociální pracovníci, zapíše, zda byla stížnost dále řešena a případné kroky, které povedou k nápravě situace a jejich termíny.

Jak si řešení představuje klient?

Zde po projednání stížnosti sociální pracovníce zaznamená, jak si stěžovatel představuje, že stížnost bude řešena. Budou projednány navrhované kroky

Zhodnocení řešení stížnosti:

Stanoví se termín, kdy se zhodnotí navržené řešení a kroky, vedoucí k nápravě. V daný termín zde bude stížnost vyhodnocena (odpovězeno na stížnost) a stížnost se uzavře.

Datum..... podpis osoby, která stížnost zaznamenala

Datum..... podpisy zúčastněných osob

Datum uzavření stížnosti podpis sociální pracovníce



Standard č. 8

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje v Domově NaNovo, příspěvková organizaci

Účinnost: od 1. 12. 2019

Organizace Domov NaNovo, p. o. se snaží vytvářet takové příležitosti, aby klienti sociální služby mohli, dle svých individuálních potřeb, přání a schopností, využívat běžně dostupné veřejné služby.

Pracovníci organizace podporují klienty ve využívání běžně dostupných návazných služeb, přednostně zajišťují služby z veřejně dostupných zdrojů.

Pracovníci organizace:

- podporují klienty v jejich nezávislosti a soběstačnosti
- podávají klientům informace o službách
- aktivně jim tyto služby nabízejí
- pokud je potřeba, zajišťují doprovody klientů
- podpora při využívání služeb je klientům poskytována bez ohledu na jejich omezení ve svéprávnosti

K využívání služeb pracovníci motivují a aktivně podporují klienty v návaznosti na individuální plány, osobní cíle a potřeby klientů.

Smyslem využívání návazných služeb je mj. i zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a také rozvoj samostatnosti a nezávislosti klienta v souladu s Cíli a způsoby poskytování sociální služby.

Pracovníci při sjednávání služeb a během doprovodů jednají tak, aby klienty chránili před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo při využívání služeb a v kontaktu s běžnou společností dojít podle Pokynů při ochraně klienta před předsudky a negativním hodnocením (viz. St.č.1)

- pokud se pro klienta sjednává běžně dostupná služba nebo lékařské ošetření, nepoužívá se výraz klient, ale pan/paní
- vzájemné oslovování klient sjednává individuálně s každým asistentem zvlášť, nepřipustné je vykání ze strany klienta a tykání asistenta
- je-li potřeba uvést adresu klienta, neuvádí se chráněné bydlení/DOZP, ale jen název ulice, č. popisné a město
- asistent doprovází max. dva klienty, výjimka je přípustná, pokud jde o doprovod na společnou akci nebo do návazných služeb
- jestliže dojde k situaci, kdy je klient konfrontován s běžnou společností (situace, kterou klient nezvládá – samostatný nákup, vyřizování osobních záležitostí, návštěva lékaře,...), asistent zasahuje přiměřeně, nechává klientovi prostor k vyjádření, přitom dohlíží na jeho bezpečí

Podpora vztahů s rodinou, opatrovníkem, přáteli

Pracovníci zařízení podporují a zprostředkovávají:

- kontakt klientů služeb s lidmi žijícími mimo organizaci dle jejich přání
- kontakt s dobrovolníky
- kontakt s rodinou, opatrovníkem, přáteli a známými
- kontakt prostřednictvím telefonu, e-mailu, skype, dopisů a pohlednic



- vzájemné návštěvy

Pracovníci pomáhají klientovi navazovat nové kontakty (např. prostřednictvím návazných služeb, zájmových aktivit, přes facebook, podporou sousedských vztahů,...).

Příklady služeb, které obyvatelé chráněného bydlení a DOZP využívají:

Zdravotnické služby

Nemocnice a Polikliniky
Ordinace praktických a odborných lékařů
Rehabilitace a masáže

Sport a relaxace

Sportovní centrum, fotbalové hřiště
Plavecký bazén a koupaliště
Solná jeskyně

Úřady

Městský úřad
Úřad práce
Česká pošta
Banky
Platební terminály
Zdravotní pojišťovny

Kultura

Kino
Divadlo
Městské kulturní středisko
Muzeum
Knihovna

Doprava

Ve městě funguje:
Autobusová doprava
Vlaková doprava
Služební automobily
Taxi služba

Služby

Obchody, supermarkety, obchodní centra
Restaurace, kavárny, cukrárny
Kadeřnictví
Pedikúra
Oprava bot, oděvů, spotřebičů
Informační centra

Návazné sociální služby

Sociálně terapeutické dílny
Sociální rehabilitace
Denní stacionáře

Duchovní služby

Kostely a kaple

Spolupracujeme s dobrovolnickou organizací Adra, o.p.s.



Standard č. 14

Nouzové a havarijní situace

Účinnost: od 1. 3. 2020

a) definice

Nouzová situace

- jedná se o nepředvídatelnou, mimořádnou situaci, která se týká klienta nebo jiných osob, které mají spojitost s poskytovanou službou

Havarijní situace

- jedná se o nepředvídatelnou, mimořádnou situaci, která se týká objektu a jeho vybavení nebo majetku organizace

Nouzové a havarijní situace a postupy při jejich řešení jsou vydefinované individuálně pro každou službu v dokumentu **Postupy při řešení nouzových a havarijních situací**.

Tento dokument obsahuje

- popis nouzové nebo havarijní situace
- postup pracovníka, jak bude situaci řešit
- prevence - postup, jaká opatření jsou v organizaci stanovena, aby se situaci předešlo

Pokud nouzová nebo havarijní situace nastane, postupují pracovníci podle pokynů Postupy při řešení nouzových a havarijních situací.

b) Seznámení zaměstnanců a klientů s postupem řešení nouzových a havarijních situací

Zaměstnanci:

- 1) Školení BOZP
- 2) Školení První pomoc
- 3) Zaškolení nového pracovníka
- 4) Dokumentace o průběhu a řešení havarijních a nouzových situací – pracovník se prokazatelně seznámení s aktuálním dokumentem na poradě služby, kde svým podpisem potvrdí srozumění a seznámení.
- 5) Projednávání na poradách
- 6) Pracovníci mají informace o důležitých telefonních číslech, která s nouzovými a havarijními situacemi souvisí

Klienti:

- 1) V Individuálním plánu (Plán potřebné podpory/Plán péče) se klienti s pracovníky zaměřují na nácvik a udržení dovedností zvládat Nouzové a havarijní situace, které se jich mohou bezprostředně týkat
např. jak požádat o pomoc nebo zavolat pomoc, komu říct nebo zavolat mobilem, udržovat mobilní telefony funkční, se správně nastaveným voláním, dostatečným kreditem atp.
- 2) Při běžných denních činnostech
 - přijímají informace pracovníků, co dělat, kdyby nastala nouzová a havarijní situace
 - ověřují si, do jaké míry situace zvládají



c) Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací

V dokumentu Postupy při řešení nouzových a havarijních situací je v pokynech pro pracovníky popsán způsob, jak se zaznamenávají Nouzové a havarijní situace.

Záznam o situaci, která vyžaduje stanovení opatření, když selhala prevence, se provádí podle pokynů do tiskopisu pro zaznamenávání těchto situací.

Dokumentace k nouzovým a havarijním situacím v listinné formě je uložena v kanceláři vedoucí služby.

Evidenci Nouzových a havarijních situací vede v elektronické podobě vedoucí služby:

- CHB Nový Jičín: složka Novy Jicin PC1/Zálohování /Mimořádné situace
- CHB Kopřivnice: PC/Nouzové a havarijní situace/aktuální rok/podsložky - pády, mimořádné situace, havarijní
- CHB Sedlnice: PC/Společná složka/EVIDENCE MIMOŘÁDNÉ SITUACE
- DOZP Studénka: serv. N/DOZP/ Tiskopisy pro PSS/ Evidence nouzových a havarijních situací
- SR: serv. N/Rehabilitace/Tiskopisy pro PSS/Evidence nouzových a havarijních situací

Vyhodnocení nouzových a havarijních situací probíhá na poradě služby v dubnu, říjnu a následně na poradě vedení v květnu a listopadu.

Každá událost, která se bezprostředně týká klienta, se zapisuje do Deníku klienta v eQuipu.



Postup při řešení nouzových a havarijních situací – DOZP **Studénka**

Účinnost: od 1. 3. 2020

NOUZOVÉ SITUACE:

Popis nouzové situace:	Jak postupuje asistentka:	Prevence:
1. Úraz, pád nebo závažná změna zdravotního stavu klienta	<ul style="list-style-type: none">- Přítomný pracovník si přivolá na pomoc kolegyni.- Zdravotní sestra, případně asistent zajistí nezbytné ošetření.- Pokud je úraz, pád nebo náhlá změna zdravotního stavu závažná:<ul style="list-style-type: none">a) v pracovních dnech asistent kontaktuje zdravotní sestru. Zdravotní sestra nebo asistent zavolá RZS.b) v případě, že změna zdravotního stavu není tak závažná může zdravotní sestra, nebo asistent klienta převést k ošetření služebním autem.- Pro lékaře připraví: občanský průkaz (pokud má), průkaz pojištěnce a Překladovou zprávu.- Překladovou zprávu má každý z klientů uloženou v: <i>NaNovo (disk N) → DOZP → Tiskopisy pro PSS → RZS Překladové zprávy. (vytisknout se obě dvě – ošetřovatelská překladová zpráva a ošetřovatelská anamnéza)</i>- Asistent situaci zapíše do tiskopisu Nouzové a havarijní situace, který předá vedoucí, je-li to potřeba vyplní i Protokol o úrazu, pádu klienta a to ve dvou vyhotoveních – jeden se předává po podepsání vedoucí zdravotní sestře, která předá protokol lékaři do zdravotní dokumentace klienta, druhý protokol založí vedoucí služby a za 14 dní se zhodnotí situace.- Při hospitalizaci informuje vedoucí služby i sociální pracovníci.	<ul style="list-style-type: none">- Asistenti jsou pravidelně proškolená ni v poskytnutí první pomoci.- Asistenti mají k dispozici lékárníčku a další pomůcky (tlakoměr, teploměr, ochranné pomůcky, živočišné uhlí, rukavice, desinfekci, čisticí prostředky, atp.)
2. Dušení	<ul style="list-style-type: none">- Přítomný pracovník si přivolá na pomoc kolegyni a poskytne první pomoc dle individuálních znalostí klienta (Heimlichův hmat, úder mezi lopatky, převrácení klienta hlavou dolů, apod.).	<ul style="list-style-type: none">- Asistenti znají zvyklosti klientů.



	<ul style="list-style-type: none">- Ve vážném případě volá rychlou záchranou službu. Pro lékaře připraví občanský průkaz, průkaz pojištěnce a Překladovou zprávu.- Překladovou zprávu má každý z klientů uloženou v: <i>NaNovo (disk N) → DOZP → Tiskopisy pro PSS → RZS Překladové zprávy. (vytisknout obě dvě – ošetřovatelská překladová zpráva, ošetřovatelská anamnéza)</i>- Při hospitalizaci informuje vedoucí služby i sociální pracovníci.- Asistent situaci zapíše do tiskopisu Nouzové a havarijní situace a předá vedoucí.	<p>Stravu připravují individuálně s ohledem na zvyklosti klienta, které jsou zaznamenány v Plánu péče – stravu krájí, mixují.</p> <p>- Asistenti jsou pravidelně proškolení v poskytnutí první pomoci.</p>
3. Záměna léků – špatně užití léků	<ul style="list-style-type: none">- Přítomný pracovník si přivolá na pomoc kolegyni.- Pokud asistent záměnu léků zpozoruje přivolá zdravotní sestru neprodleně po užití léků, snaží se vyvolat zvracení. Všimne-li si záměny po více než 5 minutách, nemá již smysl zvracení vyvolávat.- V žádném případě nepodávat následně správné léky!- Informovat zdravotní sestru a volat RZS a (155).- Pracovník nebo zdravotní sestra podá lékaři RZS, co nejpodrobnější informace o špatně podaných lécích, i o běžně užívaných lécích klienta – viz. Přehled léků klienta, název léků uvádí i s gramáží daného léku.- Pracovník nebo zdravotní sestra lékaři také předá informace o klientech, kterým byly léky zaměněny (zdravotní stav, váha, atd.)- Asistent připraví občanský průkaz (pokud má), průkaz pojištěnce a Překladovou zprávu.- Překladovou zprávu má každý z klientů uloženou v: <i>NaNovo (disk N) → DOZP → Tiskopisy pro PSS → RZS Překladové zprávy.</i>	<p>- Asistenti postupují dle Plánů péče a rozpisu léků.</p> <p>- Léky z originálních balení připravuje zdravotní sestra.</p>



	<p><i>(vytisknout obě dvě – ošetřovatelská překládová zpráva, ošetřovatelská anamnéza)</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Při hospitalizaci informuje vedoucí služby i sociální pracovníci.- Asistent situaci zapíše do tiskopisu Nouzové a havarijní situace a předá vedoucí.	
4. Úmrtí	<ul style="list-style-type: none">- Asistent v pracovních dnech v ordináčních hodinách volá praktickému lékaři zemřelého klienta.- Ve večerních, nočních hodinách, o víkendech a svátcích volá RZS (155), kde lékař po konstatování smrti poskytne asistentovi kontakt a bližší informace o koronerské službě.- Po vystavení úmrtního listu zemřelého koronerem připraví asistent občanský průkaz a průkazku pojištěnce.- Na pokyn koronera pak asistent zajistí výjezd pohřební služby.- Zemřelému připraví čisté a důstojné oblečení.- Asistent informuje vedoucí služby (ta informuje ředitele) a sociální pracovníci. Dojde-li k události v noci, předá asistent informace ráno. <p>Pokud má klient ustanoveného opatrovníka, předá mu informace o úmrtí sociální pracovnice.</p> <ul style="list-style-type: none">- Asistent by měl fungovat i jako psychická podpora pro ostatní klienty a pokud by pracovník potřeboval psychickou podporu může požádat o individuální supervizi.- Asistent situaci zapíše do tiskopisu Nouzové a havarijní situace a předá vedoucí. <p><u>Kontakty:</u></p> <p>MUDr. Jiříčková: 556 401 206</p> <p><i>Pohřební služba St. AGNES, Petr Škrobánek</i></p> <p>pobočka Studénka: Kostelní 169, 742 13 Tel.: 556 401 255</p>	<ul style="list-style-type: none">- Zdravotní sestra a asistenti průběžně zaznamenávají aktuální zdravotní stav klienta.



	<p>Sídlo: Slezské náměstí 19/32, 743 01 Bílovec</p> <p>Telefon: 556 410 810, 603 519 090</p> <p>WWW: www.pohrebnisluzba-agnes.cz</p> <p>Pohřební služba OBELISK, pobočka Příbor</p> <p>Freudova 118, 742 58 Příbor</p> <p>Tel.: 556 722 608, 737 629 969</p>											
<p>5. Ztráta dokladů</p> <p>a) ztráta občanského průkazu</p> <p>b) ztráta platební karty</p>	<p>a) Ztráta občanského průkazu:</p> <p>- Asistent nejprve s klientem doklady hledá, vytipovává místa možné ztráty (obchod, návazná služba, lékař, atp.) – tyto místa společně obejdou, případně obvolají.</p> <p>- Pokud se doklady nenajdou, je potřeba neprodleně nahlásit ztrátu dokladu, nebo odcizení:</p> <p>a) ztrátu občanského průkazu nahlásit kterémukoliv obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností (tj. tam, kde se vydávají občanské průkazy), nebo kterémukoliv matričnímu úřadu,</p> <p>b) odcizení občanského průkazu (nikoliv ztrátu) lze ohlásit také na Policii České republiky (158).</p> <p><u>Kontakty pro nahlášení ztráty občanského průkazu:</u></p> <table border="1" data-bbox="406 1545 1222 1948"><thead><tr><th colspan="2">Městský úřad Bílovec - Oddělení správní:</th></tr></thead><tbody><tr><td>matrika:</td><td>556 312 163</td></tr><tr><td></td><td>556 312 132</td></tr><tr><td>občanské průkazy:</td><td>556 312 182</td></tr><tr><td>web:</td><td>http://www.kdevyridim.cz/bilovec/ztrata-obcanskeho-prukazu</td></tr></tbody></table>	Městský úřad Bílovec - Oddělení správní:		matrika:	556 312 163		556 312 132	občanské průkazy:	556 312 182	web:	http://www.kdevyridim.cz/bilovec/ztrata-obcanskeho-prukazu	<p>- Klienti jsou vedeni k tomu, aby si peníze, doklady a cenné věci ukládali na bezpečné místo – zamčený pokoj nebo uzamykatelné skříňky, mimo dům kabelka nebo batoh.</p>
Městský úřad Bílovec - Oddělení správní:												
matrika:	556 312 163											
	556 312 132											
občanské průkazy:	556 312 182											
web:	http://www.kdevyridim.cz/bilovec/ztrata-obcanskeho-prukazu											



	<p>b) Ztráta platební karty:</p> <p>- Ztrátu bankovní karty nahlásíme a zablokujeme v té bance ve které je klient klientem:</p> <p>Komerční banka: nonstop Klientská linka 955 512 230 nebo opatrovník osobně na pobočce banky,</p> <p>Česká spořitelna: na číslech 800 207 207 nebo 800 400 700, opatrovník musí blokaci do 24 hodin potvrdit, případně zablokuje kartu sám na pobočce banky,</p> <p>Moneta Money Bank: 224 443 636 nebo v bance,</p> <p>ERA Poštovní spořitelna: 495 800 121 nebo na poště.</p> <p>Fio banka: 224 346 777 v případě ztráty karty, 224 346 800 infolinka</p> <p>- Asistent nahlásí ztrátu dokladů sociální pracovníci.</p> <p>- Asistent vyplní tiskopis Nouzové a havarijní situace a předá vedoucí.</p>	
6. Fyzické napadení	<p>- Pracovník posoudí závažnost situace – nesmí se nechat ohrozit.</p> <p>- Pokud situaci vyhodnotí, jako závažnou:</p> <p>a) volá Policii České republiky,</p> <p>b) postupuje dle pokynů PČR,</p> <p>c) o situaci informuje ředitele organizace.</p> <p>- Pokud dojde k újmě na zdraví související s napadením, zdravotní sestra nebo asistent doprovodí klienta k lékaři.</p> <p>- Informace se zapíše do tiskopisu Nouzové a havarijní situace a předají vedoucí.</p>	<p>- Asistenti musejí znát problémové chování všech klientů.</p>
7. Uživatel neotevívá dveře pokoje	<p>- Asistent vyhodnotí situaci s ohledem na schopnosti a zvyklosti klienta, případně s ohledem na aktuální situaci.</p> <p>- Po zaklepaní oslovíme klienta a požádáme o dovození ke vstupu.</p> <p>- Pokud klient nereaguje po několika výzvách, informujeme klienta o tom, že do místnosti vstupujeme, protože o něj máme obavu.</p>	<p>- V bytě jsou k dispozici náhradní klíče od</p>



	<p>- Pokud jsou dveře zamčené k otevření použijeme náhradní klíč.</p> <p>- Pokud nelze dveře otevřít (klíč je v zámku zevnitř pokoje), zavolá asistent údržbáře, zámečníka, v krajním případě hasiče.</p> <p><u>Kontakty:</u></p> <p>Údržba DOZP: 731 053 354</p> <p>Údržba: 731 212 203</p> <p>Otevírání zámků u zabouchnutých dveří, Radek Henzel:</p> <p>Poštovní 578, 742 13 Studénka</p> <p>Mobil: 777 109 271</p> <p>Hasiči: 155</p> <p>- Tiskopis Nouzové a havarijní situace asistent vypíše v případě, že použil náhradní klíč nebo pokud dveře musely být otevřeny třetí osobou.</p>	všech dveří.
8. Narušení soužití nebo soukromí v DOZP	<p>- Pokud se v domě, nebo na pozemku vyskytne člověk, který nějakým způsobem narušuje soukromí nebo soužití klientů, asistent jej vyzve k odchodu, případně volá Městskou nebo Státní Policii.</p> <p><u>Kontakty:</u></p> <p>Městská policie Studénka: Kontakt: Poštovní 772, 742 13 Studénka Tel: +420 556 402 279, +420 552 303 637 Mobil: +420 602 845 764 Tísňové volání: 156</p>	<p>- Uzamčení brány a branky se provádí po příchodu noční služby – v 19 nebo ve 22 hod.</p> <p>- Hlavní vchodové dveře jsou</p>



	Státní policie ČR: 158	opatřeny speciální západkou dveří, kdy se osoba dostane ven z budovy, ale nedostane se do budovy. - Brána a branka se zamyká dle začátku noční služby – v 19 hod., nebo ve 22 hod.
9. Pracovník se nedostaví do služby	Asistent, který je ve službě, informuje vedoucí. Dokud se situace nevyřeší, pracovník neopouští pracoviště. Pokud se pracovník nedovolá nadřízenému, snaží se situaci řešit s dalšími spolupracovníky. - Asistent situaci zapíše do tiskopisu Nouzové a havarijní situace a předá vedoucí.	
10. Epidemiologická situace (např. Koronavirus)	Pracovník průběžně sleduje aktuální doporučení ke vzniklé nouzové situaci a příznaky nemoci. Pokud má zvýšenou teplotu či další příznaky nemoci pracovník: <ul style="list-style-type: none">- Informuje svého nadřízeného, ten informuje ředitele organizace.- Ihned opustí pracoviště.- Z domu kontaktuje svého ošetřujícího lékaře nebo hygienickou stanici (HS pro Nový Jičín = 556 770 384-386).- Postupuje dle dalších pokynů, do zaměstnání minimálně 14 dní nechodí (domácí karanténa).	- Říďte se doporučení m příslušných úřadů a vlády ČR. - Dodržujte základní hyg. návyky. Často a



	<ul style="list-style-type: none">- Služba postupuje dle pokynů HS (karanténa spolupracovníků, klientů). <p>Pokud má zvýšenou teplotu či další příznaky nemoci klient:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pracovník zvýšeně dbá na svou hygienu. Pokud ještě nemá, vezme si ochranné pomůcky a snaží se udržet klienta v jeho pokoji.- Pracovník informuje svého nadřízeného, ten informuje ředitele organizace.- Pracovník kontaktuje ošetřujícího lékaře klienta nebo hygienickou stanici. <p>MUDr. Jiříčková 556 401 206</p> <p>MUDr. Maňásek 556 794 170</p> <p>MUDr. Volná 556 402 091</p> <p>HS pro Nový Jičín = 556 770 384-386</p> <ul style="list-style-type: none">- Dále se postupuje dle pokynů HS (karanténa celé služby, viz. Krizový plán - přílohou).- Pracovník popíše situaci do PC do dokumentu EVIDENCE MIMOŘÁDNÉ SITUACE a v eEquipu: Deník klienta, případnou hospitalizaci do MĚSÍČNÍHO PŘEHLEDU – přidat nepřítomnost klienta – zakliknout Pobyť v nemocnici.	<p>důkladně si myjte ruce mýdlem či dezinfekčním gelem.</p> <ul style="list-style-type: none">- Noste ochr. pomůcku přes nos a ústa (rouška, šátek, šála...).- Pravidelně otírejte dezinfekčními ubrousky také vlastní předměty (např. mobilní telefon). Častěji dezinfikujte povrchy (kliky, madla...).- Kašlete a kýchejte do kapesníku či rukávu (používejte jednorázové kapesníky a poté je vyhod'te).- Vyhýbejte se velkému uskupení osob a udržujte si bezpečný odstup (cca 2
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>metry).</p> <ul style="list-style-type: none">- Eliminujte kontakt s nemocnými lidmi.-- Necestujte do zasažených lokalit.- Pokud se necítíte dobře, zůstaňte doma (klient ve svém pokoji).
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



HAVARIJNÍ SITUACE

Popis havarijní situace:	Jak postupuje asistentka:	Prevence:
1. Poruchy a závady <i>(Nesvíí žárovka, porucha spotřebiče, protékající toaleta, pokažené nebo rozbité vybavení nebo příslušenství domu, atp.)</i>	<ul style="list-style-type: none">- Asistentka posoudí závažnost situace.- Pro záznam poruch a závad je v každém z bytů sešit, který slouží na zaznamenávání poruch a závad. Sešit pravidelně kontroluje údržba a závady odstraňuje.- Pokud by porucha nebo závada mohla ohrožovat klienty, zajistí asistent bezpečí klientů.- Asistent provede záznam do tiskopisu Nouzové a havarijní situace a informuje vedoucí služby.- Vedoucí služby informuje ředitele organizace a zajistí potřebnou opravu. <p><u>Kontakty:</u></p> <p>Údržba DOZP: 731 053 354</p> <p>Údržba: 731 212 203</p> <p>Ředitel: 731 442 867</p>	<ul style="list-style-type: none">- Každý z klientů má v Plánu péče uvedeno, jak zvládá manipulaci s elektrospotřebiči.- Klienti, kteří zvládají manipulaci s elektrospotřebiči jsou vedeni k bezpečné manipulaci s elektrospotřebiči a aby každou případnou poruchu nahlásili asistentovi.
2. Požár, spuštěný alarm	<ul style="list-style-type: none">- V celé budově funguje bezpečnostní systém k rozeznání kouře.- Zaznamená-li hlásič v budově kouř, spustí se jeden ze dvou hlásičů dle toho, v které části budovy byl kouř zaznamenán.- Jeden z hlásičů je umístěn v přízemí budovy. Kód hlásiče je 3344.- Druhý z hlásičů je umístěn za hlavními dveřmi vchodu do části domu, kde sídlí administrativa. Kód hlásiče je 2233.	<ul style="list-style-type: none">- Všechny protipožární dveře jsou opatřeny Branem.- V místech, kde jsou umístěny hasící přístroje je zároveň vyvěšena Požární poplachová směrnice, která rovněž obsahuje popis, co dělat v případě požáru.



- Pokud v části administrativy není přítomen nikdo z personálu, jsou náhradní klíče od vchodu do administrativy, kanceláře ředitele, THP a kanceláře vedoucí služby a sociálních pracovníc umístěny v zapečetěných obálkách ve společné místnosti pracovníků v šuplíků v komodě.

- Klíče asistent použije v situaci, kdy se spustí alarm, nebo má závažné podezření na jinou z havarijních situací.

Při spuštění hlásiče postupuje asistent takto:

1. Asistent zjistí, co se stalo.

2. Pokud se alarm spustil, protože zaznamenal kouř:

- a) odstraní zdroj kouře,
- b) vyvětrá byt,
- c) zadáním kódu vyruší poplach v hlásiči.

Pokud asistentka zjistí, že vypukl požár:

- a) snaží se uhasit požár s využitím všech dostupných prostředků, hasících přístrojů,
- b) není-li možné požár uhasit, přivolá hasiče (150),
- c) zajistí evakuaci klientů na bezpečné místo před domem,
- d) když je pro všechny zajištěno bezpečí informuje o situaci vedoucí služby, p. ředitele.

Kontakty:

Hasiči: 150

Ředitel: 731 442 867

Vedoucí: 736 628 409



	<ul style="list-style-type: none">- Událost asistent zapíše do tiskopisu Nouzové a havarijní situace a předá vedoucí.	
3. Přerušení dodávky vody, havárie na vodovodu	<ul style="list-style-type: none">- Hlavní uzávěr vody se nachází v technické místnosti v bytě č. 2.- V každém z bytů je v technické místnosti umístěn uzávěr vody pro daný byt.- V případě poruchy nebo havárie asistent informuje údržbu, v případě neplánovaného přerušení vody dodavatele vody, kterým je firma Zásobování teplem Vsetín, a.s. <p><u>Kontakty:</u></p> <p>Údržba DOZP: 731 053 354</p> <p>Zásobování teplem Vsetín, a.s., nepřetržitá zákaznická linka:</p> <p>mobil.: 602 709 156; web: http://ztv.mvv.cz/kontakty/provoz-studenka/</p> <ul style="list-style-type: none">- Událost asistent zapíše do tiskopisu Nouzové a havarijní situace a předá vedoucí.	<ul style="list-style-type: none">- V případě plánované odstávky dodávky vody informuje dodavatel zařízení v dostatečném předstihu.
4. Výpadek plynového topení	<ul style="list-style-type: none">- Asistentka informuje údržbáře a postupuje dle jeho instrukcí, případně kontaktuje zákaznickou linku ČEZ.- Pokud by havárie mohla omezit klienty (neteče teplá voda, nefunguje topení), informuje o výpadku klienty. <p><u>Kontakty:</u></p>	



	<p>Údržba DOZP: 731 053 354</p> <p>Údržba: 731 212 203</p> <p>ČEZ, kontaktní linka: 800 850 860; web: https://www.cez.cz/cs/kontakty.html</p> <p>Ředitel: 731 442 867</p> <p>- Událost asistent zapíše do tiskopisu Nouzové a havarijní situace a předá vedoucí.</p>	
<p>5. Přerušení dodávky elektriny</p>	<p>- Asistent nejprve zkontroluje jističe. Jističe jsou umístěny v každém patře domu.</p> <p>- Hlavní jistič je umístěn v přízemí domu.</p> <p>- V každém z bytů je umístěna páčka na otevření plechových dvířek jističe.</p> <p>- Nebyl-li výpadek způsoben vyhozenými jističi, zatelefonuje asistent na zákaznickou linku ČEZ.</p> <p>- Při výpadku elektrického proudu se automaticky zapne náhradní zdroj, ten zajistí přívod elektriny po dobu cca 3 hodin.</p> <p>- Ve společné místnosti pracovníků jsou v komodě (v horním šuplíku nalevo) umístěny dotykové svítlny, velká svítlna a svíčky, pro případ výpadku elektriny v noci.</p> <p><u>Kontakty:</u></p> <p>Údržba DOZP: 731 053 354</p> <p>Údržba: 731 212 203</p> <p>ČEZ, kontaktní linka: 800 850 860; web: https://www.cez.cz/cs/kontakty.html</p> <p>Ředitel: 731 442 867</p> <p>- Pracovník učiní písemný záznam do tiskopisu Nouzové a havarijní situace a předá vedoucí.</p>	<p>- V případě plánované nebo nucené odstávky dodávky elektriny informují zařízení v dostatečném předstihu.</p> <p>- Asistent zajišťující noční službu dbá na to, aby baterie ve svítilnách byly vždy nabitě, aby byl dostatek svíček.</p>



6. Dopravní nehoda nebo havárie služebního auta	<ul style="list-style-type: none">- Asistent na místo nehody přivolá Policii České republiky.- Zajistí kontakt na druhého účastníka nehody (nejlépe údaje z občanského průkazu).- Zapíše SPZ, barvu a typ vozidla, nejlépe pořídí fotografie z místa nehody. Vše zapíše do formuláře "Záznam o dopravní nehodě" – tyto formuláře jsou k dispozici ve všech služebních vozech.- Asistent o dopravní nehodě informuje ředitele organizace, případně jeho zástupce.- Při havárii platí stejný postup a stejná pravidla, jako při dopravní nehodě. <p><u>Kontakty:</u></p> <p>Ředitel: 731 442 867</p> <p>Zástupce ředitele: 737 441 016</p> <p>- Pracovník učiní písemný záznam do tiskopisu Nouzové a havarijní situace a předá vedoucí.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Služební auta řídí pouze řidiči, kteří co dva roky absolvují referentské zkoušky.
7. Zaseknutí ve výtahu	<ul style="list-style-type: none">- Osoba ve výtahu se řídí pokyny ve výtahu - použije signalizační zvonek, při jehož zmáčknutí se automaticky spustí alarm – zvonek, který je slyšet po celém domě.- Ve výtahu jsou vylepeny telefonní kontakty na ředitele a servis firmy Žižka, s.r.o., která zajišťuje servis výtahu.- Na chodbě u pracovny zdravotní sestry je manipulační skříň k výtahu na ní visí "Manuál k manipulaci s výtahem při poruše", kde je popsán podrobný postup, jak postupovat, pokud nejde elektrina a pokud jde elektrina a výtah se porouchá. <p><u>Kontakty:</u></p> <p>Údržba DOZP: 731 053 354</p>	<ul style="list-style-type: none">- Klienti, kteří jezdí výtahem samostatně jsou pravidelně informováni o tom, jak by postupovali v případě, že by se zasekli ve výtahu, asistenti si ověřují, že klienti skutečně znají a rozumí postupu.- Asistent, zvláště pak v době, kdy zůstává ve službě sám (odpolední, noční služba) s sebou vždy má nabitý služební mobilní telefon, aby jej v případě potřeby mohl použít.



	<p>Údržba: 731 212 203</p> <p>Ředitel: 731 442 867</p> <p>Servis firmy Výtahy – elektro Žižka spol. s.r.o.</p> <p>Servis: mobil: 775 581 103</p> <p>Opravy: tel.: 558 623 220</p> <p>Vyprošťování osob:</p> <p>Hasiči: 150</p> <p>Integrovaný záchranný systém: 112</p>	
<p>1. Jiná mimořádná situace</p> <p><i>(Stížnost ze strany zaměstnanců, veřejnosti, sousedů)</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Pracovník může podat stížnost na klienta, pracovní podmínky, spolupracovníka atd. Stížnost může přijít i ze strany veřejnosti (soused atp.).- Stížnost může být podána ústně, písemně, telefonicky, emailem nebo anonymně.- Stížnost zaměstnance a veřejnosti přijímá a řeší vedoucí služby nebo ředitel organizace.- Vedoucí služby si vede záznamy těchto přijatých stížností.	



Postup při řešení nouzových a havarijních situací v ChB Nový Jičín

Účinnost: od 1. 3. 2020

NOUZOVÉ SITUACE

- 1. Úraz, pád nebo závažná změna zdravotního stavu klienta**
- 2. Vstup do pokoje klienta nebo bez jeho svolení nebo bez jeho vědomí**
- 3. Klient se nevrátí v obvyklém čase domů. Klient odejde neznámo kam a nevrátí se v obvyklém čase.**
- 4. Klient potřebuje neodkladnou pomoc a asistentka, která je ve službě, není v domě.**
- 5. Klient potřebuje neodkladnou pomoc během pohotovosti**
- 6. Zcizení nebo ztráta majetku nebo peněz klienta vyšší hodnoty**
- 7. Když se zjistí, že klient nemá doklady (OP, ZTP)**
- 8. Úmyslné poškození majetku klientem**
- 9. Fyzické napadení klientem**
- 10. Úmrtí klienta**
- 11. Oznámení, připomínka nebo stížnost ze strany veřejnosti vč. opatrovníků, rodinných příslušníků a přátel klientů**
- 12. Stížnost zaměstnance**
- 13. Epidemiologická situace (např. Koronavirus)**

Nouzová situace	Pokyny pro pracovníky	Prevence
1. Úraz, pád nebo závažná změna zdravotního stavu klienta	<ol style="list-style-type: none">Asistentka zajistí nebytné ošetření.Pokud je úraz, pád nebo náhlá změna zdravotního stavu závažná, zajistí asistentka lékařské ošetření.<ol style="list-style-type: none">V pracovních dnech v ordinačních hodinách kontaktuje praktického lékaře klienta a bude postupovat podle jeho pokynůPokud praktický lékař není dostupný, přivolá RZPokud je klient schopen dojít, asistentka ho doprovodí na pohotovostPro lékaře připraví OP, průkaz pojištěnce a aktuální rozpis léků.Opatrovník musí být o mimořádné situaci informován, pokud došlo k ošetření u lékařePracovník vyplní tiskopis Mimořádná situace a Protokol o úrazu, pádu klienta	<p>Asistentky znají postup poskytnutí první pomoci (školení).</p> <p>Klienti se učí přivolat pomoc, pokud asistentka není v domě.</p> <p>Asistenti mají k dispozici lékárníčku a další pomůcky (tlakoměr, teploměr, ochranné pomůcky, živočišné uhlí, rukavice, desinfekci, čisticí prostředky, atp.)</p>



	<p>6. Ředitel organizace musí být informován, pokud došlo k hospitalizaci klienta</p>	
<p>2. Vstup do pokoje klienta nebo bez jeho svolení nebo bez jeho vědomí</p>	<p>1. Asistentka vyhodnotí situaci s ohledem na schopnosti a zvyklosti klienta, případně s ohledem na aktuální situaci. 2. Po zaklepání oslovíme klienta a požádáme o dovolení ke vstupu. 3. Když nereaguje po několika výzvěch, informujeme klienta o tom, že do místnosti vstoupíme, protože o něj máme obavu. 4. Pokud jsou dveře zamčené, k otevření použijeme náhradní klíč. 5. Pokud nelze dveře otevřít (klíč je v zámku zevnitř pokoje), zavolá asistentka údržbáře, zámečníka nebo podobnou službu nebo v krajním případě hasiče. 6. Pokud je nezbytně nutné vstoupit do pokoje klienta bez jeho přítomnosti, použije náhradní klíč. 7. Pokud nelze dveře otevřít (klíč je v zámku zevnitř pokoje), zavolá asistentka údržbáře, nebo podobnou službu nebo v krajním případě hasiče. 8. Tiskopis Mimořádná situace asistentka vypíše, pokud použije náhradní klíč nebo pokud budou muset být dveře otevřeny třetí osobou.</p>	<p>Náhradní označené klíče jsou a uloženy v pracovně zaměstnanců.</p> <p>Klíč od bytu na Dlouhé má i domovník P. Bönisch.</p> <p>Klienti jsou informováni o tom, že jim nikdo nemá bez jejich svolení vstupovat do pokoje. I po zaklepání mohou vstup člověka do pokoje odmítnout, když nechce být rušen.</p> <p>Klienti jsou informováni o riziku, které hrozí, když nechají klíč v zámku zevnitř pokoje</p>
<p>3. Klient se nevrátí v obvyklém čase domů. Klient odejde neznámo kam a nevrátí se v obvyklém čase.</p>	<p>1. Asistentka vyhodnotí situaci s ohledem na schopnosti a zkušenosti klienta, roční období, denní dobu atp. 2. Individuálně posoudí situaci s ohledem na schopnosti klienta (procházka, nahodilé cestování, bloudění). 3. Pokud má klient telefon, zavolá mu. 4. Pokud situaci vyhodnotí jako vysoce rizikovou, kontaktuje Policii České republiky</p>	<p>Každý klient má ve své složce v PC tzv. Průkazku s kontaktními údaji a svou fotografií, kterou asistentka na požádání předá policistům.</p> <p>Klienti mají v peněženke nebo u dokladů kartičku s kontaktními údaji, kterou kontrolují a aktualizují klíčoví pracovníci.</p>



	<p>- Hlášení pohřešovaných osob Postupuje podle pokynů policie 5. Pracovník vyplní tiskopis Mimořádná situace 6. Vedoucí služby informuje ředitele (pošle vyplněný tiskopis Mimořádná situace). 7. Pokud se u klienta tato mimořádná situace opakuje, musí tým zpracovat Rizikový plán.</p>	<p>Klient, u kterého se tato situace řešila opakovaně, má zpracovaný Rizikový plán, ve kterém je uveden individuální postup při řešení této situace.</p>
<p>4. Klient potřebuje neodkladnou pomoc a asistentka, která je ve službě, není v domě.</p>	<p>1. Pokud klient telefonicky kontaktuje asistentku, protože potřebuje pomoc, asistentka přes telefon podá nezbytné instrukce, případně pomoc zajistí jinak. 2. Neprodleně se vrátí do domu nebo do bytu. 3. Situaci zaznamená do Denního záznamu.</p>	<p>Asistentka vždy informuje klienty o svém odchodu z domu nebo z bytu.</p> <p>Pokud odchází během dne, bere si s sebou služební mobil.</p>
<p>5. Klient potřebuje neodkladnou pomoc během pohotovosti</p>	<p>1. Pokud klient telefonicky kontaktuje asistentku, protože potřebuje pomoc během pohotovosti, asistentka neprodleně přijde do domu nebo do bytu. 2. Situaci vyřeší. 3. Pracovník vyplní tiskopis Mimořádná situace 4. Pokud je situace zajištěna, odchází domů.</p>	<p>Asistentka vždy informuje klienty o svém odchodu z domu nebo z bytu.</p> <p>Když je v noci pohotovost přesměruje služební telefon.</p>
<p>6. Zcizení nebo ztráta majetku nebo peněz klienta vyšší hodnoty</p>	<p>1. Asistentka zjistí, jestli se jedná o zcizení nebo ztrátu <u>Pokud se jedná o ztrátu:</u> a) Asistentka s klientem se pokusí hledat na místech, kde by se pravděpodobně mohla věc najít (v domě, mimo dům, v návazné službě, obchodě atp.) b) Pokud se věc nenajde, vypíše tiskopis Mimořádná situace</p> <p><u>Pokud se jedná o krádež</u> 1. Asistentka zjistí fakta o situaci, byla – li věc prokazatelně odcizena 2. Pokusí se najít viníka 3. Jestli najde viníka, problém řeší s ním (náhrada škody) 4. Vypíše tiskopis Mimořádná situace - řeší se v něm i náhrada škody 5. Pokud je viník neznámý, projedná se situace v týmu</p>	<p>Jedná-li se o ztrátu majetku malé hodnoty, pracovník klientům, kteří jsou přímými účastníky situace, připomene Pravidla spolubydlení.</p> <p>Klienti se učí nést zodpovědnost za své věci, využívat možnosti zamykat si svůj pokoj a své věci.</p> <p>KP ověřují, že klienti mají možnost si své věci zamykat.</p> <p>Pro kontrolu hospodaření s penězi se každá měsíc provádí kontrola pokladen a zápis o provedené kontrole se posílá řediteli organizace.</p>



	<p>pracovníků - stanoví se opatření, zveviduje se prevence Jedná-li se o zcizení nebo ztrátu peněz nebo věcí vyšší hodnoty, vedoucí služby informaci předá opatrovníkovi a řediteli organizace. Po poradě s ředitelem a opatrovníkem může být situace hlášena na PČR.</p>	
7. Když se zjistí, že klient nemá doklady (OP, ZTP)	<ol style="list-style-type: none">1. Asistentka s klientem doklad hledají2. Mapují místa, kde se mohly doklady ztratit (obchod, návazné služby atp.)3. Pokud se nenajde OP, pracovník ztrátu nahlásí PČR4. O ztrátě OP informuje opatrovníka5. Vypíše tiskopis Mimořádná situace6. O ztrátě OP a ZTP co nejdříve informuje soc. pracovníci	<p>Klienti jsou vedeni k tomu, aby si OP a ZTP ukládali na bezpečné místo – zamčený pokoj nebo osobní skříňka, mimo dům kabelka.</p> <p>KP se svým klíčovým klientem nejméně jednou za měsíc ověřuje, že klient ví, jaké má u sebe doklady a k čemu se používají. Informaci zapíše do Denního záznamu.</p>
8. Úmyslné poškození majetku klientem	<ol style="list-style-type: none">1. Asistentka zjistí okolnosti situace2. Vedoucí služby informaci předá řediteli organizace a řeší s ním náhradu škody.3. Vypíše tiskopis Mimořádná situace - popíše okolnosti, rozsah a náhradu škody	<p>Klienti jsou poučeni o bezpečném zacházení se spotřebiči a vybavením domu.</p>
9. Fyzické napadení klientem	<ol style="list-style-type: none">1. Pracovník posoudí závažnost situace – nesmí se nechat ohrozit.2. Pokud situaci posoudí jako závažnou:<ol style="list-style-type: none">a) volá PČRb) uklidní klientyc) postupuje podle pokynů PČRd) o situaci informuje ředitele organizace3. Pokud dojde k újmě na zdraví klienta, asistentka v souvislosti s napadením doprovodí klienta k lékaři (nejpozději příští den).4. Pokud dojde k újmě na zdraví pracovníka, vedoucí služby vypíše Knihu úrazů	<p>Asistentky musí znát problémové chování všech klientů.</p> <p>Aktivně pracují s tabulkou Specifické chování, která je součástí Osobního profilu.</p>



	5. Informace se zapíše jako Mimořádná situace.	
10. Úmrtí klienta	<ol style="list-style-type: none">1. V pracovních dnech v ordinačních hodinách zavolá praktického lékaře zemřelého klienta.2. Mimo ordinační dobu, o víkendech a svátcích zavolá 155, kde se informujete na koronerskou službu.3. Postupuje podle pokynů dispečera 155.4. Vyčká příjezdu koronera.5. Pro lékaře nebo koronera, který bude provádět ohledání, připraví OP a Průkaz pojištění.6. Zemřelému připraví čisté a důstojné oblečení.7. Funguje jako psychická podpora pro ostatní klienty8. Po vystavení úmrtního listu zemřelého na pokyn lékaře nebo koronera zajistí příjezd pohřební služby.9. Informuje vedoucí služby a sociální pracovníci.	<p>Pohřební služba Charitas charitasnj.cz Sokolovská 800/26, 741 01 Nový Jičín +420 604 983 456</p> <p>Pohřební služba Obelisk psobelisk.cz Dolní brána 653/12, 741 01 Nový Jičín obelisk@psobelisk.cz +420 556 706 678</p>
11. Oznámení, připomínka nebo stížnost ze strany veřejnosti vč. Opatrovníků, rodinných příslušníků a přátel klientů	<ol style="list-style-type: none">1. Pracovník, který připomínku nebo stížnost přijal, předá informaci vedoucí služby.2. Vedoucí služby vypíše tiskopis Mimořádná situace.	
12. Stížnost zaměstnance	<p>Pracovník může podat stížnost na klienta, pracovní podmínky, spolupracovníka atd.</p> <p>Stížnost může podat ústně, písemně, telefonicky, emailem nebo anonymně.</p> <p>Stížnost zaměstnance přijímá a řeší vedoucí služby nebo ředitel organizace.</p> <p>Vedoucí služby si vede záznamy o přijatých stížnostech zaměstnanců.</p>	
13. Epidemiologická situace (např. Koronavirus)	<p>Pracovník průběžně sleduje aktuální doporučení ke vzniklé nouzové situaci a příznaky nemoci.</p>	<p>Řiďte se doporučením příslušných úřadů a vlády ČR.</p> <p>- Dodržujte základní hyg. návyky. Často a důkladně si</p>



	<p>Pokud má zvýšenou teplotu či další příznaky nemoci pracovník:</p> <ul style="list-style-type: none">- Informuje svého nadřízeného, ten informuje ředitele organizace.- Ihned opustí pracoviště.- Z domu kontaktuje svého ošetřujícího lékaře nebo hygienickou stanici (HS pro Nový Jičín = 556 770 384-386).- Postupuje dle dalších pokynů, do zaměstnání minimálně 14 dní nechodí (domácí karanténa).- Služba postupuje dle pokynů HS (karanténa spolupracovníků, klientů). <p>Pokud má zvýšenou teplotu či další příznaky nemoci klient:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pracovník zvýšeně dbá na svou hygienu. Pokud ještě nemá, vezme si ochranné pomůcky a snaží se udržet klienta v jeho pokoji.- Pracovník informuje svého nadřízeného, ten informuje ředitele organizace.- Pracovník kontaktuje ošetřujícího lékaře klienta nebo hygienickou stanici. HS pro Nový Jičín = 556 770 384 - 386- Dále se postupuje dle pokynů HS (karanténa celé služby, viz. Krizový plán - přílohou).	<p>myjte ruce mýdlem či dezinfekčním gelem.</p> <ul style="list-style-type: none">- Noste ochr. pomůcku přes nos a ústa (rouška, šátek, šála...).- Pravidelně otírejte dezinfekčními ubrousky také vlastní předměty (např. mobilní telefon). Častěji dezinfikujte povrchy (kliky, madla...).- Kašlete a kýchejte do kapesníku či rukávu (použijte jednorázové kapesníky a poté je vyhoďte).- Vyhýbejte se velkému uskupení osob a udržujte si bezpečný odstup (cca 2 metry).- Eliminujte kontakt s nemocnými lidmi.- Necestujte do zasažených lokalit.- Pokud se necítíte dobře, zůstaňte doma (klient ve svém pokoji).
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



HAVARIJNÍ SITUACE

1. Poruchy a závady
2. Výpadek elektrického proudu
3. Výpadek plynového topení
4. Havárie vodovodu
5. Dopravní nehoda služebního vozidla
6. Požár

Havarijní situace	Pokyny pro pracovníky	Prevence
1. Poruchy a závady (Nesvítil žárovka, porucha spotřebiče, protékající WC, pokažené nebo rozbité vybavení nebo příslušenství domu atp.)	<ol style="list-style-type: none">1. Asistentka posoudí závažnost situace2. Pokud by porucha nebo závada mohla ohrožovat klienty, zajistí, jejich bezpečí.3. Provede záznam do sešitu Havarijní situace a zajistí předání informace vedoucí služby.4. O závažných nebo opakovaných situacích informuje ředitele.	V domě je dostatečný počet náhradních žárovek a baterií - zodpovídá vedoucí služby
2. Výpadek elektrického proudu	<ol style="list-style-type: none">1. Asistentka zkontroluje pojistky v elektrorozvodné skříni<ul style="list-style-type: none">- v bytě- v suterénu- zvenčí domu.2. Pokud výpadek nebyl způsoben pojistkami, kontaktuje elektrárnu.3. Informuje klienty o výpadku elektřiny4. Po zprovoznění elektřiny je nutné zkontrolovat světla a spotřebiče, které byly v okamžiku výpadku spuštěné, jestli nezpůsobují zkrat:<ol style="list-style-type: none">a) vypnout všechna světla a spotřebičeb) spotřebiče a světla postupně zapínatc) v případě, že některý ze spotřebičů nebo žárovka opět vyhodí pojistky, asistentka zajistí, aby ho nikdo nemohl spustit	Elektrárna - poruchy: 800 850 860 Elektrikář p. Pavlík: 602 527 655 608 739 968 Asistentky ví, kde jsou jističe, hlavní uzávěry vody a plynu. Jednou ročně jsou proškoleny v BOZP. Pro identifikaci odběrného místa při řešení problémů se uvádí



	d) informaci zapsat do sešitu Závady, poruchy, hmotné škody	Domov NaNovo p.o. IČO 488 04 860
3. Výpadek plynového topení	1. Asistentka kontaktuje údržbáře a postupuje podle jeho instrukcí. 2. Pokud by havárie mohla omezit klienty (neteče teplá voda, nefunguje topení), klienty bude o výpadku informovat.	
4. Havárie vodovodu	1. Asistentka uzavře hl. uzavěr vody. 2. Kontaktuje údržbáře 3. V případě větší havárie zavolá na vodárny – poruchy	
5. Dopravní nehoda, defekt nebo porucha služebního vozidla	Dopravní nehoda 1. Na místo nehody zavolá PČR 2. Zajistí kontakt na druhého účastníka nehody (nejlépe údaje z OP) 3. Zapíše SPZ, barvu a typ vozidla, případně pořídí fotografie z místa havárie 4. O dopravní nehodě informuje ředitele organizace Defekt nebo porucha služebního vozidla - Pracovník kontaktuje údržbáře nebo asistenční službu	Služební vozidlo používají jen pracovníci s referenčními zkouškami, které jednou za tři roky opakují.
5. Porucha schodišťové sedačky	1. Pokud dojde při používání sedačky k poruše, pracovník použije klíč pro manuální ovládání. 2. Záznam o poruše se zapíše do sešitu	Asistentky mají k dispozici manuál na obsluhu schodišťové sedačky. Asistentky jsou k obsluze schodišťové sedačky proškoleny při zapracování. Jednou ročně jsou prakticky proškoleny v obsluze schodišťové sedačky.
6. Požár	1. Asistentka zjistí, co se stalo.	Asistentky vedou klienty k tomu, aby zavírali protipožární dveře do bytu.



	<p>2. Pokud se alarm spustil, protože detekoval kouř, a) odstraní zdroj kouře b) vyvětrá byt</p> <p>3. Pokud asistentka zjistí, že vypukl požár a) Snaží se uhasit požár s využitím všech dostupných prostředků, hasicích přístrojů, zabudovaného hasícího hydrantu. b) Není-li možné požár uhasit, přivolá jednotku hasičů. c) Zajistí evakuaci klientů na bezpečné místo před domem. d) Když je pro všechny zajištěno bezpečí, informaci o požáru předá p. Kotalové a řediteli organizace.</p>	<p>Asistentky při odchodu z domu zajistí, aby byly zavřené protipožární dveře i do suterénu.</p> <p>Požární a poplachové směrnice jsou vyvěšeny v suterénu a u každého bytu, asistentky jsou s touto směrnicí seznámeny v rámci zaškolení, na pravidelném školení BOZP a průběžně během roku.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Seznam příloh:

Mimořádné situace – tiskopis
Průkazka s kontaktními údaji
Zápis z kontroly pokladen
Krizový plán Chb Nový Jičín



Standard č. 15

Zvyšování kvality sociální služby

Domov pro osoby se zdravotním postižením, Chráněné bydlení, Sociální rehabilitace

Účinnost: od 1. 5. 2020

Kvalita poskytovaných sociálních služeb je pro organizaci Domov NaNovo p. o. velmi důležitým aspektem pro spokojenost klientů. Proto jsou navrženy a zavedeny pracovní postupy, které zjišťují kvalitu služby, spokojenost klientů, zaměstnanců a dalších osob, které s organizací spolupracují.

Kontroly a hodnocení směřování služeb

Organizace průběžně během roku **kontroluje a hodnotí**, zda je způsob poskytování sociální služby DOZP, chráněné bydlení a sociální rehabilitace v souladu s posláním, cíli a zásadami dle standardu č. 1 a také v souladu s osobními cíli klientů dle standardu č. 5.

Vedoucí pracovníce společně se sociální pracovníci průběžně kontroluje a hodnotí způsob poskytované sociální služby. Vychází z:

- měsíčního hodnocení klientů – důležité informace se předávají na měsíčních poradách služby (viz standard č. 5),
- průběžného zaznamenávání denních činností klientů (viz standard č. 5),
- hodnocení osobních cílů klientů - společně s klíčovým pracovníkem (viz standard č. 5),
- kontrolních činností služby - vedoucí služby stanovuje roční kontrolní plán a podle plánu jsou kontroly realizovány (viz směrnice č. 17 Vnitřní kontrolní systém),
- dotazníků spokojenosti klientů, který se vyplňuje 1 x ročně (viz níže),
- hodnocení připomínek a stížností (viz níže).

Jedenkrát ročně dochází k vyhodnocení poslání, cílů, zásad a cílové skupiny služeb. Hodnocení provádí sociální pracovníce společně s vedoucí služby vždy v lednu.

S výstupem z hodnocení jsou pracovníci seznámeni na poradě každé služby v únoru. Vedoucí pracovníci se s výstupy seznámí vzájemně na poradě vedení v březnu – mají za úkol vyhodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby DOZP, chráněné bydlení a sociální rehabilitace v souladu s posláním, cíli a zásadami a také v souladu s osobními cíli klientů a společně plánovat další postup. Dokladem je zápis z porady, případně jeho samostatná příloha. Na základě hodnocení může být změněn způsob práce ve službách nebo naopak poslání, cíle a zásady služeb. To vše v rámci zvyšování kvality služeb pro klienty.

Konkrétní kritéria, zdroje, metody, měřitelnost, kompetence a termíny jsou rozepsány v dokumentu „Hodnocení poslání, cílů služeb, zásad a cílové skupiny služeb“.



Zjišťování spokojenosti

Organizace Domov NaNovo, p. o. má navrženy a zavedeny pracovní postupy, které zjišťují spokojenost klientů, zaměstnanců, opatrovníků, rodinných příslušníků, dobrovolníků, přátel klientů a dalších osob, které s organizací spolupracují. Získané informace mají sloužit ke zvyšování kvality sociální služby.

Zjišťování spokojenosti se službou ze strany klientů

Nejdůležitějším zdrojem informací pro zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb organizace je konkrétní klient. Proto je zaveden systém, který zajišťuje získání co nejobjektivnějších informací od klientů.

Spokojenost klientů v poskytované službě je zjišťována různými způsoby – pozorováním, rozhovory, přijímáním připomínek a stížností a jejich následným řešením. To vše v rámci individuálního plánování.

Jedním ze způsobů zjišťování spokojenosti je práce s **Dotazníkem spokojenosti klientů**. Dotazník je zpracován v alternativní podobě s obrázky a zjišťuje spokojenost klienta a jeho názory v oblastech bydlení, spolubydlících, pracovníků, volného času, financí apod.

Dotazník spokojenosti vyplňuje sociální pracovnice s klientem. Sociální pracovnice má k dispozici, kromě alternativní podoby dotazníku, také pracovní list pro zaznamenávání odpovědí klienta. Pokud má klient potíže s komunikací, je přítomen také pracovník, kterého si klient sám vybere, ve většině případů je to klíčový pracovník.

K práci s dotazníkem je nutné zajistit klidnou, nerušenou atmosféru a dostatečný čas na přemýšlení, je nutné neovlivňovat klienta vlastními názory.

Kdy se dotazník vyplňuje:

Dotazník se vyplňuje 1x ročně, v první polovině roku (leden–červen). Harmonogram hodnocení domlouvá sociální pracovnice s klientem, případně s jeho klíčovým pracovníkem.

Co se děje s dotazníkem po vyplnění:

Vyplněný dotazník vyhodnocuje sociální pracovnice s klíčovým pracovníkem, popř. jiným pracovníkem, který u vyplňování dotazníku byl přítomen. Důležité informace předává také vedoucí služby.

Informace o práci s dotazníkem zapíše sociální pracovnice do deníku klienta. Pokud je výstupem z dotazníku přání, námět, připomínka, stížnost, dále se s ní pracuje v rámci individuálního plánu, řešení stížnosti apod. Tyto výstupy z dotazníků klientů jsou projednávány a vyhodnocovány na pracovních poradách, a to vždy v červenci. Celkový výstup následně vedoucí služby přenáší také na poradě vedení.



Kde se vyplněný dotazník ukládá:

Vyplněné dotazníky jsou uloženy ve složkách se jménem klienta v kanceláři sociální pracovnice. Jsou považovány za součást sociální dokumentace.

Zjišťování spokojenosti ze strany zaměstnanců

Organizace zjišťuje úroveň kvality služeb a spokojenost ze strany pracovníků různými způsoby – rozhovory, přijímáním připomínek a stížností, kontrolní činností a také formou písemného vyjádření pracovníka v rámci záznamového listu „**Zjišťování spokojenosti pracovníka**“.

Zjišťování spokojenosti pracovníka se provádí jednou ročně, a to formou záznamového listu, kde v úvodu jsou pracovníkovi nabídnuty oblasti, ke kterým se může vyjádřit. Poté je ponechán volný prostor (prázdné řádky) pro vlastní vyjádření pracovníka. Cílem písemného vyjádření pracovníka je zmapovat jeho spokojenost a potřeby. Vyjádření pracovníka je dobrovolné a anonymní.

Kdy se záznamový list vyplňuje:

Vedoucí služby rozdává pracovníkům na začátku ledna záznamový list Zjišťování spokojenosti pracovníka. Pracovníci hodnotí uplynulý rok.

Co se děje se záznamovým listem po vyplnění:

Vyplněný záznamový list je potřeba do konce ledna doručit řediteli organizace. Pracovník má několik možností:

- vhodit záznamový list do připravené krabice ve službě, která je k dispozici v průběhu ledna a následně je doručena řediteli organizace
- vhodit záznamový list do schránky organizace, s označením „neotevírat, do rukou pana ředitele“
- zaslat poštou na adresu organizace, do rukou pana ředitele

Záznamové listy ředitel vyhodnotí, a v únoru na poradě vedení předá výstupy vedoucím, které následně předají výstupy v březnu na poradách služeb.

Kde se vyplněný záznamový list ukládá:

Záznamové listy včetně výstupu z hodnocení předává ředitel personalistce k založení.

Zjišťování spokojenosti ze strany opatrovníků

Organizace zjišťuje úroveň kvality služeb a spokojenost se způsobem poskytování služby ze strany opatrovníků neformálními rozhovory a formou dotazníkového šetření. Toto šetření se provádí jednou ročně. Cílem dotazníku je získat zpětnou vazbu nestranných osob.



Kdy se dotazník vyplňuje:

Opatrovníkům zasílá dotazník k vyplnění sociální pracovníce v lednu. Vyplněné dotazníky je potřeba navrátit do konce února.

Co se děje s dotazníkem po vyplnění:

Vyplněné dotazníky sociální pracovníce vyhodnotí a v březnu předá zjištěné informace na poradě služby. Výstup z hodnocení předává sociální pracovníce vedoucí sociálního úseku, která jej předkládá v dubnu na poradě vedení.

Kde se vyplněný dotazník ukládá:

Vyplněné dotazníky jsou uloženy v konkrétní službě v kanceláři sociální pracovníce.

Neformální rozhovory zaznamená pracovník, který byl u rozhovoru přítomen, do Deníku klienta v programu eEquip.

Zjišťování spokojenosti rodinných příslušníků, dobrovolníků, přátel klientů a dalších osob, které s organizací spolupracují

Organizace zjišťuje úroveň kvality služeb a spokojenost se způsobem poskytování služby ze strany rodinných příslušníků, dobrovolníků, přátel klientů a dalších osob neformálními rozhovory.

Záznamy z neformálních rozhovorů zapisuje pracovník, který byl u rozhovoru přítomen do Deníku klienta v programu eEquip. Vedoucí služby tyto záznamy eviduje a vždy v březnu vyhodnotí spokojenost výše uvedených osob s poskytovanou službou (platí také pro opatrovníky). Vyhodnocení předkládají v dubnu na poradě vedení.

Hodnocení služeb dalšími subjekty

Sbíráme zpětné vazby od studentů a stážistů. Vždy po absolvování praxe/stáže vyplní student/stážista zpětnou vazbu. Se zpětnou vazbou pracuje vedoucí služby a předává ji řediteli k založení. Zpětné vazby jsou zjišťovány neformálním způsobem také z návazných služeb, které klienti využívají. Pokud se zpětná vazba z návazných služeb týká konkrétního klienta, zaznamenává se do Deníku klienta v programu eEquip a dále se postupuje stejně jako u Zjišťování spokojenosti rodinných příslušníků, dobrovolníků, přátel klientů a dalších osob, které s organizací spolupracují.



Vyhodnocování stížností

Na poradách vedoucích pracovníků vždy v dubnu a v říjnu je na programu vyhodnocování stížností a nouzových a havarijních situací, které se za uplynulý půlrok udály. Stížnosti jsou řešeny dle st. č. 7, v souhrnu jsou vyhodnocovány právě pro zpětnou vazbu ke kvalitě služby v rámci celé organizace. Vyhodnocováním stížností se snažíme odhalit společné jmenovatele podaných stížností. Tím identifikovat případný větší problém v kvalitě, v přístupu, v systému práce apod. a navrhnout odpovídající řešení. Totéž platí při vyhodnocování nouzových a havarijních situací.

Přílohy:

Hodnocení poslání, cílů služeb, zásad a cílové skupiny služeb

Dotazník spokojenosti klientů v AAK

Dotazník spokojenosti klientů – pracovní list

Záznamový list „Zjišťování spokojenosti pracovníků“

Dotazník pro opatrovníky



Dotazník spokojenosti pro klienty **pracovní list**

Klient:

Přítomni:

Datum:

SPOLUBYDLÍČÍ

1) ROZUMÍTE SI S LIDMI V BYTĚ?

.....

2) CHTĚL/A BYSTE BYDLET S NĚKÝM JINÝM?

.....

3) MÁTE STRACH, ŽE VÁM NĚKDO UBLÍŽÍ? BUDE VÁM NADÁVAT NEBO VÁS BÍT?

.....

MOJE BYDLENÍ

4) LÍBÍ SE VÁM VÁŠ POKOJ?

.....

5) VYHOVUJE VÁM VELIKOST POKOJE?

.....

6) MOHL/A JSTE SI POKOJ VYMALOVAT A ZAŘÍDIT PODLE SEBE?

.....

7) CO BY SE MOHLO ZMĚNIT V POKOJI? V BYTĚ?

.....



SOUKROMÍ

8) MÁTE SOUKROMÍ?

.....

9) MŮŽETE SI ZAMYKAT SVÉ VĚCI – SKŘÍŇ, NOČNÍ STOLEK?

.....

10) MŮŽETE SI ZAMYKAT POKOJ, KOUPELNU A ZÁCHOD?

.....

PRACOVNÍCI

11) JSTE SPOKOJEN/A S PRACOVNÍKY?

.....

12) POMŮŽOU VÁM PRACOVNÍCI, KDYŽ POTŘEBUJETE?

.....

13) KOMU ŘEKNETE, KDYŽ SE VÁM NĚCO NELÍBÍ NEBO KDYŽ VÁS NĚCO TRÁPÍ?

.....

KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

14) MÁTE SVÉHO KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA?

.....

15) VÍTE, KDO JE TO KLÍČOVÝ PRACOVNÍK? CO DĚLÁ?

.....



16) ROZUMÍTE SI S KLÍČOVÝM PRACOVNÍKEM? VĚŘÍTE MU?

.....

17) PLÁNUJETE SPOLU, CO BUDETE DĚLAT?

.....

18) CHTĚL/A BYSTE JINÉHO KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA?

.....

VOLNÝ ČAS

19) MŮŽETE SE ROZHODNOUT V KOLIK HODIN BUDETE VSTÁVAT, KDY PŮJDETE SPÁT?

.....

20) MŮŽETE SE ROZHODNOUT, CO BUDETE JÍST?

.....

21) MŮŽETE SE ROZHODOUT, JAK BUDETE TRÁVIT VOLNÝ ČAS?

.....

22) MŮŽETE JÍT VEN, KDYŽ CHCETE?

.....

PENÍZE

23) MÁTE U SEBE NĚJAKÉ PENÍZE?

.....



24) VÍTE, KDE MÁTE ULOŽENÉ SVÉ PENÍZE?

.....

25) JSTE SPOKOJENY/Á, KDE MÁTE PENÍZE?

.....

SLUŽBA

26) VYSVĚTLIL VÁM NĚKDO SMLOUVU?

.....

27) JSTE SPOKOJEN/A V CHRÁNĚNÉM BYDLENÍ (DOZP)?

.....

28) DĚLÁTE ZDE TO, CO SI PŘEJETE?

.....

29) TRÁPÍ VÁS NĚCO?

.....

Podpisy:

Klient:

Pracovník:



Dotazník spokojenosti pro opatrovníky

Prosíme o vyplnění tohoto krátkého dotazníku, jehož cílem je zjistit Vaši spokojenost s poskytovanou sociální službou. Vaše odpovědi budou vyhodnoceny a budou sloužit ke zkvalitnění naší sociální služby. Zakroužkujte vždy jen jednu odpověď, v případě dopište Vaše podněty.

Název a místo služby.....

1. Jak hodnotíte chování a přístup pracovníků k uživatelům?

- a) výborné
- b) dobré
- c) nedostačující
- d) špatné

Případně doplňte:

.....
.....

3. Komunikace se zaměstnanci je?

- a) výborná
- b) dobrá
- c) nedostačující
- d) špatná

Případně doplňte:

.....
.....

4. Jaká je podle Vás spolupráce s naší organizací?

- a) výborná
- b) dobrá
- c) nedostačující
- d) špatná

Případně doplňte, co by se dalo zlepšit?:

.....
.....

7. Jak celkově hodnotíte kvalitu a rozsah poskytovaných služeb?

- a) výborná
- b) dobrá
- c) nedostačující
- d) špatná

Případně doplňte:



.....
.....

8. Poznámky, připomínky, vzkazy:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Vyplnil:.....

Podpis:.....

Datum:.....

Děkujeme.

Mgr. Lukáš Spurný, MBA
ředitel příspěvkové organizace