Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

NEstárniBLBĚ

Expertní zpráva

z plnění zákonných standardů

v rámci projektu:

„Zvýšení kvality sociálních služeb v domovech pro seniory v Praze“
registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_099/0015316, prioritní osa OPZ: 2.
Sociální začleňování a boj s chudobou

Subjekt:

Centrum sociálních služeb Praha 2
Máchova 14
120 00 Praha 2
IČ: 70880841

Sociální služby:

Domov pro seniory Máchova

Domov pro seniory Jana Masaryka

listopad 2021

Obsah

Zhodnocení poskytnutých materiálů 3
Registr poskytovatelů sociálních služeb 3
Plán finančního zajištění sociálních služeb 3
Popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb 3
Popis realizace poskytování sociálních služeb 3
Smlouva 3
Ceník 3
Zhodnocení standardů kvality 4
Standard č. 1 4
Standard č. 2 4
Standard č. 3 4
Standard č. 4 4
Standard č. 5 4
Standard č. 6 4
Standard č. 7 5
Standard č. 8 5
Standard č. 9 5
Standard č. 10 5
Standard č. 11 5
Standard č. 12 5
Standard č. 13 5
Standard č. 14 5
Standard č. 15 6
Zhodnocení odpovědí zaměstnanců „Centrum sociálních služeb Praha 2“ 7
Závěrečné hodnocení 16

Zhodnocení poskytnutých materiálů

Pro zhodnocení jste poskytli standardy kvality sociální služby, metodické předpisy organizace a další dokumenty provozního charakteru.

Registr poskytovatelů sociálních služeb

Aktuálnost dokumentů jsme ověřili v rámci Registru poskytovatelů sociálních služeb, spravovaným MPSV.

Plán finančního zajištění sociálních služeb

Příloha tohoto typu není v registru poskytovatelů sociálních služeb evidována. Jde pouze o doplňkový údaj služby; pokud jej registrující orgán nevyžaduje, není nezbytné jej dokládat.

Popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb

Poslední aktualizace organizačního schématu je k 6. 10. 2021. Doporučujeme zkontrolovat, zda za 8 měsíců nedošlo v této oblasti ke změnám.

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Popis realizace služby (aktualizace k 7.9.2021) je přehledný, jasný a dobře zpracovaná dokument. Chválíme také jeho aktualizovanost.

Smlouva

Smlouva splňuje náležitosti a požadavky §91 odst. 2., tj.:

a) označení smluvních stran,
b) druh sociální služby,
c) rozsah poskytování sociální služby,
d) místo a čas poskytování sociální služby,
e) výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování,
f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
h) dobu platnosti smlouvy.

Smlouva je jednoduchá, přehledná a pro zúčastněné strany dobře pochopitelná.

Ceník

Výše úhrad odpovídá §16 vyhlášky 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Takové považujeme za dobrou praxi jeho uveřejnění na webu https://cssp2.cz/wp-content/uploads/2018/04/Sazebn%C3%ADk-Domovy-pro-seniory.pdf .

Zhodnocení standardů kvality

Standard č. 1

Standard č. 1 shrnuje zákonné náležitosti, resp. oblasti. Chválíme měřitelnost krátkodobých cílů (2021) a dlouhodobých (2022) cílů zařízení a propracované metody jejích měření.

Standard č. 2

V tomto standardu jsou přehledně rozpracovány možné problematické situace, včetně předcházení.

Pro část, která se týká pravidel pro přijímání darů, pro úplnost jen uvádíme, že pokud by byl dárce např. finančního daru zároveň klientem, pak § 2067 odst. (1) NOZ stanoví, že: „Darování osobě, která provozuje zařízení, kde se poskytují zdravotnické nebo sociální služby, anebo osobě, která takové zařízení spravuje nebo je v něm zaměstnána, je neplatné, stalo-li se v době, kdy dárce byl v péči takového zařízení nebo jinak přijímal jeho služby“. Pokud by však šlo o příbuzného klienta, který by chtěl darovat, toto ustanovení se na něj nebude vztahovat. Protože zákon 108/2006 Sb. darování dále nijak neupravuje, řídí se darování ustanoveními NOZ (zejm. §2055 - §2078.).

Standard č. 3

V rámci standardu č. 3 považujeme je velmi zevrubný popis procesu jednání se zájemcem. Standard obsahuje doporučení jak pro oblast jednání, přijímání, tak i odmítání klientů. Lze říct, že dokument dobře reflektuje aktuální doporučující dokument MPSV dokument „Doporučený postup MPSV 5/2019 „Jednání se zájemcem o sociální službu“, účinný od 2/2020. Ten upravuje postup přijímání a kritéria odmítnutí a komentuje důležité momenty celého procesu.

Standard č. 4

Standard nebyl předložen k posouzení.

Standard č. 5

Standard č. 5 velmi obsáhle a podrobně mapuje proces individuálního plánování. Chválíme stanovení kritérií pro zhodnocení cílů a především perfektně propracovanou část, která pojednává o stanovování cílů. Chválíme také přehledně graficky zpracovaný adaptační proces klienta a jeho zhodnocení.

Standard č. 6

Standard nebyl předložen k posouzení.

Standard č. 7

V rámci standardu č. 7 je pojednáno podávání stížností, chválíme jednoduchost a přehlednost. Zajímavé je využití institutu klientského ombudsmana. Námětem pro zlepšení může být širší rozepsání jeho pozice, kompetencí, zodpovědnosti a závaznosti jeho stanoviska.

Standard č. 8

Ve standardu č. 8 chválíme jednoduchost, přehlednost a jednoduše zpracovanou přílohu přílohu – veřejně dostupné služby v okolí, vč. kontaktu. Ke standardu nemáme připomínky.

Standard č. 9

Standard obsahuje povinné oblasti, vymezené přílohou č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb. v platném znění. Je stručný, přehledný a dobře srozumitelný.

Standard č. 10

Standard popisuje poměrně zevrubně problematiku profesního rozvoje zaměstnanců, vzdělávací plány a také celkový rámec firemního vzděláván. Hodnotíme jej jako dostatečný.

Standard č. 11

Standard nebyl předložen k posouzení.

Standard č. 12

Standard nebyl předložen k posouzení.

Standard č. 13

Standard nebyl předložen k posouzení.

Standard č. 14

Standard č. 14 je informačně úplný, seznam nouzových i havarijních situací je poměrně rozsáhlý s uvedenými řešeními situací. Jako námět na zlepšení doporučujeme jednoduché tabulkové zpracování pro zvýšení přehlednosti.

Jako podnět z dobré praxe doporučujeme reflexi dokumentů European Resuscitation Council, které pojednávají o aktuálních postupech a vývoji v oblasti akutní péče.

Standard č. 15

Standard je informačně dostatečný. Chválíme přehlednost a popis kontroly kvality ze strany zaměstnanců, rodinných příslušníků u klientů. Jako námět pro zlepšení doporučujeme uvážit zařazení postupu při hodnocení kritérií SQ 15 – Zvyšování kvality sociální služby (například jednoduchým formulářem, dotazníkem, samohodnocením apod).

Zhodnocení odpovědí zaměstnanců „Centrum sociálních služeb Praha 2“

Ve druhé části jsme hodnotili odpovědi zaměstnanců. Odpovídali celkem 4 zaměstnanci.

1. Jakým způsobem máte definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady služby?

Celkem 3 ze 4 zaměstnanců odpověděli, že jde o součást standardu č. 1. Jeden zaměstnanec odpověděl nehodnotitelnou odpověď „průvodce“. Smysl odpovědi nám není zřejmý. Dva zaměstnanci také uvedli, kde jsou ony dokumenty k nalezení (web, letáky).✔

2. Jak vytváříte podmínky pro uplatnění vlastní vůle uživatelů?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli správně, že jde o součást individuálního plánování a sociálního šetření. ✔

3. Jak máte zpracovány pracovní postupy pro pečovatele/asistenty?

Celkem 3 zaměstnanci uvedli správnou odpověď, že pracovní postupy jsou součástí standardů kvality či metodických předpisů. Zbývající 1 zaměstnanec (dokonce vedoucí pracovník) uvedl, že se pracovní postupy řídí obecně platnými předpisy 108/2006 Sb. a 505/2006 Sb. v platném znění; ani jeden z těchto předpisů však podobu ani obsah pracovních postupů nijak nedefinuje, pouze zmiňuje povinnost existence.

Doporučujeme školení zaměstnanců v rozsahu zákona 108/2006 a vyhlášky 505/2006 Sb. – základní přehled, co je jejich obsahem a co se jich primárně týká. Zároveň také v rozsahu (sic!) pracovních postupů, vč. toho, kde je možné je najít. Protože pracovní postupy jsou závazné a podle odpovědí polovina zaměstnanců neví, kde tyto postupy najde (čili se jimi nemže ani řídit), jde o poměrně zásadní námět ke zlepšení. Kontrola znalosti pracovních postupů je také častý předmět kontroly.

4. Máte zpracována vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky?

Na tuto otázku odpověděli všichni 4 zaměstnanci správně, jde o součást standardů kvality. ✔

5. Jak máte definována pravidla pro předcházení porušování lidských práv uživatele?

Na tuto otázku odpověděli všichni 4 zaměstnanci správně a shodně. ✔

6. Jak máte definována pravidla pro předcházení střetu zájmů?

Na tuto otázku odpověděli všichni 4 zaměstnanci správně a shodně. ✔

7. Jak máte zpracována pravidla pro přijímání darů?

Na tuto otázku odpověděli všichni 4 zaměstnanci správně a shodně, že jde o součást standardů. ✔

8. Jak máte zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informujete žadatele/uživatele o službě?

Na tuto otázku odpověděli 2 zaměstnanci správně a shodně poměrně vyčerpávajícím výčtem. 2 zaměstnanci odpověděli, že je klient dostává k podpisu smlouvy bez dalšího komentáře, což z hlediska kontroly nemusí být dostatečné.

Obecná znalost informačních kanálů je velmi dobrá, doporučujeme však zmínit toto téma v rámci interního vzdělávání.

9. Jak je ošetřen postup jednání se zájemcem o službu?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně, že postup je popsán ve standardech a z ústního jednání je pořízen písemný záznam. ✔

10. Jakým způsobem vedete evidenci odmítnutých žádostí o službu?

Celkem 2 zaměstnanci se domnívali, že evidence je pouze fyzická (sešit, formulář), Jeden zaměstnanec uvedl, že je pouze elektronická (v rámci systému), 1 uvedl obě varianty.

Protože jde o častý předmět kontrol (jako explicitní povinnost poskytovatele dle §88 písmene g) zákona 108/2006 Sb. v platném znění), doporučujeme sjednotit evidenci či postup a seznámení zaměstnanců s procesem odmítnutí a zanesení do evidence.

11. Jak máte zpracovaná pravidla pro uzavření smlouvy?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně, jde o součást standardů kvality sociálních služeb. ✔

12. Jak seznamujete zájemce s pravidly poskytování služby?

Každý zaměstnanec odpovídal jinak, prokazatelné seznámení (podpisem) zmínili pouze 2 zaměstnanci.

Doporučujeme posílení firemního vzdělávání v procesech poskytování služby od prvokontaktu až po ukončení smlouvy. Zaměstnanci by se měli orientovat v předpisech i povinnostech poskytování služby. Doporučujeme posílení vzdělávání v rozsahů standardů kvality.

13. Máte písemně (ve smlouvě) sjednán rozsah poskytované služby u každého uživatele?

Všichni 4 zaměstnanci správně uvedli, že rozsah péče je buď přímo součástí smlouvy nebo dokumentu, který tvoří nedílnou součást smlouvy (např. IP). ✔

14. Jaká máte vnitřní pravidla pro plánování sociální služby?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně. ✔

15. Jak plánujete službu s ohledem na cíle a možnosti uživatele?

Celkem 3 zaměstnanci odpověděli shodně a správně, cíle mají být konkrétní a měřitelné, ostatní odpovědi buď postrádaly prvek měřitelnosti nebo konkrétnosti a měřitelnosti. Jeden zaměstnanec se domníval, že cíle stačí obecné.

Doporučujeme účast na akreditovaných kurzech individuálního plánování, případně interní vzdělávání zaměřené na stanovování cílů a jejich vyhodnocování.

16. Jak hodnotíte naplňování cílů sociálních služeb spolu s uživatelem?

Odpovědi všech 4 zaměstnanců byly dostatečné a správné, včetně důležité vazby na IP. Je tedy zřejmé, že zaměstnanci využívají nástroje pro naplňování cílů a IP. ✔

17. Jak využíváte institut "klíčového pracovníka"?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně. ✔

18. Jaký máte systém/pravidla pro předání informací o průběhu služby mezi zaměstnanci?

Odpovědi 3 zaměstnanců se obsahem shodovaly (kombinace formálního a neformálního předávání, kazuistické porady, atd.), jeden zaměstnanec zmínil pouze neformální předávání informací.

Jako námět na zlepšení doporučujeme vytvořit / sjednotit / implementovat standardizovaný postup předávání informací – je patrná mnohokanálovost informací, která může vést ke „komunikačnímu šumu" při duplikování informace či při zanedbání ústních sdělení.

19. Jaká máte vnitřní pravidla pro vedení dokumentace?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli dostatečně, že jde o součást standardů a dalších vnitřních předpisů. ✔

20. Máte anonymní evidenci?

1 zaměstnanec uvedl, že taková evidence není, 3 že existuje anonymní evidence zájemců a 1 zároveň zaškrtl, že existuje anonymní evidence uživatelů.

Pokud nejsou naplněny zákonné důvody pro anonymní evidenci, není její existence povinná. Doporučujeme pouze jako námět zmínit, že taková evidence může, ale nemusí existovat (není to např. jako povinná evidence odmítnutých žadatelů). Zároveň pozor na záměnu pojmů „uživatel" – „zájemce".

21. Jak máte stanovenou dobu, po kterou uchováváte dokumentaci?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně s odkazem na standardy kvality a vnitřní předpisy. ✔

22. Jak Informujete uživatele, kam se mohou obrátit v případě stížnosti / nespokojenosti s vyřízením?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně s odkazem na standardy kvality a další předpisy. ✔

23. V jaké lhůtě stížnosti vyřizujete?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně, že jde o lhůtu 30 dní ošetřenou vnitřním předpisem. ✔

24. Jaké veřejné služby sociální službou nahrazujete?

Pouze 1 zaměstnanec uvedlo správně, že žádnou. Tři zaměstnanci uvedli, že manikúru/pedikúru, 1 dále uvedl, že úklid a čištění oděvů.

Jako námět v rámci setkávání zaměstnanců doporučujeme zrevidovat, jaké úkony se skutečně dělají a jaké jsou nad rámec sociální služby – na zvážení pak doporučujeme využití institutu fakultativních služeb. Sociální služba nenahrazuje ze své podstaty komerčně dostupné služby, jak nadpoloviční většina zaměstnanců správně reflektovala.

25. Jak zprostředkováváte uživatelům veřejně dostupné služby?

Zde odpověděli 2 zaměstnanci správně, že předají na danou službu kontakt a dále pomáhají klientovi jen pokud je to nezbytné (komunikační bariéry, afázie atd.).Dále 2 zaměstnanec odpověděl, že komplet zařídí celou službu, aby nebyl klient zatížen. Může tady jít o nadbytečné „přepečovávání“, nikoliv o posilování kompetencí klienta – byť samozřejmě v dobré víře. Smyslem sociálních služeb není „vyřešit“ klientovy obtíže za něj, ale maximálně posilovat jeho kompetence a schopnosti tak, aby si mohl rozhodnout sám.

Doporučujeme v rámci vzdělávání klást důraz na to, že klient je svébytnou osobností a pokud to okolnosti umožňují, primárně veškeré úkony dělá on, nikoliv zaměstnanec, byť v jde o dobrou snahu „pomoci klientovi“.

26. Pokud dojde ke konfliktu mezi uživatelem a rodinou...

Jeden zaměstnanec odpověděl zcela správně, že pracovník do situace nevstupuje. Celkem 2x také zaznělo, že se pracovník stává mediátorem – což může pouze se souhlasem obou stran, jinak k tomu nemá oprávnění. Jeden zaměstnanec uvedl, že zasáhne v zájmu uživatele – to je v rozporu s etikou sociální služby i veřejného závazku; pracovník nemá mandát intervenovat v zájmu jedné či druhé strany.

Doporučujeme v rámci školení jednoznačně vymezit kompetence pracovníků při konfliktech mezi rodinou a uživateli. Jde o silně dilematické situace, které je možné natrénovat např. v rámci specializovaných kurzů. Je vhodné také proškolit kompetence jednotlivých zaměstnanců, aby bylo zřejmé, kdo co dělá, kdo za co zodpovídá a kam sahají profesionální hranice. V žádném případě však nesmí být zakázka rodiny nadřazena nad zakázku/potřeby klienta.

27. Jak máte řešenou vnitřní organizační strukturu?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně s odkazem na standardy kvality či doklady k registraci ✔

28. Jakým způsobem jsou rozděleny úkoly a kompetence?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně, že jde o skutečnost ošetřenou vnitřním předpisem, org. řádem či náplní práce v rámci pracovní smlouvy. ✔

29. Po nástupu nového zaměstnance...

Adaptační proces popsali všichni 4 zaměstnanci shodně a správně. ✔

30. Pokud využíváte externích fyzických osob, které nejsou zaměstnanci, ale např. "vypomáhají" na IČO či "dohodu", potom jsou pravidla pro spolupráci s nimi vymezena...

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně, že je vždy smlouva o spolupráci. ✔

31. Jak odměňujete a hodnotíte zaměstnance?

Celkem 3 zaměstnanci odpověděli, že jsou stanovena jasná odměňovací kritéria, což chválíme jako velmi dobrý výsledek; zaměstnanci většinou vědí, čeho mohou dosáhnout. Jeden zaměstnanec uvedl, že záleží na tom, kolik zbyde peněz v rozpočtu – zde tedy není znalost vnitřního předpisu pro odměňování.

Doporučujeme systém odměňování zahrnout jak do adaptačního procesu, tak také do interního školení s jasným stanovením, jaké je ohodnocení a za co.

32. Další vzdělávání zaměstnanců řešíme následovně ...

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně ve smyslu individuálního vzdělávacího plánu. ✔

.

33. Jak si zaměstnanci předávají informace?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně a jmenovali různé kanály informací. Systém předávání informací očividně funguje dobře. ✔

34. Jakou formou máte zajištěnou supervizi pro zaměstnance?

Celkem 2 zaměstnanci odpověděli, že supervize se neposkytuje, protože ji neukládá zákon. 2 zaměstnanci pak odpověděli, že je individuální dle potřeb.

Tvrzení, že supervize není povinnost ze zákona, je sice pravdivá, nicméně: Dle přílohy č. 2 k vyhlášce 505/2206 Sb. Standard 10 neříká, že pracovníci jsou povinni mít supervizi, ale že vedení je povinno zajistit pro zaměstnance vykonávající přímou práci s klienty „podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“, (kterým může být právě supervizor). Pokud toto zajištění externího odborníka chybí, služba nenaplňuje standard kvality.

35. Jak zajišťujete místo a čas poskytování služby v souladu s druhem služby a potřebami uživatele?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděl shodně a správně, že podle kapacitních možností vychází vstříc. ✔

36. Jak máte zpracovaný soubor informací o službě?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a dostatečně, jeden zaměstnanec uvedl odpovědi neúplnou, byť nikoliv chybnou. ✔

Jako námět doporučujeme rozšíření povědomí o informačních materiálech pro klienty, zejm. se lze zaměřit na možnosti pro klienty se ztrátou zraku, sluchu či kognitivních funkcí.

37. Máte zajištěny materiální, technické a hygienické pomůcky k výkonu dané sociální služby?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a dostatečně, pomůcky si zajišťuje uživatel. ✔

38. Jak upravujete prostředí, kde poskytujete službu?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně. ✔

39. V jaké formě máte definován soubor nouzových a havarijních situací?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně. ✔

40. Jakou formou provádíte průkazné seznámení zaměstnanců s nouzovými a havarijními situacemi?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně ✔

41. Jak vedete dokumentaci o nouzové či havarijní situaci?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně. ✔

42. Jak a v jaké formě hodnotíte průběh poskytování služby?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně. ✔

43. Jaká máte pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službou?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli shodně a správně. ✔

44. Zapojujete do hodnocení další zainteresované fyzické či právnické osoby?

Celkem 3 zaměstnanci odpověděli správně, že zapojení dalších osob se dělá podle potřeby, 1 že na takové zapojení nemají jiné osoby právo.

Doporučujeme sjednocení praxe a proškolení zaměstnanců v možnostech zapojení dalších fyzických či právnických osob – toto zapojení může být součástí hodnocení kvality služby, jedná se o externí pracovníky, auditory, psychology a další specialisty, případně ale může jít také příbuzné.

45. Jak nakládáte se stížnostmi na kvalitu?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli obsahem správně, důležitý je moment využití stížnosti jako podnětu pro zlepšení. ✔

46. Jak zajišťujete dostupnost informací o druhu služby, kapacitě a způsobu poskytování?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli obsahem správně a shodně. ✔

47. Kdy informujete uživatele/zájemce o povinnostech vyplývajících ze smlouvy?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli obsahem odpověděli shodně a správně; zásadní je předání informací před podpisem smlouvy. ✔

48. Jak vytváříte prostředí pro uplatnění lidských a občanských práv a zamezení střetu zájmů při poskytování služby?

Celkem 2 zaměstnanci uvedli, že k naplňování těchto práv je zaveden zvláštní předpis (jak SQ2, tak eventuální etický kodex), 2 uvedli, že naplňování automaticky vychází z poskytování služby (což může, ale nemusí být pravda, stejně jako naplňování standardů kvality).

Doporučujeme firemní vzdělávání v rozsahu konkrétních situací, které jednoduchým způsobem ukazují postup řešení. Vhodné jsou také kurzy s dilematickými situacemi, které mohou nastat (např. v rámci interního vzdělávání).

49. Jak zajistíte srozumitelnost vnitřních pravidel pro uživatele?

Odpovědi se u 2 zaměstnanců obsahem shodovaly a odpovědi považujeme za dostatečné, 2 zaměstnanci uvedli, že pravidla jsou součástí smlouvy.

Někteří klienti nemusí být schopni číst, mohou být nevidomí, mohou mít kognitivní poruchy. Doporučujeme zaměstnanec školit v možnostech alternativní komunikace, doptává se a techniky aktivního naslouchání.

50. Jak máte zpracována pravidla pro podávání stížností?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli obsahem správně a shodně. ✔

51. Jakým způsobem máte zpracována pravidla pro individuální plánování?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli správně a shodně. ✔

52. Vedete evidenci osob, kterým nemohla být služby poskytnuta z důvodu nedostatečné kapacity?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli obsahem správně a shodně. Jeden navíc uvedl, že si může žadatel zavolat ještě po nějaké době. Odpověď není chybná (byť není zcela správná). ✔

Doporučujeme školení v rozsahu povinností poskytovatelů sociálních služeb s přihlédnutím ke smyslu jednotlivých částí. Je samozřejmě očividné, že obecná znalost této problematiky je velmi dobrá, ale pokud by se např. kontrolní orgán zeptal právě jednoho zaměstnance který považuje zákonnou povinnost za zbytečnou, může vzniknout nepříjemná situace a zápis v kontrolní zprávě.

53. Jak ověřujete znalost standardů kvality a jejich dodržování ze strany zaměstnanců?

Všichni 4 zaměstnanci odpověděli obsahem správně a shodně. ✔

54. V případě, že poskytujete sociální službu podle § 48 (Domov pro osoby se zdravotním postižením), poskytujete přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova, výchovné opatření nebo předběžné opatření a máte tuto skutečnost ošetřenou v pravidlech?

Není pro tuto službu relevantní. ✔

55. Jaký je postup, pokud se ukončuje péče osobě, která se bez pomoci a podpory může ocitnout v život ohrožující situaci?

Pouze 2 zaměstnanci zmínili zásadní správnou odpověď, že tato skutečnost je oznámena příslušnému ORP. Pouze touto odpovědí je naplněn zákonný požadavek oznamovací povinnosti. Ostatní odpovědi zahrnovaly jak zachování služby, dokud se situace nevyřeší), tak předání seznamu možností, aby si klient v rámci svých kompetencí domluvil jinou službu.

Doporučení se shoduje s doporučením v bodě 52.

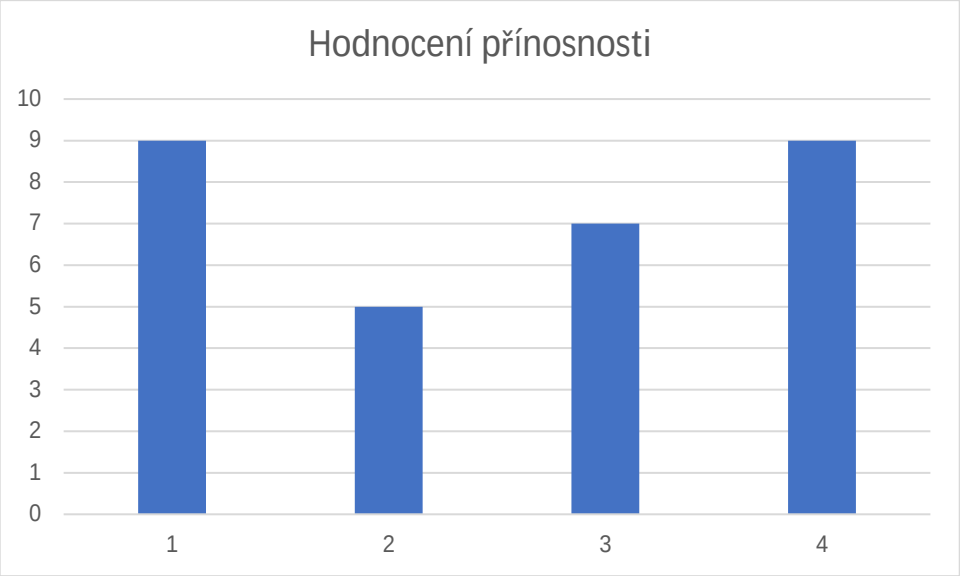
56. Využíváte opatření omezující pohyb osob?

Tři zaměstnanci uvedli shodně a správně, že jde o opatření využívána pouze při ohrožení zdraví a života osob s předchozím souhlasem a na dobu nezbytně nutnou, jeden, že tato opatření se nepoužívají. V zásadě jde o správné odpovědi podle situace, přesto dáváme doporučení. ✔

Doporučení se shoduje s doporučením u bodu 52.

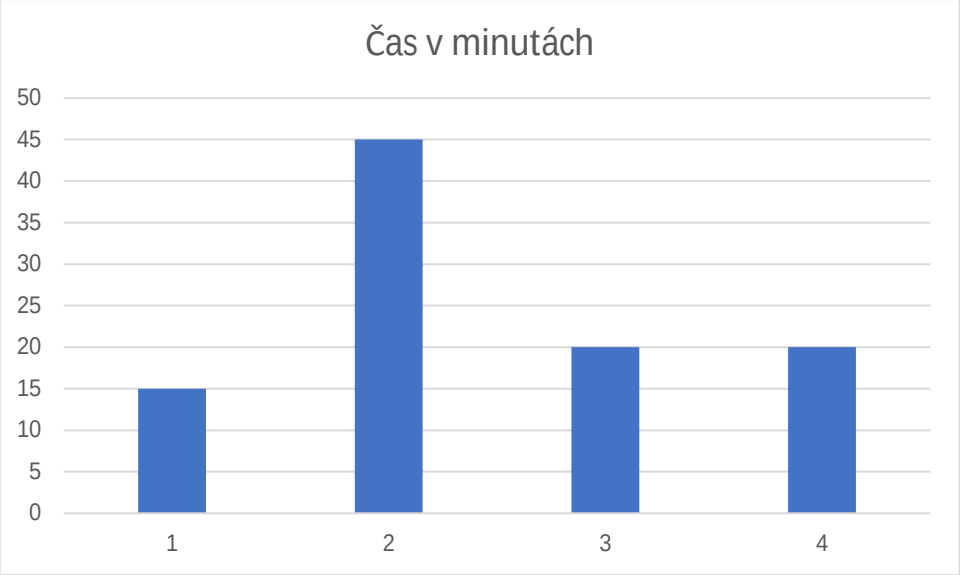
57. Jak byste hodnotili přínos našeho dotazníku?

Děkujeme za zhodnocení přínosnosti dotazníku.



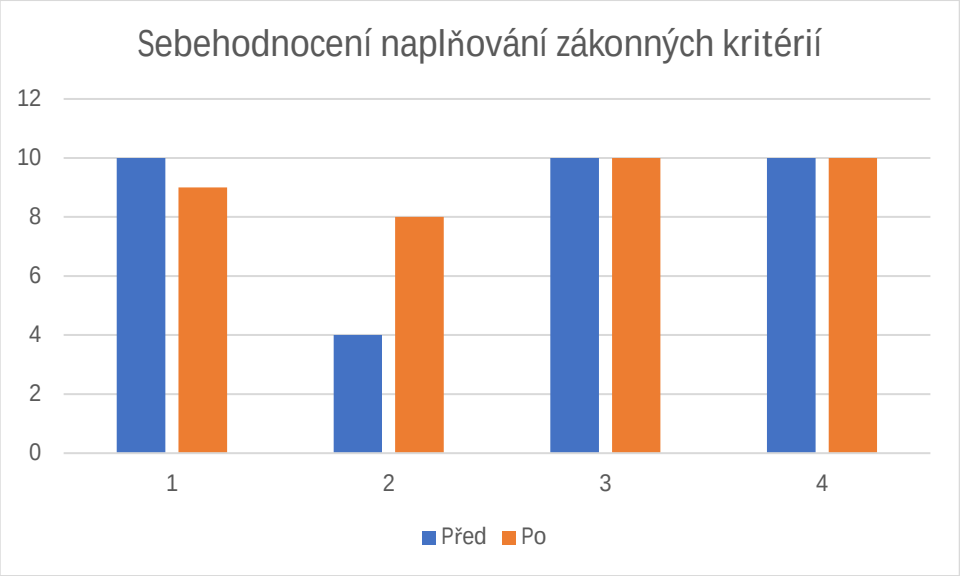
58. Kolik času jste nad ním strávili?

Děkujeme za důležitou informaci, kolik času vyplňování dotazníku zabralo.



59. Jak byste ohodnotili naplňování standardů a zákonných předpisů ve vaší organizaci?

Z odpovědí je patrné, že zaměstnanci reflektují dotazník jako přínos ke změně. Zároveň je zajímavé sledovat hodnocení zaměstnanců před a po vyplnění, které ukazuje jak pozitivní, tak negativní trend.


Sebehodnocení naplňování zákonných kritérií
12
10
8
6
4
2
0
1
2
3
4
Před
Po

Závěrečné hodnocení

Celkově považujeme předané dokumenty za propracované a na sebe navazující. Lze si z nich udělat obrázek o fungování služby. Naše doporučení většinou souvisí s aktualizací či rozšířením o dobrou praxi, případně zdůraznění, že určitá témata se stávají častým námětem kontrol.

Znalosti zaměstnanců hodnotíme jako dobré, je patrná dobrá týmová souhra. Konkrétní doporučení se týkají hlavně zlepšování firemního vzdělávání, týmové spolupráce a vzájemného povědomí o agendách kolegů, znalosti procesů a celkové profesní flexibility. Dobře nastavený systém firemního vzdělávání může přinést velmi pozitivní výsledky, stejně jako větší důraz na účast na kurzech a dalších nástrojích odborného růstu pracovníků bez ohledu na pozici. Jako důležité doporučení vnímáme také rozšíření/zavedení supervize.

Zmapování znalostí a kompetencí pracovníků a jejich vlastní reflexe v závěrečných grafech ukazuje míru zapojení zaměstnanců do tvorby natolik závažných dokumentů, jako jsou standardy kvality, možnosti participace a také to, do jaké míry přijímají dokumenty za vlastní. Sebereflexe v poslední tabulce ukazuje, že zaměstnanci jsou si vědomi dobré úrovně poskytování sociální služby.