



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

Soubor dokumentů ve snadném čtení

Výstupem projektu „NaNovo a kvalitně“ je soubor dokumentů ve snadném čtení. Jedná se o dokumenty, které jsou přizpůsobené lidem s postižením (obrázky, hesla).

Jedná se o tyto dokumenty:

- Pravidla spolubydlení
- Co je to stížnost
- Ceník
- Smlouva o sociálních službách
- Kompetence klíčového pracovníka
- Prezentace služby
- Nouzové a havarijní situace
- Dotazník spokojenosti

Snahou bylo ověřit kvalitu stávajících šest materiálů pro lidi, kteří využívají naše služby a které jsme měli k dispozici ve snadném čtení – tedy v alternativní podobě srozumitelné pro uživatele našich služeb. Zároveň jsme vytvořili dva nové materiály ve snadném čtení.

Na začátku realizace projektu proběhlo hodnocení pobytové sociální služby (DOZP Studénka a ChB Kopřivnice) z pohledu člověka s postižením (tzv. klientský audit). Toto hodnocení nám dalo pohled na službu z pohledu člověka s postižením, který sám využíval pobytovou službu.

Aktualizaci a tvorbu materiálů jsme konzultovali přímo s auditory (lidé s postižením), kteří uměli nejlépe posoudit, zda je materiál skutečně srozumitelný. Za tímto účelem proběhlo 8 osobních konzultací (každý materiál 1 konzultace).

Na začátku projektu jsme se s podporou auditora zaměřili na aktuální podobu **Ceníku** a **Stížností**. Vycházeli jsme z připomínek a doporučení, které vyplynuly ze setkání. Další setkání s auditorem bylo zaměřeno na **Kompetence klíčového pracovníka**, které byly nakonec pro DOZP vytvořeny ve dvou formách. Vycházelo se z názoru klientů, kteří se vyjádřili k návrhům odlišně. Některým se líbila a byla pro ně srozumitelnější verze s postavami (obrázky) a jiní upřednostnili fotografie (obecné). Proto jsme nakonec zachovali obě varianty s tím, že pokud budou pracovníci chtít být ještě konkrétnější, mohou u svého klíčového klienta použít verzi se svými vlastními fotografiemi (autoportréty).

Na další schůzce jsme se zaměřili na dokument v rámci standardu č. 2 (Ochrana práv osob) – **Pravidla spolubydlení**, které byly zpracované jen obecně a platné už jen pro službu DOZP. Proto bylo nutné Pravidla nejprve přepracovat v rámci metodiky každé služby. Poté jsme se s auditorem společně zaměřili na formu ve snadném čtení.

Další setkání jsme věnovali přepracování **Smlouvy o poskytované službě**, kterou jsme dříve vytvořili v programu SimWriter, ale tato forma nebyla srozumitelná, a tedy pro práci s lidmi s mentálním postižením spíše nepoužitelná. Uvítali jsme tedy rady a doporučení auditora a jeho doprovodu a smlouvu přepracovali do srozumitelnější podoby. Tu nám poté potvrdili sami klienti. S použitím fotografií obecných i konkrétních. Každá služba si poté vytvořenou verzi dále upravila dle svých potřeb – foto domu, bytů, atp.

Dále auditor rozhodl **Prezentaci** služby v AAK jako srozumitelnou a dostačující. Proto jsme jen aktualizovali, co bylo potřeba (fotografie, kontakty,...) a ponechali původní verzi.

Nakonec přišla na řadu tvorba nových dokumentů, které jsme měli zpracované jen jako metodický postup v písemné formě bez verze ve snadném čtení. Jednalo se o Nouzové a havarijní situace a Dotazník spokojenosti klientů. Jako první byl dle slovních rad auditora zpracován návrh **Nouzových a havarijních situací**, který jsme poté dopracovávali a v týmu pracovníků v přímé práci



připomínkovali. Auditor poté shlédl i poslední verzi a po drobných úpravách se dokument dostal také mezi klienty, aby nám potvrdili jeho srozumitelnost.

Poslední setkání jsme věnovali **Dotazníku spokojenosti**. Auditor nám ujasnil, co je důležité, kterým otázkám našeho návrhu nerozumí, na co je zbytečné se ptát.

Na všech dokumentech pracovaly převážně sociální pracovníce. Zapracovávaly připomínky svých kolegů z přímé práce s klienty. Dokumenty se staly tématem setkání týmů Teamků. Pracovalo se také především s klienty a jejich porozumění danému snadnému textu a obrázkové podobě. Pro každou službu byly tyto dokumenty vytvořeny individuálně. Vždy byl nastaven společný základ a drobné změny v dokumentech vycházely z potřeb klientů jednotlivých služeb.

V rámci výstupu projektu přikládáme dokumenty za službu DOZP Studénka a ChB Kopřivnice:

- [Pravidla spolubydlení - AAK DOZP 8 2019](#)
- [Pravidla spolubydlení ChB Kopřivnice Dukelská 10 2019](#)
- [Ceník v AAK DOZP 5 2019](#)
- [Ceník v AAK ChB Kopřivnice 5 2019](#)
- [SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY v AAK DOZP 10 2019](#)
- [SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY v AAK ChB Kopřivnice 10 2019](#)
- [Kompetence KP v AAK DOZP s panáčky 7 2019](#)
- [Kompetence KP v AAK ChB Kopřivnice 3 2019](#)
- [Stížnosti a připomínky DOZP AAK 5 2019](#)
- [Stížnosti a připomínky ChB Kopřivnice AAK 5 2019](#)
- [Prezentace DOZP 10 2019](#)
- [Prezentace ChB Kopřivnice 10 2019](#)
- [NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE v AAK 12 2019](#) – stejné pro obě služby
- [Dotazník spokojenosti klienti AAK DOZP 4 2020](#)
- [Dotazník spokojenosti klienti AAK ChB Kopřivnice 5 2020](#)