

Sdružení TULIPAN, z. s.
Sokolská 113/8, 460 01 Liberec

Standardy kvality sociální služby

Chráněné bydlení

Obsah

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Standard kvality č. 1 4

Ochrana práv osob

Standard kvality č. 2 7

Jednání se zájemcem o sociální službu

Standard kvality č. 3 18

Smlouva o poskytování služby

Standard kvality č. 4 21

Individuální plánování průběhu sociální služby

Standard kvality č. 5 22

Dokumentace o poskytování sociální služby

Standard kvality č. 6 29

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Standard kvality č. 7 30

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Standard kvality č. 8 32

Personální a organizační zajištění sociální služby

Standard kvality č. 9 34

Profesní rozvoj zaměstnanců

Standard kvality č. 10 44

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Standard kvality č. 11 53

Informovanost o poskytované sociální službě

Standard kvality č. 12 54

Prostředí a podmínky

Standard kvality č. 13 56

Nouzové a havarijní situace

Standard kvality č. 14 58

Zvyšování kvality sociální služby

Standard kvality č. 15 63

Přílohy

Příloha č. 1 – Etický kodex sociální pracovníků České republiky	68
Příloha č. 2 – Listina základních práv a svobod	74
Příloha č. 3 – Úmluva o právech osob se zdravotním postižením	83
Příloha č. 4 – schéma služby chráněné bydlení	84
Příloha č. 5 – Pravidla pro podávání stížností	85
Příloha č. 6 – Katalog návazných služeb	88
Příloha č. 7 – Hodnocení zaměstnanců	96
Příloha č. 8 – Formulář pro vyhodnocení kvality	101

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Standard kvality č. 1

Kdo: Sdružení TULIPAN, z.s.

Registrace sociální služby: Chráněné bydlení (8533092) – registr poskytovatelů sociálních služeb

Co: Sociální služba chráněné bydlení TULIPAN

Kde: Burianova 917/7, 460 06 Liberec VI – Rochlice

Pro koho:

- Pro osoby s mentálním postižením, které potřebují individuální podporu v každodenním životě.

Cílová skupina klientů:

- osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s mentálním postižením
- osoby se zdravotním postižením

Cílem sociální služby:

- Hlavním cílem je maximálně aktivní začlenění člověka do místní komunity.
- Podpora samostatnosti, nezávislosti, individuálního rozvoje.
- Podpora uživatelů v uplatnění se na volném trhu práce.
- Poskytnout uživateli podporu na jeho cestě k samostatnému bydlení.

Poskytované služby:

- Pomoc při chodu domácnosti a hospodaření s penězi
- Ubytování
- Stravování a pomoc při zajištění stravy
- Volnočasové aktivity
- Vzdělávání
- Pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Pomoc při uplatňování svých práv
- Pomoc při obstarávání osobních záležitostí
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Jak – za jakých podmínek je služba poskytována:

- Individuální přístup
- Právo a autonomie

- Nezávislost
- Partnerství
- Respektování rozhodnutí uživatele

Poslání služby:

Chceme pomoci uživatelům služby s duševním (psychiatrickým) a lehkým mentálním onemocněním v produktivním věku (18 – 64 let) prostřednictvím služby chráněné bydlení k dosažení maximální míry samostatnosti a seberealizace, žít svobodným, samostatným a zodpovědným způsobem života v běžné společnosti. Služba je spojená s podporou při vedení domácnosti, péči o vlastní osobu aj.

Sociální služba má uživatelům pomoci v jejich samostatnosti, připravit je na vstup do “běžného života”. Postupně by se tedy měl rozsah práce s uživateli snižovat, pokud to dovednosti a schopnosti dané osoby dovolí.

Chceme poskytováním sociální služby docílit pro uživatele služby:

- zlepšení životních podmínek skrze získávání praktických životních dovedností, zvýšení soběstačnosti při vedení domácnosti a při běžných denních činnostech (stravování, oblékání, hygiena, hospodaření s penězi), zvýšení samostatnosti v rozhodování a sebevědomí, podpory při využívání běžně dostupných míst a služeb;
- schopnosti vytvářet, upevňovat, rozvíjet sociální kontakty a pracovní návyky, dovednosti a schopnosti;
- možnost vést v co největší míře život srovnatelný s životem ostatních lidí;
- zvýšit jejich sociálních kompetence, úroveň samostatnosti a odpovědnosti za svůj život;
- naučit se základním společenským předpokladům a pravidlům chování, hospodaření, oblékání, hygienických návyků, orientace v prostoru a čase, naučit se hospodařit, vést domácnost, využívat veřejné či kulturní služby, připravit se na pracovní uplatnění apod.;
- dosáhnout možnosti samostatného bydlení bez podpory sociální služby.

Zásady poskytované služby:

- dbát na dodržování základních zásad poskytování sociálních služeb, jako je zachování důstojnosti a lidských práv osob uživatelů služby. Dále je vymezen individuální rozměr poskytovaných služeb, což znamená, že vycházíme z potřeb konkrétní osoby;
- empatický postoj k uživatelům služby;
- uživatelé chráněného bydlení spolupracují s asistenty, rozebírají s nimi osobní a sociální situaci, sdělují své potřeby a cíle, společně se domlouvají na formách, způsobech a konkrétních aktivitách za účelem nastavení vhodné míry podpory;
- důraz na postupné zvyšování míry samostatnosti uživatelů směrem k řešení základních potřeb (v domácnosti a směrem navenek, např. návštěva pošty, lékaře, úřadů, kulturních zařízení apod.);
- služby jsou poskytovány na základě svobodného rozhodnutí potenciálních uživatelů
- respektování soukromí uživatelů služby;
- zvyšování kvalifikace osob, které se věnují uživatelům služby v přímé péči.

Sociální služba je určena pro osoby:

- v nepříznivé sociální situaci v důsledku duševního onemocnění či lehkého mentálního postižení, které potřebují individuální míru podpory jiné fyzické osoby v oblasti podpory samostatného bydlení a při naplňování svých potřeb, které souvisí s běžným životem ve společnosti, běžným denním životem;
- které se chtějí osamostatnit, mají k tomu základní předpoklady, ale jejich soběstačnost v oblasti bydlení a zapojení se do společenského života je omezena natolik, že se neobejdou bez pomoci druhé osoby;
- které mají zájem bydlet samostatně, jsou soběstačné do té míry, že jsou schopny postarat se o sebe v době, kdy není přítomen asistent a jsou ochotny spolupracovat na vytváření a naplňování jejich individuálního plánu;
- v produktivním věku (18 – 65 let);
- z Libereckého kraje, zejména pak z Liberce.

Další podmínky související s provozem služby:

Uživatelé služby chráněného bydlení jsou podporováni směrem k co nejvyšší míře samostatnosti a zároveň mají nastaveny takové podmínky, aby mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Viz standard č. 2.

V rámci naší práce vytváříme a uplatňujeme vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, viz standard č. 2.

V rámci naší práce respektujeme etický kodex sociálních pracovníků České republiky, který je přílohou č. 1 tohoto standardu.

Příloha č. 1 – Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Ochrana práv osob

Standard kvality č. 2

Díky svým právům má každý klient zaručeno to, že může jednat na základě své svobodné vůle. Klienti Chráněného bydlení TULIPAN mají stejná práva jako ostatní lidé.

Odpovědnost pracovníků sociální služby Chráněného bydlení TULIPAN se váže k procesu pomoci a jejich odpovědností je klientovi poskytnout kvalitní služby s tím, že klientova odpovědnost se váže k volbě vybraného řešení.

Práva klientů, které jsou jim zaručena:

Právo volby

- Hospodaření s vlastními finančními prostředky – klienti mají právo hospodařit s vlastními finančními prostředky, chodit nakupovat atd.
- Vybavení pokoje - klient si můžete zařídit pokoj podle sebe, případně po dohodě se spolubydlícím.
- Vykonávané činnosti – klienta nikdo nesmí nutit vykonávat činnosti, které nemá povinnost vykonávat nebo na kterých se nedohodl s některým z pracovníků.
- Kulturní, sportovní, společenské a rekreační akce - je zcela na klientovi, zda se bude účastnit nabízených akcí.
- Nespokojenost s úrovní poskytované služby - v případě nespokojenosti si může klient stěžovat.

Nedotknutelnost osoby a právo na soukromí

- Nesmí vás nikdo obtěžovat, napadat ani zneužívat.

Ochrana osobní svobody a soukromí

- Nedotknutelnost obydlí a soukromí – klienti mají právo na soukromí. Když jde někdo ke klientovi do pokoje, musí zaklepat, zeptat se zda může dál. V době kdy je klient pryč nikdo nesmí sahat na klientovi věci a do pokoje vstupuje jen ve výjimečném případě po předchozí dohodě s Vámi.
- Samostatný pohyb – klienti mají právo se volně pohybovat.
- Vlastnictví osobního majetku – klienti mají právo pořídit si osobní majetek.

Právo na vzdělání a svobodnou volbu povolání

- Právo na vzdělání a podpora při vzdělávání uživatelů je zaručeno.
- Klienti si mohou svobodně zvolit povolání, které je bude v jejich životě naplňovat.

Ochrana osobních údajů

- Klienti mají právo na ochranu osobních údajů, na nahlížení do své osobní dokumentace a na informace, které se jich týkají.

Ochrana uživatele před zneužíváním a diskriminací

- Klient si může vybrat, jak ho budou pracovníci služby oslovovat jménem nebo příjmením, zda si přejí, aby se jim tykalo nebo vykalo.
- Všichni uživatelé mají bez rozdílu stejné možnosti.
- Klientům je zaručeno právo na důstojné jednání.
- Klienti mají právo na partnerský život.

Ochrana základních lidských práv a svobod:

Základem při poskytování služeb je respektování a dodržování práv uživatelů služby chráněného bydlení. Nepřipouštíme žádnou formu diskriminace, zejména rasy, barvy, pohlaví, jazyka, náboženství, politického či jiného smýšlení, národnostního nebo sociálního původu, majetku, rodu nebo jiného postavení. Dodržujeme etické normy a přijímáme i odpovědnost za jejich porušování. Obecně jsou uplatňována základní pravidla, která jsou uvedena v Ústavě České republiky, Listině základních lidských práv (viz příloha č. 1 tohoto standardu) a svobod, Úmluvě OSN o právech osob se zdravotním postižením (viz příloha č. 2), zákoně č. 101/2002 o ochraně osobních údajů.

Základní práva uživatelů služby se týkají zejména těchto oblastí:

- I. *ochrana osobní svobody*
- II. *ochrana soukromí*
- III. *ochrana před zneužitím, vykořisťováním či diskriminací*
- IV. *ochrana osobních údajů*
- V. *právo volného výběru a právo na vlastní názor*
- VI. *právo podat stížnost*
- VII. *právo na volný pohyb*
- VIII. *právo na vzdělávání*
- IX. *právo na hospodaření s finančními prostředky*

Ad I.

Respektujeme zásadu, že uživatelé jsou našimi rovnoprávnými partnery.

Seznamujeme uživatele služby s jejich právy, respektujeme jejich soukromí, podporujeme jejich volný pohyb i vyjádření vlastního názoru, seznamujeme je s možnostmi vzdělání, trávení volného času vč. souvisejících rizik, pomáháme jim s hospodařením, pracujeme se stížnostmi a podporujeme jejich kontakt s rodinou, partnerem či jinými osobami.

Popis situace	Preventivní krok	Situace se už stala – co s tím uděláme?		
Neseznámení uživatelů služby s jejich právy, nerespektování	Prověřování předání informací uživatelům	Asistent sociální služby se v doprovodu vedoucího	Vedoucí sociální pracovník si s příslušným asistentem	Organizace metodické porady a nastavení

jejich soukromí apod.	služby a respektování jejich osobní svobody ze strany vedoucího sociálního pracovníka	sociálního pracovníka osobně omluví uživateli služby	osobně promluví, je zjednána náprava	takových nástrojů, které budou eliminovat obdobné situace v budoucnosti
Neseznámení uživatelů služby s možnostmi vzdělávání, trávení volného času, nepomáhání s hospodařením s financemi, není podpora kontaktů s rodinou partnerem aj. osobami	Vedeme záznamy o nabídce trávení volného času, možností vzdělávání, o procesu hospodaření s financemi či návštěvě a setkání s rodinou, přáteli aj. osobami	V co nejkratší lhůtě bude zjednána náprava, uživateli služby budou předány příslušné informace, bude o tom proveden písemný záznam	Vedoucí sociální pracovník si s příslušným asistentem osobně promluví o důvodech, proč neposkytl uživateli příslušné informace, vyvodí z toho patřičné důsledky	Pravidelná kontrola záznamů o předání příslušných informací uživatelům a průběžné zajištění zpětné vazby od uživatelů služby ze strany vedoucího sociálního pracovníka

Ad II.

Uživatelé jsou informováni o důležitosti respektování soukromí jak svého, tak spolubydlících. Respektujeme soukromí uživatelů služby.

Uživatelé jsou informováni o tom, že při vstupu do jiného pokoje je třeba zaklepání na dveře a vyčkání souhlasu daného uživatele pokoje.

Uživatel má možnost uzamykat si své osobní věci, má vždy zajištěn přístup ke svým věcem.

Vysvětlujeme uživatelům význam slova intimita a vedeme je k tomu, aby respektoval intimitu ostatních spolubydlících.

Pomáháme uživatelům služby v samostatném vyřizování záležitostí u lékaře. Pokud jsme požádáni, doprovodíme je do ordinace, přičemž s lékařem komunikujeme jen se souhlasem uživatele služby a za jeho přítomnosti. Bez jeho přítomnosti, pouze pokud si lékař vyžádá doplňující informace.

Popis situace	Preventivní krok	Situace se už stala – co s tím uděláme?		
Narušení soukromí uživatelů služby (např. vstup do pokoje bez	Vypracování domovního řádu, seznámení uživatelů služby s domovním	Pokud porušil pravidlo asistent sociální služby, pak se v doprovodu	V případě porušení pravidla ze strany asistenta, vedoucí sociální	Průběžné zjišťování zpětné vazby od uživatelů, zda je

zaklepání, zasahování do osobních věcí bez předchozího svolení apod.)	řádem, kdy bude uživatelům zdůrazněno, že mají právo na respektování jejich soukromí. Uživatelé jsou vedeni k uzamykání svých vlastních věcí. Dále jsou uživatelé vedeni k tomu, aby při vstupu do jiného pokoje předem zaklepali. Vysvětlujeme uživatelům význam slova intimita, vedeme je k respektování soukromí ostatních spolubydlících, tak jako k jejich vlastní.	vedoucího sociálního pracovníka osobně omluví uživateli služby. Pokud bylo pravidlo porušeno jiným uživatelem chráněného bytu, je tomuto uživateli znovu vysvětleno pravidlo ochrany soukromí, pravidelně je kontrolováno dodržování tohoto pravidla ze strany asistentů či vedoucího sociálního pracovníka, dle potřeby jsou vytvořeny pomůcky, jako grafické znázornění zaklepání na dveřích apod.	pracovník si s příslušným asistentem osobně promluví, je zjednána náprava.	respektováno jejich soukromí. V případě porušení pravidla ze strany uživatelů služby je u tohoto klienta průběžně zjišťováno, zda správně rozumí tomuto pravidlu a dodržuje jej.
---	--	--	--	---

Ad III.

V rámci naší práce bráníme možnému zneužívání uživatelů služby a snažíme se předcházet situacím zneužití našich klientů, tj. komunikujeme s uživateli služby v otázce potenciálního zneužívání (v čem spočívá, jakého může být charakteru, jaké může nabývat podoby apod.) a zároveň jim radíme, jak předcházet zneužívání a co činit v případě, že k němu dojde.

Reagujeme na podněty z okolí, které mohou nabývat charakteru zneužívání, činíme kroky k jeho eliminaci.

Popis situace	Preventivní krok	Situace se už stala – co s tím uděláme?		
Asistentovo chování vůči uživatelům služby má charakter zneužívání. Ke zneužívání může dojít v celé řadě oblastí – při nucených domácích pracích, hospodaření s finančními prostředky apod.	Asistent brání možnému zneužívání klientů, nesoustřeďuje se pouze na domácí práce, ale nabízí klientům i jiné činnosti. Asistenti se neobohacují na úkor klientů. Asistent předchází zneužití klientů - seznamuje klienty se situacemi v důsledku, kterých by mohlo dojít k jejich zneužití (okradení, sexuální zneužití apod.) a zároveň je seznamuje s tím, co je třeba v případě zneužití učinit. Asistent reaguje na podněty okolí, které ukazují na možné zneužití klienta.	V případě pochybení asistenta se asistent osobně v doprovodu vedoucího sociálního pracovníka omluví. V případě pochybení jiného uživatele bytu (jiné osoby) je okamžitě zjednána náprava, situace je řešena ze strany vedoucího sociálního pracovníka. Dle povahy porušení pravidla je postupováno v řešení situace. Uživatelé služby jsou znovu seznámeni s pravidlem, jejich právy a povinnostmi.	Vedoucí sociální pracovník prostřednictvím setkání s asistenty, případně i uživateli bytu řeší případ, jeho nápravu a eliminaci v budoucnosti.	Průběžné zjišťování zpětné vazby ze strany vedoucího sociálního pracovníka od asistentů a uživatelů služby ohledně dodržování pravidla.

Ad IV.

Plnění sociální služby probíhá v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů č.101/2000 Sb. v platném znění.

Popis situace	Preventivní krok	Situace se už stala – co s tím uděláme?		
Porušení zákona o ochraně osobních údajů.	Seznámení uživatelů chráněného bytu se Zákonem o ochraně osobních údajů. Poučení klientů, jakým způsobem si mají chránit své osobní údaje.	V případě porušení pravidla ze strany asistenta, se asistent klientovi omluví. V případě porušení pravidla jinou osobou, bude asistent klientovi nápomocen při řešení této situace.	Vedoucí sociální pracovník si s příslušným asistentem osobně promluví, je zjednána náprava, pokud porušil pravidlo asistent. Pokud porušila pravidlo jiná osoba, je vedoucí sociální pracovník nápomoc při vyřešení situace.	Organizace metodické porady a nastavení takových nástrojů, které budou eliminovat obdobné situace v budoucnosti.

Ad V.

Uživatelé služby mají právo výběru (právo zamítnutí) při řešení dílčích asistenčních aktivit. Společně s uživateli služby probíráme otázky, jako je výběr obchodu, kde bude učiněn nákup (potraviny, oblečení), kde si uživatel služby může stanovit své preference, obdobně probíhají další aktivity, jako je výběr možností pro trávení volného času, apod. Uživatelé služby mají vždy možnost vyjádřit svůj názor, naše názory jim nevnučujeme, respektujeme výběr uživatelů (pokud tomu nebrání vážné důvody, jako zdravotní či finanční). Uživatele služby informujeme o jejich právech a podporujeme je ve vyjadřování vlastních názorů.

Popis situace	Preventivní krok	Situace se už stala – co s tím uděláme?		
Např. preference pouze jednoho obchodu, který je nejbližší chráněnému bytu, nejsou	Uživatelé bytu jsou předem seznámeni s možností volby a vyjadřování vlastního názoru a preferencí při	Asistent se osobně omluví klientovi, dodatečně s ním probere možné alternativy, nechá jej	Vedoucí pracovník probere s asistentem příslušnou situaci a vyvodí z toho patřičné	Průběžně jsou vedeny záznamy o alternativách trávení volného času klientů, o možnostech nákupů apod.

nabízeny alternativy pro trávení volného času, nejsou kladeny dotazy klientům na jejich názor, není respektován názor uživatelů služby.	výběru obchodů či možností trávení volného času. Klientů se pravidelně ptáme na jejich preference, co mají rádi, dáváme jim vždy alternativní možnosti.	vyjádřit svůj názor.	důsledky. Náprava musí být zjednána co nejdříve.	Vedoucí sociální pracovník průběžně zjišťuje zpětnou vazbu od asistentů a uživatelů bytu ohledně plnění pravidla.
---	---	----------------------	--	---

Ad VI.

Informujeme uživatele služby o možnosti podání stížnosti a vysvětlujeme jim postup, jak mohou stížnost podat (alternativy). Stížnosti uživatelů služby respektujeme, v potřebné míře řešíme, viz standard č. 7.

Popis situace	Preventivní krok	Situace se už stala – co s tím uděláme?		
Uživatelé služby nejsou dostatečně informováni o tom, že mohou a jak mohou podat stížnost. Asistent se snaží rozmluvit klientům podání stížnosti.	Uživatel služby je průběžně informován o možnosti podání stížnosti, má k dispozici informaci o způsobu podání stížnosti. V bytě je k dispozici jasné označené místo pro podání stížnosti s příslušnými instrukcemi (jak lze podat stížnost).	Asistent se bezodkladně omluví uživateli, poskytne mu informaci, jakým způsobem může podat stížnost a jak je stížnost následně řešena.	Vedoucí sociální pracovník vede s asistentem jednání ohledně nastalé situace, řeší s ním důvody, které ho k tomu vedli a vyvodí z toho patřičné důsledky, dle charakteru situace.	Průběžně je zjišťována zpětná vazba od uživatelů služby ohledně možnosti podání stížnosti, průběžně je kontrolováno sběrné místo pro stížnosti, průběžně jsou řešeny přijaté stížnosti.

Ad VII.

Uživatelé služby mají právo volného pohybu. K dispozici mají klíče k bytu a od svého pokoje. Dle potřeby uživatelů služby jsou vypracovány dílčí plány a rizikové situace pro pohyb v bytě a vnějším prostředí.

Popis situace	Preventivní krok	Situace se už stala – co s tím uděláme?		
Uživatelé služby nemají klíče od chráněného bytu. Uživatelé služeb se nemohou volně pohybovat mimo chráněné bydlení. Uživatelé služeb se nemohou volně pohybovat v bytě či nemohou tam zůstat sami.	Uživatelé služby obdrží příslušné klíče k chráněnému bydlení ihned po podpisu smlouvy o poskytnutí sociální služby. Uživatelé jsou informováni o možnosti volného pohybu mimo chráněné bydlení a v rámci bytu, dle potřeby mají k dispozici individuální plán k volnému pohybu (dle potřeby péče o klienty a jejich bezpečnost).	Asistent se uživateli osobně v doprovodu sociálního pracovníka omluví a ihned je zjednána náprava (uživatel obdrží příslušné klíče, je mu umožněn volný pohyb apod.).	Vedoucí sociální pracovník vede jednání s příslušným asistentem ohledně nastalé situace, jsou z toho vyvozeny patřičné důsledky, je zjednána náprava.	Jsou vedeny záznamy o předání klíčů od bytu (předávací protokoly), je zjišťována zpětná vazba ze strany vedoucího sociálního pracovníka u uživatelů bytu ohledně možnosti volného pohybu.

Ad VIII.

Uživatelé služby mají právo na vzdělávání. V souladu s jejich individuálním plánem jsou navrhovány konkrétní vzdělávací aktivity, seznamujeme uživatele služby s možnostmi a nabídkou vzdělávacích aktivit, podporujeme je směrem k absolvování vzdělávání.

Popis situace	Preventivní krok	Situace se už stala – co s tím uděláme?		
Asistent nepodporuje osobnostní rozvoj uživatelů,	Průběžné zpracování a plnění individuálních	Asistent se osobně omluví uživateli služby, zajistí nápravu	Vedoucí sociální pracovník probere situaci s asistentem,	Důsledná kontrola asistentů ze strany

nepředává jim informace o nabídce a možnostech vzdělávání.	plánů, o kterém jsou vedeny záznamy. Průběžné poskytování informací uživatelům o jejich možnostech vzdělávání.	co nejdříve. Poskytne uživateli příslušné informace v pravidelném intervalu.	vyvodí z toho příslušné důsledky, průběžně kontroluje asistenta, zda již řádně plní své povinnosti.	vedoucího sociálního pracovníka, kontrola individuálních plánů a jejich plnění a aktualizace, zjišťování zpětné vazby od uživatelů služby ohledně průběhu vzdělávání.
--	--	--	---	---

Ad IX.

Pomáháme uživatelům služby s hospodařením s jeho finančními prostředky, a to pouze v nezbytně nutném rozsahu do doby, než bude schopen s nimi hospodařit sám. Informujeme je průběžně o jejich finanční situaci, vysvětlujeme jim výši, potřebu a účelnost vynaložených prostředků vč. úhrady za poskytované služby v rámci chráněného bydlení.

Popis situace	Preventivní krok	Situace se už stala – co s tím uděláme?		
Uživatelé služby nemohou rozhodovat o útratě svých finančních prostředků, nemají představu o výši plateb za poskytování sociální služby, nemají představu o své finanční situaci	K dispozici je ceník za poskytované sociální služby, za poskytnuté sociální služby je vydán příslušný daňový doklad (vyúčtování služeb) s podrobným vysvětlením, uživatel je průběžně informován o jeho finanční situaci, o jeho právech v oblasti hospodaření	Asistent se v doprovodu vedoucího sociálního pracovníka bezodkladně omluví uživateli, dodatečně zajistí nápravu.	Vedoucí sociální pracovník si sjedná osobní setkání s asistentem, je řešena otázka porušení tohoto pravidla a jsou z toho vyvozeny patřičné důsledky.	Vedoucí sociální pracovník zjišťuje zpětnou vazbu od asistentů a uživatelů služby ohledně samostatnosti hospodaření s finančními prostředky. Kontroluje zveřejnění cen za poskytování sociálních služeb, podepisuje příslušné doklady - vyúčtování.

	s finančními prostředky.			
--	--------------------------	--	--	--

Oblasti možného střetu zájmů:

- I. Zneužívání moci
- II. Nucená práce pro organizaci či asistenty
- III. Rozsah asistence
- IV. Stěhování uživatelů služby z organizačních důvodů

Ad I.

V rámci naší práce nerozhodujeme za uživatele služby, dáváme jim možnost vyjádření vlastního názoru, možnost výběru, respektujeme jejich rozhodnutí.

Průběžně je zjišťována zpětná vazba od uživatelů služby o kvalitě a způsobu poskytování služby, a to ze strany vedoucího sociálního pracovníka.

V rámci přímé práce s uživateli služby respektujeme jejich potřeby a přání, svým chováním vytváříme příjemnou atmosféru, vzájemnou důvěru. Zároveň se snažíme předcházet vzniku závislosti uživatelů služby na osobě asistentů, která by mohla dále bránit v procesu osamostatnění.

Nerozhodujeme o majetku uživatelů služby, dle potřeby s nimi spolupracujeme a konzultujeme příslušné změny.

Ad II.

Směrem k uživatelům služby není požadována žádná nucená práce pro organizaci či asistenty, např. pomoc v domácnosti asistentů, úklidy prostor organizace aj. obdobné činnosti.

Ad III.

Snahou naší práce je vést uživatele služby k celkové samostatnosti. Z tohoto důvodu je pomoc poskytována pouze v nezbytně nutném rozsahu, v návaznosti na individuální plány klientů. Respektovány jsou konkrétní potřeby klientů. Rozsah služeb je předem stanoven, obě strany jej dodržují a činí změny po vzájemné dohodě na základě potřeb uživatelů služby. Potřebnou asistenci nevykonávají schopnější klienti.

Ad IV.

Stěhování uživatelů služby do jiného pokoje v rámci chráněného bytu není činěno bez předchozí domluvy a jejich souhlasného stanoviska.

Pravidla na ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením:

Smyslem pravidel je postupně minimalizovat negativní vnímání a odmítání klientů s chronickým duševním postižením či lehkým mentálním postižením (případně s kombinací hendikepů) okolní společností.

Vůči veřejnosti se k uživatelům služby chováme jako k rovnocenným partnerům, nevyvoláváme soucit a milosrdenství okolí vůči klientům. Vyvarujeme se projevům stigmatizace – tj. takové chování, které vyjadřuje např. odpor apod. pocity k uživatelům služby, rozhodně neoznačujeme uživatele služby např. viditelným označením oděvů apod.

Pokud to není z bezpečnostních důvodů nezbytně nutné, nechodíme v útvaru či např. ve dvojicích za ruku.

Užíváme profesionální jazyk – tj. neoznačujeme uživatele služby diagnózou, apod.

Neužíváme v popisu chování u uživatelů služby takové výrazy, které o nich mluví jako o dětech (papat apod.), Mluvíme o uživatelích služby na veřejnosti kladně, nezdůrazňujeme jejich nedostatky, ale vyzdvihujeme jejich přednosti.

Vedeme uživatele služby k takovému chování na veřejnosti, které odpovídá základním společenským normám (přijatelný pozdrav, vhodné projevy, chování k ostatním apod.)

Poskytujeme uživatelům služby v závislosti na věku oblečení, které je pro danou sociální situaci obvyklé.

Nabízíme uživatelům služby pouze takové aktivity, které jsou přiměřené jejich věku a schopnostem.

Vyvarujeme se projevům ponižování klientů – připomínání klientovi jeho hendikep, odlišnost, povinnost poslouchat apod.

Vnitřní pravidla pro přijímání darů:

Naše jednání je v souladu s občanským zákoníkem, § 2067 „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“.

Toto jednání lze odlišit od tzv. hmotně nevýznamných darů, resp. společenské služby, která může být, pouze v omezené míře, přijímána (např. uživatel služby uvaří asistentovi kávu, předá mu vlastní výrobek apod.).

Příloha č. 2 - Listina základních práv a svobod

Příloha č. 3 - Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením

Jednání se zájemcem o sociální službu

Standard kvality č. 3

Za zájemce o službu je považována osoba, která poptává poskytování služby chráněného bydlení. Po podpisu smlouvy o poskytování služby se stává klientem služby.

Zájemce se o službě může dozvědět z těchto informačních kanálů:

- z propagačních materiálů
- z adresáře kontaktů poskytovatelů sociálních služeb v rámci Komunitního plánování sociálních služeb
- z adresáře poskytovatelů na webových stránkách MPSV
- z webových stránek
- ze sdílení dobrých zkušeností klientů služby
- z akcí a prezentací na veřejném životě Libereckého kraje
- z tisku, médií
- od spolupracujících odborníků na pracovištích, které poskytují jinou formu podpory stejné cílové skupině (psychologové, lékaři, atd.)

Zájemce může službu kontaktovat těmito způsoby:

- osobně
- prostřednictvím jiné osoby
- telefonicky
- elektronicky
- poštou

Jednání se zájemci je obvykle zajišťováno vedoucím pracovníkem služby. Při prvotním kontaktu předá pracovník základní informace o sociálně službě a stručně zjistí požadavky, se kterými se zájemce na službu obrací. V případě trvajících zájmu o službu si pracovník domluví se zájemcem osobní individuální schůzku.

Na pracovníky služby se také může obrátit osoba zájemci blízká. V tomto případě pracovník poskytne informace o službě osobě blízké a vysvětlí, že v případě zájmu o službu, je nutné jednat přímo s potencionálním uživatelem. Jednání se zájemcem pak dále může probíhat ve spolupráci s osobou blízkou, pokud s tím zájemce a osoba blízká souhlasí.

Pokud proběhne jednání pouze s osobou blízkou (bez přítomnosti osoby, které je služba určena), není to považováno za jednání se zájemcem, ale za základní sociální poradenství.

Průběh individuální schůzky

Individuální schůzka se zájemcem probíhá buď přímo v prostorách služby. Ve výjimečných případech může schůzka proběhnout i mimo tato místa, pokud nejsou z nějakého důvodu vyhovující nebo není možné je

využít (např. tomu brání rodinná situace zájemce, zdravotní možnosti zájemce apod.). Bez ohledu na místo, kde schůzka probíhá, je vždy kladen důraz na zajištění bezpečného prostředí.

Samotná schůzka se skládá ze třech částí:

- Na začátku schůzky se pracovník znovu představí a nabídne zájemci vodu na pití. Tento začátek podporuje zajištění bezpečného prostředí. Na úvod pracovník také shrne, o čem schůzka bude a předejde časový rámec (zpravidla schůzka trvá kolem jedné hodiny). Během schůzky pracovník mapuje situaci zájemce a předává informace o službě.
- Mapování nepříznivé sociální situace zájemce a zjišťování zakázky zájemce (viz níže)
- Předání informací o službě (viz níže)

Mapování nepříznivé sociální situace zájemce a zjišťování zakázky zájemce

Ke komplexnímu zmapování nepříznivé sociální situace zájemce je v první řadě využívána metoda rozhovoru. Pracovník klade zájemci otázky a poskytuje mu dostatek prostoru k jejich zodpovězení. Pracovník, který je prvního kontaktu účasten se zájemcem o služby po celou dobu reflektuje situaci a vyhodnocuje další postup. Z průběhu prvního kontaktu se zájemcem o službu je vyhotoven záznam, který slouží pro další práci se zájemcem o službu. Při kladení otázek pracovník vychází z vymezení cílové skupiny (viz standard 1). Další metodou, která je během rozhovoru využívána, je pozorování, naslouchání a reflektování.

Předání informací o službě

Pracovník zájemci předá veškeré důležité informace o službě. Zájemce je informován o všech informacích o službě, o cenách služby a jsou mu poskytnuty informace, v čem mu má služba pomoci. Zájemci je nabídnuto, aby si službu chráněného bydlení prohlédl.

Na základě zjištěných informací dochází dále k:

- domluvě mezi zájemcem a pracovníkem na další spolupráci;
- odmítnutí využívání služby ze strany zájemce;
- odmítnutí zájemce ze strany služby.

ad a) Další spolupráce

Pokud na základě jednání se zájemcem vyplývá možnost další spolupráce (jak ze strany klienta, tak ze strany služby), vyplní pracovník se zájemcem Smlouvu o poskytnutí sociální služby pro chráněné bydlení, získá *souhlas se zpracováním osobních údajů* a zájemci předá *Informace pro zájemce a klienty chráněného bydlení*. Podrobnější domluva konkrétního obsahu spolupráce pak probíhá v rámci procesu individuálního plánování (viz níže, std. 5). Tyto kroky obvykle probíhají na dalších samostatných schůzkách.

ad b) Odmítnutí využívání služby

Pokud se zájemce rozhodne, že službu nechce využívat, je jednání se zájemcem ukončeno a pracovník se zájemcem nevyplňuje žádné formuláře. Pracovník může zájemci předat kontakty na služby nebo organizace, které odpovídají jeho potřebám.

ad c) Odmítnutí zájemce

Pokud při jednání se zájemcem vyplynou důvody, které zabraňují poskytování služby zájemci, je mu služba odmítnuta. Důvody k odmítnutí zájemců o službu jsou následující:

- chráněné bydlení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb. Např. zájemce nespadá do cílové skupiny služby, cíl spolupráce se neslučuje s činností služby.
- služba nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla vypovězena v době kratší než 6 šest měsíců před touto žádostí smlouva o poskytnutí služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

V takovém případě pracovník zájemci předá kontakty na jiné služby a organizace, které odpovídají jeho cílové skupině nebo zakázce. V případě odmítnutí z důvodu b), pracovník nabídne zájemci možnost evidence v pořadníku zájemců. Jestliže se pak uvolní ve službě místo, pracovník o této skutečnosti zájemce informuje. Odmítnutí zájemci jsou vedeni v evidenci odmítnutých zájemců.

Smlouva o poskytování služby

Standard kvality č. 4

Ustanovení smlouvy

Uzavření smlouvy zajišťuje zpravidla vedoucí služby, nebo klíčový pracovník, který byl tímto pověřen vedoucím služby (např. sociální pracovník). Ze zájemce o službu se podpisem smlouvy stává klient.

Klienti jsou při ujednání smlouvy plně seznámeni s následujícími informacemi:

- Rozsah, místo a čas poskytování a cena sociálních služeb;
- poslání a cíle služby;
- doba platnosti smlouvy, ukončení smlouvy, výpovědní důvody, výpovědní lhůty;
- práva a povinnosti klienta; Práva a povinnosti služby (viz Informace pro zájemce a uživatele chráněného bydlení);
- pravidla stížností pro uživatele;
- pravidla pobytu v prostorách chráněného bydlení.

Ujednání smlouvy je zapsáno do elektronické databáze s příslušným datem. Písemná smlouva či záznam o ústní smlouvě se zařazují do písemné dokumentace klienta.

Ukončení poskytování služby

Smluvní vztah založený touto smlouvou může zaniknout uplynutím sjednané doby, úmrtím klienta, písemnou nebo ústní výpovědí či dohodou, a to z těchto důvodů:

- a) naplnění stanoveného cíle klienta (výpovědí ze strany klienta, dohodou);
- b) zánik služby či poskytovatele (výpovědí ze strany poskytovatele);
- c) porušení pravidel uvedených v *Informacích pro zájemce a uživatele chráněného bydlení* (výpovědí ze strany poskytovatele);
- d) klient přestal naplňovat kritéria stanovená pro cílovou skupinu (výpovědí ze strany poskytovatele).

Klient může vypovědět smlouvu s okamžitou platností, a to bez udání důvodu.

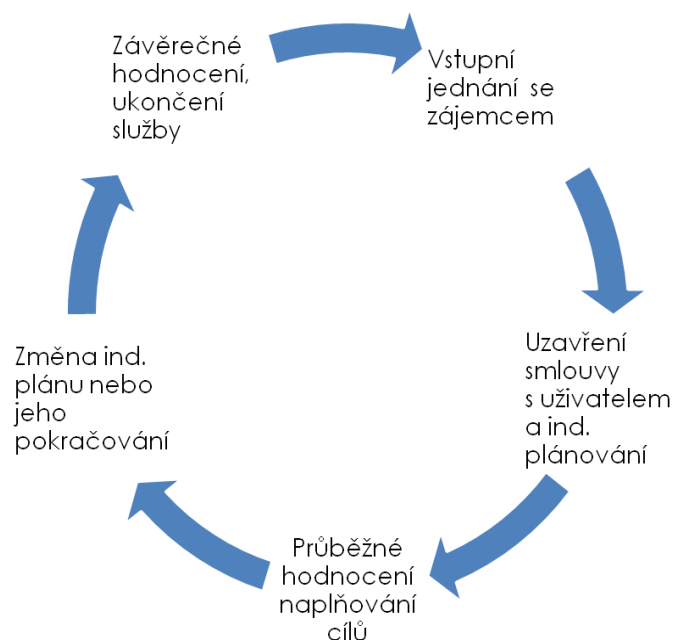
Lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodu uvedeného v bodech b) a d) je minimálně jeden měsíc; v případě bodu c) může poskytovatel klientovi vypovědět smlouvu s okamžitou platností.

Individuální plánování průběhu sociální služby

Standard kvality č. 5

Individuální plánování je proces, který má svůj začátek již v jednání se zájemcem o službu, kdy probíhá zjišťování jeho potřeb a přání. Další stěžejní části procesu individuálního plánování jsou:

- individuální schůzka s klientem ohledně cílů spolupráce – viz níže
- pravidelné hodnotící rozhovory (zhodnocení životní situace, zhodnocení průběhu poskytování služby, zhodnocení cíle spolupráce) – viz níže
- průběžné reflexe a rozhovory s klientem – důležité informace individuálních či případně skupinových rozhovorů jsou evidovány v zápisech a jsou podkladem pro proces plánování
- individuální zápisy - reflektují způsob naplňování individuálních cílů - viz následující kapitola



Individuální schůzka s klientem nad cíli spolupráce

- Individuální plán je sestaven v průběhu osobní schůzky klienta s pracovníkem.
- Individuální plán je veden v elektronické podobě v elektronické dokumentaci k tomu určené.
- Individuální plán obsahuje cíle spolupráce – klient sám vyjádří své požadavky a cíle, kterých by chtěl dosáhnout, klíčový pracovník je nápomocný ve formulaci cílů.
- Struktura plánu závisí na životní situaci klienta a její vyhodnocení klíčovým pracovníkem.
- Individuální plán obsahuje: cíle spolupráce + *Co*, *Kdo*, *Kdy* a *Jak* bude naplňovat. Cíle spolupráce jsou ve větách rozepsány do jednotlivých kroků a postupů. Mohou být identifikovány možné překážky k dosažení cíle.

- Na závěr individuální schůzky je stanoveno, kdy proběhne hodnotící schůzka nad cíli spolupráce (dle potřeb klienta za cca 3 – 6 měsíců).

Nástin návodných otázek pro individuální plánování:

- Jak se vám daří?
- Jaké vnímáte ve svém životě potíže?
- V čem vám můžeme pomoci? / Co od nás potřebujete? / Co vnímáte jako potřebné?
- V čem konkrétně Vám můžeme pomoci tohoto cíle dosáhnout? / Jaké konkrétní kroky musí být učiněny? Jak budeme naplňovat cíl spolupráce?
- Jak můžete na cíli pracovat sám/sama?
- Za jakých podmínek bude dosaženo cíle a kdy?
- Jaké by mohly nastat překážky při plnění cíle?
- Jaké další osoby by mohly být nápomocné v dosahování stanoveného cíle?

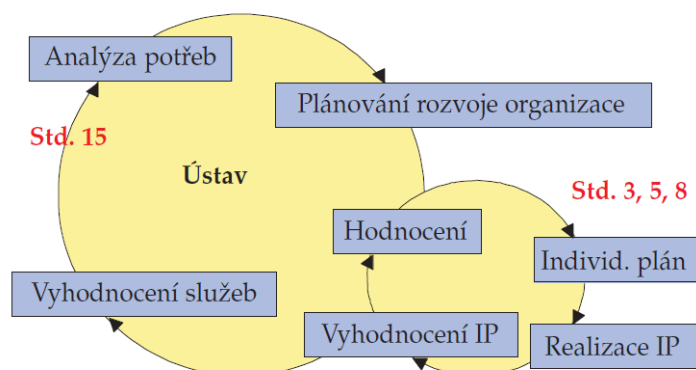
Práce na průběžném naplňování cílů

- Pracovníci připravují náplň jednotlivých činností tak, aby mohly být naplňovány cíle spolupráce (podrobněji viz kapitola Obsah a aktivity služby).
- Osoby podílející se na naplňování cíle spolupráce: klient, klíčový pracovník, pracovníci služby, rodina, přátelé, příp. odborníci či pracovníci spolupracující organizace.

Pravidelné hodnotící rozhovory

- V průběhu hodnotícího rozhovoru je klient dotázán na zhodnocení cílů spolupráce. Klientovi je ponechán volný prostor k vyjádření.
- Je zkoumáno, zda a jakým způsobem je naplňován cíl (resp. cíle) spolupráce a zda potřeba práce na tomto cíli trvá. V návaznosti na rozhovor je revidován stávající individuální plán a dochází k aktualizaci individuálního plánu.
- Skrze vyhodnocování individuálních cílů klientů (standard 5) dochází k hodnocení cílů služby (standard 1) a tím je podpořen proces zkvalitňování poskytování služby (standard 15).

Individuální plány a rozvoj organizace



Hodnotící rozhovor se skládá ze tří základních oblastí (zápis se vyjadřuje ke každé z oblastí):

1. zhodnocení životní situace;

- Jak se Vám daří? Jaké vnímáte ve svém životě potíže?
- V čem vidíte zlepšení ve svém životě?
- Co je pro vás naopak těžké?

2. zhodnocení průběhu poskytování služby;

- V čem vám chráněné bydlení pomáhá?
- Co vám vadí/ nevyhovuje?
- Co byste rád/a změnila?

3. hodnocení stávajícího individuálního plánu; stanovení nového plánu.

- Zhodnocení stávajících cílů spolupráce
 - Z jakého důvodu využíváte chráněné bydlení?
 - V čem vám pomáhá? / Co vám účast ve službě přináší?
 - Vnímáte zlepšení v oblasti naplňování cíle? Co je potřeba ještě udělat?
 - Jsou nějaká očekávání/potřeby, které zůstaly nenaplněny?
- Stanovení nového cíle spolupráce
 - Co potřebujete? / Co vnímáte jako potřebné?
 - V čem konkrétně Vám můžeme pomoci tohoto cíle dosáhnout? / Jaké konkrétní kroky musí být učiněny? Jak budeme naplňovat cíl spolupráce?
 - Jak můžete na cíli pracovat sám/sama? Co potřebujete od služby?
 - Za jakých podmínek bude dosaženo cíle?
 - Jaké by mohly nastat překážky při plnění cíle?
 - Jaké další osoby by mohly být nápomocné v dosahování stanoveného cíle?

Proces ukončování a závěrečná hodnotící schůzka

- Ukončovací fáze trvá zpravidla 2 měsíce. Klient je v tuto dobu připravován na postupný odchod ze služby. Pracovník pomáhá klientovi zpracovat emoce, které ukončení přináší.

- Závěrečný hodnotící rozhovor zajišťuje klíčový pracovník.
- Obsahem závěrečného rozhovoru je zhodnocení poskytování služby a cílů spolupráce, rozloučení s klientem, poděkování za spolupráci.

Spolupráce klienta a klíčového pracovníka

Každý klient má svého klíčového pracovníka, který provází klienta sociální službou. Pokud to umožňuje situace, může si klient svého klíčového pracovníka vybrat.

Klíčový pracovník:

- odpovídá za řádný průběh spolupráce s klientem;
- vede plánovací a hodnotící rozhovory, podílí se na stanovení cílů spolupráce, sestavuje individuální plán, podílí se na naplňování cílů, na vyhodnocování individuálního plánu, zajišťuje administrativní a nepřímou práci, zodpovídá za zápisy z poskytování služby a za dokumentaci;
- je zodpovědný za předání informací ostatním pracovníkům podílejícím se na naplňování individuálních cílů klienta;
- může ve výjimečných případech požádat o předání klienta jinému klíčovému pracovníkovi.

Systém předávání informací mezi zaměstnanci

Pro předávání informací mezi jednotlivými klíčovými pracovníky slouží pravidelné porady, supervize a intervize. Dále k tomu slouží elektronická a písemná dokumentace klientů.

Systém porad

Porady služby probíhají zpravidla 1x týdně. Na poradách jsou probírány organizační, provozní a další informace potřebné pro fungování služby. Z těchto porad jsou vedeny zápisy, které jsou ukládány v sídle Sdružení TULIPAN, z. s., aby k nim měli přístup jenom pracovníci služby.

Vedení a zápisy porad má na starosti vedoucí pracovník.

Intervize

Intervize služby probíhají formou pravidelných reflexí, které probíhají mezi pracovníky vždy po skončení/začátkem směny. Na intervizi pracovníci reflektují a předávají si důležité informace související s jednotlivými klienty, plánují následné kroky spolupráce atd. Cílem intervize je sdílet důležité informace ve prospěch klienta a společné spolupráce.

Supervize

Klientská supervize se týká všech pracovníků, kteří pracují s klienty (tj. všichni pracovníci služby). Tato supervize probíhá, dle potřeb pracovníků do roka skupinovou formou. Cílem této supervize je rozvoj profesionálních dovedností, sdílení zkušeností, poskytování podpory při řešení obtížných situací ve vztahu pracovník – klient, prevence profesního vyhoření atd.

Supervize zajišťuje externí supervizor.

Obsah a aktivity služby

Rozsah poskytované služby podle § 17 odst. 1 Vyhlášky

a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. pomoc s přípravou stravy,
2. zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel,

b) poskytnutí ubytování:

1. ubytování, které má znaky bydlení v domácnosti,
2. v případě potřeby praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

c) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti,
2. pomoc při údržbě domácích spotřebičů,
3. podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami,

d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
3. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,
4. podpora v oblasti partnerských vztahů,
5. podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,
2. podporu a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
3. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

f) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

h) pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,

2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,

3. pomoc při použití WC.

Příklad služeb poskytovaných v rámci bodu a)

- praktické nácviky, pomoc a asistence dle potřeby v těchto oblastech: Příprava stravy, nákup potravin a normování potravin, plán jídelníčku, finanční plánování výdajů na stravu a jeho kontrola, poradenství v oblasti stravování, např. v návaznosti na zdravou výživu, apod.

Služby poskytované v rámci bodu b)

- Klientům je poskytnuto ubytování v bytě 4+1 splňujícím materiálně technický standard pro chráněné bydlení. Každý ze 3 klientů má k dispozici svůj neprůchozí jednolůžkový pokoj a společné prostory (tj. kuchyň, společenská místnost - zázemí pro plnění sociální služby, sociální zařízení - tj. WC, koupelna se sprchovým koutem, chodba s úložnými prostory). - Pokoje jsou vybaveny základním nábytkem, tj. postel s matrací a lůžkovinami, noční stolek, skříň, stůl, židle, lampička.
- Společenská místnost pro plnění sociální služby (nácviky, poradenství apod.) je vybavena vhodným nábytkem (pohovka, křeslo, stůl, úložné prostory apod.).
- Kuchyň je vybavena nezbytným nábytkem - kuchyňská linka s vybavením (talíře, přístroje, hrnce, hrnky apod.), spotřebiči (myčka, sporák a trouba, mikrovlnná trouba, digestoř), jídelním stolem a židlemi.
- V sociálním zařízení je k dispozici WC se základními hygienickými/čisticími prostředky a umyvadlem a v koupelně pak sprchový kout, umyvadlo a základní vybavení - zrcadlo, skříňka na hygienické potřeby apod.
- V chodbě je k dispozici botník, věšák a 3x uzamykatelná skříň pro základní ošacení.
- Klientům je k dispozici lodžie - lze využít např. pro kuřáky.
- V rámci služeb ubytování je v případě potřeby poskytována pomoc s praním (k dispozici je pračka v kuchyni), drobnými opravami ložního a osobního prádla a ošacení. Pomoc je poskytována při žehlení.

Příklad služeb poskytovaných v rámci bodu c)

- Pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti, při údržbě a obsluze domácích spotřebičů, pomoc s plánem hospodaření s penězi vč. pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami (např. na úřadech apod.).
- Nácviky vytírání, utírání prachu, skládání ošacení, čištění, mytí oken apod. Pomoc při ovládání běžných domácích spotřebičů s důrazem na bezpečí klientů, ochranu majetku a hospodárnost.

Příklad služeb poskytovaných v rámci bodu d)

- Pravidelné výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, podpora obnovení či upevnění kontaktů s přirozeným sociálním prostředím, tj. např. zapojení klientů do různých akcí, kultury, výletů, komunikace se sousedy, podpora navazování přátelství, vztahů a kontaktů apod.
- Nácviky a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností (např. nácviky rukodělných prací, pohybová cvičení, relaxační cvičení, trénink paměti, trénink společenského chování, stylistiky, prezentačních dovedností, nácvik obsluhy PC, telefonu, sepsání životopisu apod.).
- Podpora v oblasti partnerských vztahů (otázky potenciálního společného soužití s partnerem, sexuality apod.).

- Podpora získávání a udržení si pracovního uplatnění (tj. podpora základních pracovních návyků, trénink základních pracovních dovedností, hledání vhodného pracovního místa, pomoc při přípravě osobního portfolia aj.).

Příklad služeb poskytovaných v rámci bodu e)

- Podpora v doprovodu klientů do zaměstnání, k lékaři, veřejným institucím, na zájmové aktivity apod.
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí, jako je např. příspěvky na bydlení, invaliditu apod. (komunikace s OSSZ, ÚP, lékaři aj. institucemi).
- Podpora k používání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
- Podpora rodiny klientů, navazování a upevňování pravidelných kontaktů s rodinou, tak jako k rozvoji dalších sociálních kontaktů našich klientů (aktivní začleňování těchto osob do společnosti).

Příklad služeb poskytovaných v rámci bodu f)

- sociálně terapeutické činnosti vedoucí k rozvoji a udržení osobních a sociálních schopností a dovedností našich klientů, individuální práce s klienty, např. rukodělné činnosti, zvýšení zručnosti při základních úkonech (otevírání láhví, obalů apod.), základní komunikační (sociální) dovednosti apod.

Příklad služeb poskytovaných v rámci bodu g)

- Pomoc při řešení a uplatňování práv našich klientů, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (např. vyřešení příspěvků, návštěvy lékaře, kontaktu se zaměstnavatelem, reklamací, průkazů - občanského průkazu, jízdního průkazu apod.), pomoc při jednání na příslušných úřadech a organizacích.
- V rámci této činnosti vycházíme z maximální soběstačnosti, sociálních kompetencí, znalostí a dovedností našich klientů, které zvládají. Tudiž v rámci sociální služby jsme zejména v roli průvodce, pomocníka v nezbytně nutném rozsahu, kdy podporujeme zejména rozvoj samostatnosti našich klientů

Příklad služeb poskytovaných v rámci bodu h)

- Možnost konzultace či nácviků činností spojených s osobní hygienou (např. pravidelné čištění zubů, péče o vlasy a nehty, použití WC, pravidelné sprchování, mytí rukou, řešení nadměrného pocení, užívání prostředků osobní hygieny, pomoc při nákupu těchto prostředků - drogistického zboží a prostředků osobní hygieny) apod.

Dokumentace o poskytování sociální služby

Standard kvality č. 6

Písemně a elektronicky je vedena dokumentace všech kontaktů a intervencí vztahujících se ke klientům a zájemcům o chráněné bydlení. Dokumentaci klienta vede klíčový pracovník, podílejí se na ní však všichni pracovníci služby.

Dokumentace vedena písemně v papírové složce klienta obsahuje:

- a. aktuální smlouvu o poskytování
- b. souhlas se zpracováním osobních údajů

Dokumentace vedena elektronicky obsahuje:

- a. individuální plán
- b. zápisy z hodnotících schůzek
- c. zápisy kontaktů
- d. zápisy poskytnutých intervencí

Dokumentace vedena elektronicky na síti:

- a. pořadník zájemců o službu
- b. evidence odmítnutých zájemců
- c. evidence stížností

Údaje o klientech se nacházejí v uzamykatelném archivu v sídle Sdružení TULIPAN, z. s., v elektronické databázi a na síti. Archiv je zamykán vždy při odchodu pracovníků z kanceláře. Elektronická databáze a síť jsou zaheslovány. K údajům mají přístup pouze zaměstnanci služby. Uživatel, o kterém tyto údaje shromažďujeme, může do své složky kdykoli nahlédnout.

Po ukončení služby u jednotlivých uživatelů, jsou jejich dokumenty o průběhu služby archivovány, dále pak v souladu s pravidly o vedení dokumentace skartovány (viz Skartační řád).

Příloha č. 4 – Schéma služby

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Standard kvality č. 7

Klienti si mohou stěžovat, pokud budou nespokojeni. Klientům je zajištěno, že v případě stížnosti nebudou nijak ze strany zaměstnanců Chráněného bydlení TULIPAN sankcionováni. Podání stížnosti je pro klienty bezpečné a nijak neohrozí jejich další spolupráci s pracovníky chráněného bydlení TULIPAN. Každá podaná stížnost bude řešena individuálně.

Stížnost je možno podat:

- ústně (sdělením kterémukoli pracovníkovi služby)
- vlastní písemnou formou nebo do formuláře (viz příloha)
- písemně zaslat poštou na adresu Sdružení TULIPAN, z.s.: Sokolská 113/8, 46001 Liberec I – Staré Město
- e-mailem
- anonymně do schránky k tomu určené (poštovní schránka bytu chráněného bydlení)
- uživatel, zákonný zástupce, opatrovník má právo zvolit si svého mluvčího, zástupce

Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro klienty bezpečné a nijak je neohrožují v jejich dalším využívání služeb chráněného bydlení.

Ke stížnostem je přístupováno jako k návrhům na zlepšení kvality služby. Stížností se rozumí sdělení klienta o nedostatku, nesprávném jednání, či nečinnosti při poskytování sociální služby, zejména pokud jsou porušována jeho práva.

Právo stěžovat si na kvalitu či způsob poskytování služby mají klienti, případně jejich zástupci (např. příbuzný, přítel, občanská poradna apod.)

Podat podnět či připomínku může jakýkoli občan.

Podnětem či připomínkou se rozumí návrh klienta nebo jiné osoby na zlepšení kvality služby.

Klienti jsou o možnosti si stěžovat informováni prostřednictvím materiálu „Informace pro zájemce a uživatele“, který při uzavření smlouvy o poskytování služby obdrží v písemné podobě. Převzetí potvrdí svým podpisem na smlouvě.

JAK BUDE STÍŽNOST VYŘÍZENA

- Přijmout stížnost může kterýkoli pracovník chráněného bydlení.
- Pokud se jedná o stížnost na konkrétního pracovníka, vyřizuje ji vždy jeho přímý nadřízený. Pokud jde o stížnost na kvalitu poskytované služby, vyřizuje ji vedoucí pracovník.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti a poskytnutí odpovědi stěžovateli je 30 dní.

- Odpověď je vždy písemná a to na adresu, kterou stěžovatel uvedl, nepřeje-li si jinak. V případě anonymní stížnosti bez uvedené adresy, je písemná odpověď po dobu 7 dnů vyvěšena na nástěnce v chráněném bytě na adrese Burianova 917/7, 46006 Liberec VI - Rochlice
- V případě, že uživatel není s vyřízením stížnosti spokojen, může se odvolat k ředitelce organizace.
- Rovněž lze stížnost podat u nezávislého orgánu: Veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, PSČ 602 00, tel.: 542 542 888, fax: 542 542 112, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Je také možno si stěžovat sociálnímu odboru Krajského úřadu Libereckého kraje: U Jezu 642/2A, 460 01 Liberec, tel.: 485 226 540, e-mail: jolana.sebkova@kraj-lbc.cz
- Jakýkoli podnět, připomínku či stížnost, který obdrží pracovník služby, je evidován do Knihy podnětů, připomínek a stížností, která je uložena na místě k tomu určeném (ve společném prostoru, uzamykatelné skříni) v chráněném bytě na adrese Burianova 917/7, 46006 Liberec VI - Rochlice. Do této Knihy podnětů se zapisují všechny obdržené podněty, připomínky a stížnosti. Dále pak vedoucí chráněného bydlení pověří konkrétního pracovníka vyřízením stížnosti nebo ji vyřídí sama (dle obsahu stížnosti).
- Pokud stížnost přijme pracovník chráněného bydlení, sám stížnost do Knihy podnětů zapíše.
- V kanceláři služby, u vedoucího sociálního pracovníka, na adrese Sokolská 113/8, 460 01 Liberec I – Staré Město je uložen šanon, ve kterém jsou archivovány všechny odpovědi na došlé stížnosti.

Stížnosti budou řešeny dle pravidel pro podávání stížností.

Příloha č. 5 – pravidla pro podávání stížností

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Standard kvality č. 8

Povinností poskytovatele služby chráněné bydlení TULIPAN je mít vypracovaný návazný plán služeb. Kontakty na tyto návazné služby jsou k dispozici u pracovníků chráněného bydlení.

Povinností poskytovatele sociální služby chráněné bydlení TULIPAN je:

- vytvářet pro klienty příležitosti a podporovat je v kontaktech a vztazích s rodinou, přáteli, sousedy, známými
- podporovat klienty ve využívání veřejných služeb, které jsou pro ně v daném místě využitelné a dostupné
- odkazovat klienty na co největší spektrum služeb, které by mohli být pro klienty chráněného bydlení TULIPAN prospěšné

Návaznost na další zdroje

Chráněné bydlení poskytuje sociální služby s cílem pomoci klientům v dosažení maximální míry samostatnosti a seberealizace, žít svobodným, samostatným a zodpovědným způsobem života v běžné společnosti. Pracovníci služby informují uživatele o navazujících i obdobných službách v rámci místní komunitní sítě a respektují svobodný výběr uživatele, kterou organizaci k naplnění svých cílů využije.

Chráněné bydlení spolupracuje s institucemi a s odborníky, kteří poskytují jiný druh podpory dané cílové skupině, dále pak s organizacemi, které nabízejí služby, jež může cílová skupina využít. S jinými subjekty pracovníci služby spolupracují např. v okamžiku, kdy uživatel žádá službu, jež chráněné bydlení nenabízí. Kontakty na jiné organizace jsou k dispozici všem pracovníkům v Katalogu návazných služeb.

V tomto Katalogu návazných služeb jsou kontakty na odborníky:

- Organizace poskytující sociální služby osobám s duševním a lehkým mentálním onemocněním v produktivním věku
- Psychologové, psychiatři
- Poradny
- Lékaři a zdravotnická zařízení
- Vzdělávací a volnočasová centra

Uživatelé mají možnost kontaktovat organizace osobně, prostřednictvím pracovníků chráněného bydlení, telefonicky, elektronicky a prostřednictvím webových stránek jednotlivých institucí.

Zařízení má jasně vymezenou nabídku služeb a zájmu uživatelů využívá možností a služeb jiných zařízení k tomu, aby jejich situace byla řešena komplexně. Zařízení zároveň spolupracuje s jinými subjekty v rámci

informovanosti o službách tak, aby i ony mohly informovat jejich uživatele o existenci a službách chráněného bydlení.

Pracovníci spolupracují s osobami (např. rodinnými příslušníky), které uživatel během jednání o službě označí. Je vždy pečlivě dohodnuta forma spolupráce a její rozsah – kterých oblastí se spolupráce bude týkat při respektování práva na ochranu osobních údajů. Spolupráce je vedena ve prospěch uživatele a naplňování jeho stanovených cílů. Uživatel si celý proces spolupráce řídí a je o něm informován.

Pracovníci nesmí překročit hranice dohodnuté spolupráce ve styku s označenými právníckými nebo fyzickými osobami.

Zařízení svým umístěním ve veřejném prostoru i svým programovým zaměřením podporuje osoby v kontaktech a vztazích. Pracovníci podporují vznik vazeb mezi uživateli chráněného bydlení. Zařízení shromažďuje informace o aktivitách a dalších možnostech uplatnění v okolí chráněného bydlení (kulturní akce...), které dle potřeby nabízí uživatelům.

Pracovníci chráněného bydlení předcházejí situacím, kdy by mohlo dojít k zúžení života pouze na prostředí poskytované služby a redukci vazeb uživatele na poskytovatele. Zjišťují, které z osobních přání, potřeb a cílů uživatele budou dosahovány a naplňovány osobami a institucemi stojícími mimo poskytovanou službu; které z dalších odborných institucí (poskytovatelů sociálních služeb) budou zapojeny, a které cíle spolupráce budou dosahovány za součinnosti, spolupráce s dalšími osobami, zejména osobami vztahově blízkými.

Pracovníci jsou poučeni o nevhodnosti vázání uživatele na svou osobu a je revidován individuální plán uživatele formou dohody tak, aby bylo zřetelné naplňování cíle služby.

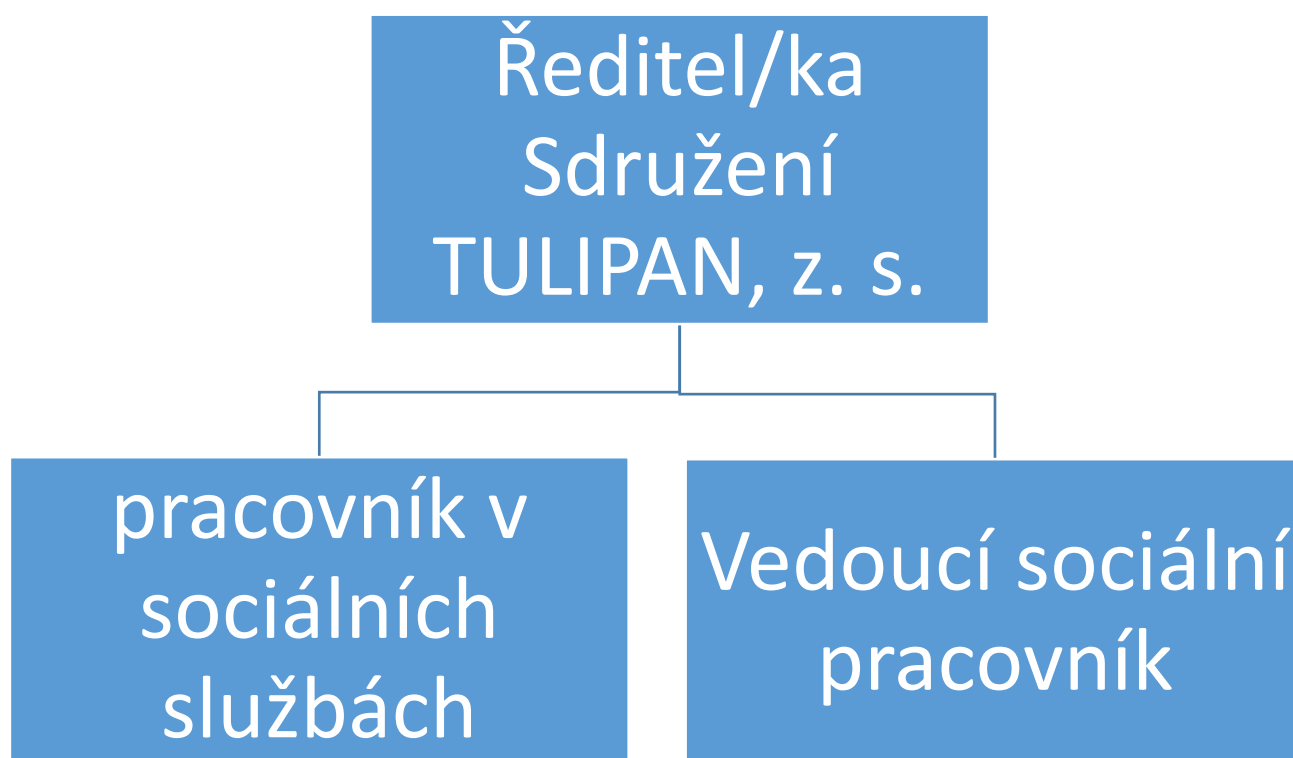
Příloha č. 6 – Katalog návazných služeb

Personální a organizační zajištění sociální služby

Standard kvality č. 9

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

Personální zajištění služeb vychází ze Zákona a rovněž odpovídá potřebám chráněného bydlení, aktuálnímu počtu uživatelů a jejich potřebám. Personální agendu vede ředitel, který prostřednictvím oprávněné osoby – zpravidla personalista, který provádí jednotlivé úkony personální práce dle obecně platných pracovněprávních předpisů /Zákoník práce, zákony upravující mzdy, platy, cestovní náhrady, vnitřních řádů, směrnic, které jsou zpracovány na specifické podmínky aj./. Dále se na poskytování služby podílí vedoucí sociální služby, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách a další osoby, které jsou pro hladký průběh sociální služby, nezbytné.



Ředitel

Kvalifikační předpoklady:

- VŠ vzdělání - výhodou je zaměření na sociální práci a sociální politiku, sociální a humanitární práci, charitní a sociální činnost, speciální pedagogiku;
- požadovaná praxe alespoň 2 roky v sociální oblasti, znalost sociálních služeb výhodou;
- odborná způsobilost podle §110 zák 108/2006 Sb. odst. 4;
- znalost zákonů a vyhlášek souvisejících s provozováním sociální služby (Zákon o zaměstnanosti, Zákon 108/2006 Sb. apod.);
- prezentační dovednosti;
- dobrá uživatelská znalost Windows Office;
- způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost;
- základní ekonomické vzdělání;
- řidičský průkaz skupiny „B“.

Osobnostní předpoklady:

- organizační schopnosti;
- rozhodnost;
- kreativita;
- vztah ke zdrav. Postiženým;
- flexibilita;
- schopnost přijmout odpovědnost;
- empatie.
- ochota se učit
- manažerské a komunikační dovednosti
- schopnost vedení týmů
- tah na branku

Pracovní náplň:

- Statutární zástupce - organizuje a zabezpečuje provozní, odborné, ekonomické, personální činnosti v organizaci.

Vedoucí úseku

Kvalifikační předpoklady:

- VŠ vzdělání - výhodou je zaměření na sociální práci a sociální politiku, sociální a humanitární práci, charitní a sociální činnost, speciální pedagogiku;
- požadovaná praxe alespoň 1 rok v sociální oblasti, znalost sociálních služeb výhodou;
- odborná způsobilost podle §110 zák. 108/2006 Sb. odst. 4;
- znalost zákonů a vyhlášek souvisejících s provozováním sociální služby (Zákon o zaměstnanosti, Zákon 108/2006 Sb. – výborná znalost, apod.);

- způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost;
- obecné způsobilosti - umění jednat s lidmi, počítačové dovednosti, adekvátní slovní a písemný projev, znalost sociální problematiky občanů se zdravotním postižením;
- řidičský průkaz skupiny „B“.

Osobnostní předpoklady:

- Empatie
- Samostatnost
- Rozhodnost
- organizační schopnosti
- kreativita
- vztah ke zdrav. postiženým
- empatie
- flexibilita
- schopnost pracovat v týmu
- schopnost přijmout odpovědnost

Pracovní profil:

- Organizace poskytování služby chráněného bydlení.
- Zabezpečuje řádný chod služby v materiální i nemateriální oblasti
- Přípravuje dokumentaci k PS
- Provádí měsíční vyúčtování služeb
- Provádí kontrolní činnost
- Vede tým pracovníků v sociálních službách
- Zpracovává podklady pro vzdělávání pracovníků a rozvoj pracovníků
- Zpracovává podklady pro rozvoj sociální služby
- Zaměstnanec je povinen dodržovat a řídit se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb.
- Zajišťuje a koordinuje veškerou činnost spojenou s řízením organizační jednotky, a to ve všech směrech.
- Zodpovídá za přenos veškerých informací týkajících se činností organizace, zajišťuje přenos informací z porady vedení, zodpovídá za evidenci vnitřních předpisů zaměstnavatele a je povinen s těmito předpisy seznámit zaměstnance.
- Zajišťuje odměňování zaměstnanců ve spolupráci s ředitelem organizace, personální a mzdovou účetní.
- Zaměstnanec je povinen dodržovat § 301 ZP písm. a, b, c, d, který popisuje základní povinnosti zaměstnanců vyplývající z pracovního poměru.
- Zaměstnanec spolupracuje především s ředitelem organizace.
- Zaměstnanec je dále povinen vykonávat pracovní činnosti dle pokynů svého nadřízeného, pokud tyto nejsou v rozporu s bezpečností práce a ochranou zdraví při práci.

Sociální pracovník

Kvalifikační předpoklady:

- vyšší odborná škola zaměřená na sociální práci a sociální právní činnost;
- vysokoškolské studium v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci;
- doklad o zdravotní způsobilosti k výkonu povolání;
- doklad o bezúhonnosti (výpis z trestního rejstříku);
- řidičský průkaz skupiny „B“ ;
- obecné způsobilosti - umění jednat s lidmi, počítačové dovednosti, adekvátní slovní a písemný projev, znalost sociální problematiky občanů se zdravotním postižením.

Osobnostní předpoklady:

- Empatie
- Samostatnost
- Rozhodnost
- organizační schopnosti
- kreativita
- vztah ke zdravotním postiženým
- empatie
- flexibilita
- schopnost pracovat v týmu
- schopnost přijmout odpovědnost

Pracovní profil:

- Sociální pracovnice vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče.
- Sociální pracovnice vytváří podmínky pro zapojení klientů do společenského procesu za účelem sociálního začlenění i mimo rámec zařízení sociálních služeb.
- Sociální pracovnice se účastní jednání se správními orgány a jinými organizacemi zájmu klientů.
- Sociální pracovnice úzce spolupracuje především s vedoucí zařízení a ředitelkou organizace.
- Zaměstnanec je povinen dodržovat a řídit se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhláškou č. 505/ 2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Zaměstnanec je povinen dodržovat § 301 ZP písm. a, b, c, d, který popisuje základní povinnosti zaměstnanců vyplývající z pracovního poměru.
- Zaměstnanec je dále povinen vykonávat pracovní činnosti dle pokynů svého nadřízeného, pokud tyto nejsou v rozporu s bezpečností práce a ochranou zdraví při práci.

Pracovník v sociálních službách

Kvalifikační předpoklady:

- základní nebo střední vzdělání;

- způsobilost k právním úkonům;
- bezúhonnost;
- zdravotní způsobilost odborná způsobilost + odborná způsobilost dle §116 zák. 108/2006 Sb. Zák. o sociálních službách odst. 2,3,4,5, absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu;
- ŘP skupiny „B“ výhodou.

Osobnostní předpoklady

- Empatie
- Samostatnost
- Rozhodnost
- organizační schopnosti
- kreativita
- vztah ke zdravotním postiženým
- empatie
- flexibilita
- schopnost pracovat v týmu
- schopnost přijmout odpovědnost

Pracovní profil:

- Jedná se o provádění prací spojených s přímým stykem s klienty. Provádění pohybové aktivizace klientů. Vedení klienta k samostatnosti, nácvik dovedností, rozvíjení jeho vlastních schopností při sebeobsluze a pomoc při naplňování jeho osobních cílů.
- Sledování potřeb klienta a vedení individuálních záznamů o průběhu sociální služby. Řešení záležitostí spojených s poskytovanou službou, případně zprostředkování kontaktu klienta s kompetentním pracovníkem.
- Fixace získaných hygienických, společenských a pracovních návyků postižených klientů.
- Vyhledávání, organizování a provádění volnočasových aktivit zaměřených zejména na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností klientů formou výtvarné, hudební, dramatické nebo pohybové výchovy.
- Zajišťování zájmové a kulturní činnosti v zařízeních sociálních služeb.
- Provádění speciálních pracovních postupů a používání nástrojů, pracovních pomůcek a různých materiálů.
- Zajišťování materiálu a pomůcek pro pracovní výcvik klientů.
- Zaměstnanec je povinen dodržovat a řídit se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhláškou č. 505/ 2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Zaměstnanec je povinen dodržovat a řídit se standardy ošetrovatelské péče, standardy sociální péče a harmonogramy práce.
- Zaměstnanec úzce spolupracuje s vrchní (staniční) sestrou a pracuje pod jejím odborným dohledem, dále se sociální pracovníci a vedoucí zařízení.
- Zaměstnanec je povinen dodržovat § 301 ZP písm. a, b, c, d, který popisuje základní povinnosti zaměstnanců vyplývající z pracovního poměru.

- Zaměstnanec je dále povinen vykonávat pracovní činnosti dle pokynů svého nadřízeného, pokud nejsou v rozporu s bezpečností práce a ochranou zdraví při práci.

Pracovní náplně všech zaměstnanců jsou uloženy v jejich osobních složkách u ředitele organizace.

Pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a přijímání nových pracovníků

Organizace vybírá nové zaměstnance na základě individuálních a specifických potřeb uživatelů. Stávajícím pracovníkům umožňuje rozvoj dovedností a znalostí formou cílených školení.

Uvolní-li se pracovní místo, zařízení zveřejňuje nabídku na svých webových stránkách, případně oznamuje tuto skutečnost Úřadu práce. Vedle toho zařízení přijímá průběžně žádosti o zaměstnání a se souhlasem žadatelů je eviduje.

Formy výběru

- Zveřejnění nabídky na webových stránkách, FB, pracovní servery, popř. na ÚP
- Z existující databáze
- Z vlastních zdrojů

Od uchazeče požaduje:

- životopis, ve kterém se rovněž uvedou údaje o dosavadních zaměstnáních a o odborných znalostech a dovednostech;
- výpis z evidence Rejstříku trestů ne starší 3 měsíců;
- ověřená kopie dokladu o nejvyšším dosaženém vzdělání.

Výběr uchazečů

- Vyhledání vhodného kandidáta, na volnou pracovní pozici, z databáze uchazečů.
- Pokud zde není nalezen vhodný kandidát na uvedenou pozici, následuje oslovení úřadu práce.
- Ze získaných životopisů se provede užší výběr dle splněných kritérií:
 - odpovídající požadavek na vzdělání
 - odborná způsobilost
 - flexibilita (směnný provoz apod.)
 - zdravotní způsobilost
 - profesní zkušenosti (praxe)
- Předběžný rozhovor, který má sloužit k doplnění některých skutečností, které nebyly uvedeny v životopisu a seznámení uchazeče s pracovní pozicí.

- Možnost testování uchazečů, pokud to pracovní pozice vyžaduje (PC gramotnost, písemný projev, ústní projev apod.).
- Výběrový pohovor – možnost zkoumání referencí.
- Rozhodnutí o výběru konkrétního uchazeče.
- Informace uchazečů o rozhodnutí. Domluvení schůzky pro předání formulářů k vyplnění.

Jednotlivé kroky lze sloučit, případně, v návaznosti na pracovní pozici, vynechat nebo změnit jejich pořadí.

Postup pro přijetí zaměstnance

1) Vybraný kandidát se ve stanoveném termínu dostaví na personální oddělení, kde obdrží tyto formuláře:

- Osobní dotazník;
- Čestné prohlášení o dosažené praxi (doloží pouze zaměstnanci, u kterých probíhá určení tarifu dle praxe);
- formulář pro vstupní lékařskou prohlídku;
- seznam písemností, které musí v den přijetí do pracovního poměru předložit (výpis z rejstříku trestů, zdravotní průkaz, notářsky ověřené nejvyšší dosažené vzdělání).

2) Personalista si domluví s uchazečem datum předání požadovaných dokumentů. Na základě doložených podkladů, zpracuje tyto materiály:

- Pracovní smlouva
- Popis pracovní činnosti
- Mzdový výměr

3) V den nástupu do zaměstnání se nový zaměstnanec dostaví na personální oddělení k podpisu a převzetí uvedených dokumentů:

- Prohlášení poplatníka daně z příjmů fyzických osob ze závislé činnosti a funkčních požitků
- Pracovní smlouva
- Popis pracovní činnosti
- Mzdový výměr
- Pokyn ke srážkám z platu
- Etický kodex
- Jmenovka

4) Zaměstnavatel vybaví nového zaměstnance ochranným pracovním oděvem dle platné směrnice

Zaškolování nových pracovníků

Cílem zaškolování je zajistit, aby nový pracovník zvládl pracovní činnosti stanovené pro danou pracovní pozici a další nároky spojené s působením v organizaci.

1) Vedoucí zařízení seznámí nového zaměstnance s následujícími předpisy:

- seznámení s řády, pravidly, směrnicemi, pokyny, příkazy, metodickými pokyny organizace;

- seznámení se standardy kvality (u zaměstnanců na úseku zdravotně ošetrovatelském též se standardy ošetrovatelskými);
- seznámení se s náplní práce, s organizací práce a harmonogramem práce;
- proškolení v oblasti BOZP a PO, obsluhou strojů, přístrojů a nástrojů;
- práva a povinnosti zaměstnance;
- ochrana dat;
- průběžné sledování a provázení nového zaměstnance;
- zhodnocení zaškolení.

2) Vedoucí zařízení nebo jím pověřený školitel dle profese dále seznámí zaměstnance s:

- návody ke spotřebičům, chemickým látkám atd.;
- harmonogramem práce (pokud bude zařazen do harmonogramu);
- informacemi o zařízení.

3) Vedoucí zařízení pověří jednoho zaměstnance zaškolením a představí nového zaměstnance kolektivu.

Předpoklady pro činnost pověřeného zaměstnance (školitele):

- odbornost a praxe;
- zkušenosti a schopnost je předávat;
- loajalita k organizaci, ztotožnění s hodnotami a posláním organizace;
- motivace a schopnost motivovat;
- komunikační dovednosti;
- dovednost vést lidi, pracovat v týmu;
- schopnost hodnotit pracovníky;
- mít k dispozici čas k zaškolování nového pracovníka, mít vhodné podmínky.

Doba zaškolení:

- je individuálně stanovena pro každou pracovní pozici;
- je rámcově ohraničena zpravidla zkušební dobou a po tuto dobu je pracovník průběžně kontrolován školitelem;
- před ukončením zkušební doby dojde k důkladnému zhodnocení procesu zaškolování, na jehož základě může být rozhodnuto o případném prodloužení zaškolovacího období či o ukončení pracovního poměru.

4) Ukončení zaškolovacího procesu:

- splnění předem daných kritérií;
- formou může pozorování, rozhovor, kontrola zadaných úkolů.

5) Vyhodnocování zaškolovacího procesu a zpětná vazba

- školitel vyplní individuální zaškolovací plán
- školitel spolu s pracovníkem hodnotí, jak pracovník zvládl jednotlivé činnosti
- hodnocení úspěšnosti a kvality zaškolení

Po splnění všech úkolů je provedeno hodnocení zaměstnance. Pověřený pracovník provede se zaměstnancem hodnotící pohovor, který je zaměřen na ověření znalosti vnitřních pravidel. Během partnerského rozhovoru obě strany zhodnotí výkon zaměstnance během adaptačního období zaměřený na ověření znalostí a dovedností. Zaměstnanec dále školiteli sdělí své představy o svém osobním a profesním rozvoji (sdělí své cíle). Rovněž školitel sdělí zaměstnanci své představy o osobním a profesním rozvoji zaměstnance. V průběhu následujícího rozhovoru uzavřou ústní dohodu, ve které se dohodnou na směru dalšího rozvoje a očekávané podpoře. Poté je sestaven zaměstnanci Individuální vzdělávací plán pro běžný rok. Z tohoto je proveden záznam.

Pravidla pro vykonávání činností pro osoby, které nejsou v pracovním právním vztahu

Dobrovolníci práce dobrovolníků u poskytovatelů sociálních služeb se řídí zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů.

Praktikující žáci škol – jejich působení je ošetřeno smlouvou o spolupráci při zabezpečení odborného výcviku. Při nástupu na praxi jsou studenti proškoleni v bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany a vždy pracují pod dohledem pověřeného pracovníka zařízení – a jsou vybaveni osobními ochrannými pracovními prostředky (zajišťuje škola).

Praktikující účastníci rekvalifikačních kursů – jejich působení je ošetřeno smlouvou o zajištění praktické výuky posluchačů rekvalifikačního kursu, poskytovatel vyžaduje předložení výpisu z rejstříku trestů. Pracují vždy pod dohledem pracovníka služby, který je oprávněn vzhledem ke svému vzdělání, pracovat bez dohledu.

Návštěvy zařízení (hosté), exkurze - informujeme hosty o rizicích, se kterými se mohou při pohybu v prostorách poskytovatele setkat. Po zařízení se pohybují v doprovodu pověřeného pracovníka.

Osoby výše uvedené jsou při vstupu do zařízení

- Upozornění na požadavek respektování soukromí uživatelů služeb.
- Upozornění na požadavek “zachovávat mlčenlivosti” o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby (a to i po skončení působení u poskytovatele).
- Osoby zařazené pod bod 2 – 3 pracují vždy pod dohledem pracovníka služby, který je oprávněn vzhledem ke svému vzdělání pracovat bez dohledu.

Práce na DPP, DPČ

V případě, že se v zařízení vyskytne činnost, kterou nejsou stálí pracovníci schopni sami zabezpečit (lektor, supervizor, jiný odborník), uzavírá organizace s touto osobou dohody o provedení práce, dohody o pracovní činnosti. S ohledem na rozsah a náplň práce je tato osoba v přiměřené míře proškolená v BOZP a PO a seznámena se základními dokumenty (standardy kvality, Provozní řád, Etický kodex), o rozsahu rozhoduje ředitel, či ředitelem pověřený pracovník

Pravidla pro pracovníky mimo pracovní poměr:

- mlčenlivost při styku s osobními a citlivými osobními údaji - podepsáno prohlášení pokud to není uvedeno v dohodě;
- nesmí vykonávat bez dohledu základní činnosti- nejsou k tomu způsobilí;
- hlášení zodpovědné osobě o příchodu a odchodu.

Profesní rozvoj zaměstnanců

Standard kvality č. 10

Cíle systém hodnocení zaměstnanců

Sdružení TULIPAN, z.s. zajišťuje profesní rozvoj svých zaměstnanců dle jejich náplní práce, dovedností a schopností potřebných pro splnění stanovených úkolů a osobních cílů klientů. Možnost profesního rozvoje dodává zaměstnancům potřebné předpoklady pro odvádění kvalitní práce a pro zajišťování kvalitních sociálních služeb klientům.

Pravidelné hodnocení by mělo přinést následující cíle:

- *Zvýšení výkonu* - hodnotící pohovor stanoví, ve kterých oblastech a směrech zaměstnanec zvýší výkon, co pro to udělá on sám a v čem mu pomůže zaměstnavatel.
- *Správné obsazení pozic* - hodnotící pohovor manažerovi přinese potřebné signály, zda je potenciál zaměstnance využíván pro odpovídající práci a zda je na správné pracovní pozici.
- *Finanční ohodnocení* - hodnotící pohovory dávají příležitost analyzovat, jak zaměstnanec splnil hlavní úkoly a na tomto základě navrhnout zvýšení platu.
- *Znalost perspektivy* - každý zaměstnanec potřebuje znát svou perspektivu; tato znalost je důležitou motivací k výkonu a současně faktorem, který stabilizuje zaměstnance a zvyšuje loajalitu vůči zaměstnavateli.
- *Růst kvalifikace* - hodnocení upřesní potřeby kvalifikačního rozvoje jednotlivých zaměstnanců.
- *Výběr nových zaměstnanců* - výsledky hodnotících pohovorů mohou mít vliv na míru úspěšnosti výběru nových zaměstnanců.
- *Informovanost* - pravidelné hodnotící pohovory jsou důležitým obousměrným informačním kanálem.

Kromě cílů uvedených výše tohoto článku by pravidelné hodnocení zaměstnanců Sdružení TULIPAN, z.s. mělo přinést:

- odbourání rovnostářského postupu při přiznávání osobního příplatku;
- rozpoznání potenciálu pracovního výkonu jednotlivých zaměstnanců;
- seznámení se s názorem hodnoceného na pracovní problémy i na výkon bezprostředního nadřízeného v průběhu hodnotícího rozhovoru;
- motivace k lepšímu výkonu, protože z lepšího hodnocení bude vyplývat vyšší osobní příplatek;
- hůře hodnoceným zaměstnancům pomůže hodnocení poznat jejich nedostatky a hledat způsob nápravy;
- analýzu vzdělávacích potřeb zaměstnanců.

Systém hodnocení zaměstnanců

Zaměstnanci jsou motivováni k odvádění kvalitní práce tím, že je jejich pracovní výkon náležitě oceněn. Přitom nejde jen o hodnocení finanční, ale také o:

- příležitost k osobnímu a profesionálnímu růstu;
- smysluplnou, zajímavou a podnětnou práci;
- získávání praktických zkušeností a teoretických vědomostí;
- dobré vztahy mezi kolegy;
- zasloužené uznání za dobře odvedenou práci;
- pocit zodpovědnosti a potřebnosti;
- dobré pracovní podmínky;
- pomáhající práci s posláním;
- spokojenost klientů a jejich blízkých.

Sdružení TULIPAN, z.s. uplatňuje postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace. Vedoucí (ředitel/ka, vedoucí přímé péče a sociální pracovník) mají zpracovaný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který se řídí tímto obsahem, a provádějí hodnocení:

- pravidelně 1x za půl roku u PSS;
- u nových nástupů po skončení tříměsíční zkušební doby;
- u všech zaměstnanců vždy, pokud se individuálně mění výše osobního příplatku a důvodem není paušální zvyšování nebo snižování osobních příplatků v souvislosti s celkovým limitem prostředků na platy;
- vždy, kdy zaměstnanec, či vedení cítí potřebu provést mimořádné hodnocení.

Sdružení má dále zpracovaný systém finančního oceňování zaměstnanců. Odměňování je transparentní. Jednotlivá kritéria pro hodnocení jsou pracovníkům předem známa.

Pravidelné hodnocení pracovníků je realizováno třemi způsoby:

- slovně
- písemně
- finančně

Slovní hodnocení

Pracovník je hodnocen svým přímým nadřízeným nebo ředitelem bezprostředně po nebo při výkonu jednotlivých činností, jedná-li se o kritiku na jakoukoli činnost, je kritika věcná, neurážející a konkrétní s nabídkou možné nápravy bez přítomnosti dalších kolegů, klientů, rodičů atd. Jedná-li se o pochvalu, je udělena bez ironie se zdůrazněním konkrétních činností, tak aby byla pracovníkem jako pozitivní vnímána. Slovní hodnocení je jednou z forem, která neklade velké nároky na časovou ani finanční stránku. Vzhledem k výše uvedené skutečnosti musí být využíváno s rozvahou a vhodným časovým odstupem - časté pochvaly či kritika ztrácejí na svém významu, rovněž tak velký odstup mezi těmito hodnoceními způsobuje u pracovníků negativní postoj k hodnocení vlastní práce. Každá kritika má být vždy vyvážena pochvalou.

Písemné hodnocení

Písemné hodnocení vypracovávají vedoucí pracovníci. Je vypracováno minimálně jednou za rok, dle potřeby i častěji. Při rozdělování mimořádných finančních odměn, předchází tomuto rozdělení písemné hodnocení

pracovníka. Výjimkou jsou finanční odměny za realizaci či pomoc při konkrétní akci. Písemné hodnocení je vypracováno na formuláři. S výsledkem hodnocení jsou jednotliví pracovníci svými přímými nadřízenými seznámeni a tuto skutečnost potvrdí svým podpisem. Poté jsou písemná hodnocení předána řediteli a jsou uložena do osobního spisu pracovníka výstupy z Hodnocení jsou podkladem pro plán vzdělávání zaměstnance.

Finanční ohodnocení

Vyplácení je realizováno v součinnosti s rozpočtem mzdových prostředků na dané období. Návrhy na finanční ohodnocení předkládají vedoucí oddělení na poradách vedení. Osobní příplatky jsou přiděleny za činnost nad rámec náplně práce, vždy se porovnávají činnosti na stejných postech. Osobní příplatky mohou být odebrány při neplnění pracovních povinností.

Pro zpřehlednění profesionálního rozvoje jednotlivých zaměstnanců by měl existovat tzv. Plán osobního rozvoje zaměstnanců, což je jasný přehled činností, který může zahrnovat formální vzdělávání, samostatné vzdělávání, výcvik, práci na projektech, účast na stážích či konferencích a další aktivity zaměstnance.

Pracovníci v sociálních službách pracují přímo s lidmi a lidskými osudy, a to činí jejich práci psychicky i fyzicky náročnou. Mohou se dostat do kratších či dlouhodobých problémů a proto jim spolek poskytuje podporu, jde o porady o individuálním plánování:

- rozbor konkrétní problémové situace;
- návrhy, jak postupovat v komplikovaných situacích.

Porady o individuálním plánování mohou probíhat:

- individuálně;
- v týmu;
- ve skupině.

Porady mají zpravidla 3 různé úkoly pro rozvoj klíčových pracovníků:

- podpora pracovníků zaměřená na vyrovnávání se s emočně náročnými situacemi, které jsou součástí jejich práce;
- vzdělávací úloha → vytváření příležitostí, aby pracovníci mohli rozvíjet své profesionální dovednosti, získávat nové znalosti a utvářet své postoje k našim klientům;
- kontrola spočívající ve formování postojů v souladu s etickými požadavky profese a vedení pracovníků k souladu se standardy dobré praxe a s cíli DSO.

V případě jakéhokoliv druhu nespokojenosti mají zaměstnanci možnost podávat stížnosti. Všichni zaměstnanci jsou seznámeni se závazným postupem při vyřizování stížností. Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou součástí Standardu č. 7.

Program dalšího vzdělávání vychází:

- z analýzy potřeb okruhu osob, kterým je služba poskytována – a to jak stávajících uživatelů, tak i těch, kterým chceme nabízet své služby v budoucnu;
- z informací o nových metodách práce, nových poznatků v oboru;
- z analýzy potřeb (poslání, cílů, strategie, dlouhodobých cílů) sociální služby;
- z povinností, které ukládá zákon o sociálních službách a dalších požadavků na službu kladených;
- z kompetencí, vyplývajících z výkonu práce pro dané pracovní pozice a z analýzy potřeb zaměstnanců – ty souvisejí s osobními profesními cíli zaměstnanců a vycházejí z požadavku naplnění poskytovatelem definovaných kompetencí;
- z možností, které se na vzdělávacím programu či jinde v dosahu organizace nabízejí;
- z rozhodnutí zaměstnavatele a cílů zařízení;
- na finančních prostředcích ročního příjmu – zcela prioritní, bez dostatku finančních prostředků jsou ostatní kritéria bezpředmětná.

Odborný rozvoj zaměstnanců – legislativní úprava, financování

ZP upravuje problematiku odborného rozvoje zaměstnanců v ustanovení § 227 a násl., hlavě II části 10: § 227. Zaměstnavatel pečuje o odborný rozvoj zaměstnanců. Péče o odborný rozvoj zaměstnanců zahrnuje zejména:

- zaškolení a zaučení;
- odbornou praxi absolventů škol;
- prohlubování kvalifikace;
- zvyšování kvalifikace.

Vedoucí pracovník předkládá návrh školicí akce ještě před jejím závazným objednáním řediteli/ce, tj. informuje jí zejména o tom, kdo školení pořádá, kdo školí, jaké je téma školení, jak dlouho školení trvá, finanční náklady na osobu, jména zaměstnanců, kteří se mají školicí akce účastnit.

TULIPAN v kontextu s legislativní úpravou zabezpečuje pracovníkům v sociálních službách 24 hodin vzdělávání za rok za níže uvedených podmínek:

- hradí akreditované školení v délce zpravidla 8 hodin/rok (zaměstnavatel respektuje plánovanou délku školení); akcí se zaměstnanec účastní pouze ve všední pracovní den;
- zajišťuje neakreditované školicí akce v sídle, zpravidla v délce cca 10hodin/rok;
- zajišťuje stáž u jiného poskytovatele sociální služby, zpravidla v délce cca 6hodin/rok;
- max. limit započítaný do pracovní doby, tj. hrazený zaměstnavatelem, je 24 vzdělávacích hodin, tj. 18 hodin pracovních /rok;
- vzdělávání nad rámec bodu a) si hradí zaměstnanec sám, hodiny se započítávají do celkového objemu hodin vzdělávání dle zákona i do pracovní doby, pokud se jedná o vzdělávání do zákonného objemu vzdělávání v počtu 24 hod., pokud se zaměstnanec a zaměstnavatel nedohodnou jinak;
- vzdělávání nad rámec zákonného objemu vzdělávání v počtu 24 hod se zaznamená osobní složky zaměstnance a tabulky.

U vedoucích pracovníků a zaměstnanců, u nichž lze takové změny v souvislosti s jejich náplní práce předpokládat, se preferuje vzdělávání týkající se aktuálních změn vztahujících se k výkonu práce (např. legislativní změny, změny ve vykazování ZP apod.); v případě nutnosti dle finančních možností hradí TULIPAN takové školení i nad rámec výše uvedených podmínek.

Systém výměny informací mezi zaměstnanci

Běžné informace

Informace jsou předávány dle potřeby mezi konkrétními pracovníky i s použitím e-mailu, telefonu, písemně atd.

Mezi směny:

- zápisy v knize denních hlášení – všechny podstatné záležitosti;
- mapování;
- ústně při předávání služby – podrobnosti;
- prostřednictvím vedoucího úseku pro další kolegy;
- zásadní záležitosti při pravidelných poradách.

Mezi profesemi, týmy:

- na pravidelných poradách;
- vyvěšením na nástěnku v kanceláři pracovníků daného úseku;
- předání informací mailem.

V týmu:

- při předávání služby;
- písemnými vzkazy;
- telefonickými rozhovory;
- při poradách;
- email, chat;
- při tematických poradách – dle potřeby – aktualizace protokolu rizik, osobního plánu podpory apod.

Porady

Základním nástrojem pro sdílení informací jsou pravidelné porady vedoucích pracovníků konané pravidelně každý týden.

- Jedenkrát měsíčně jsou konány porady vedoucích pracovníků s PSS.
- Dvakrát do roka je konáno setkání všech pracovníků s konkrétním klientem / zákonným zástupcem. Zde se tvoří, schvaluje a podepisuje Individuální plán sociálních služeb.

Přenos informací

Zaměstnanci znají systém jak si vzájemně předávat informace o službě a uživatelích.

Zaměstnanec, který absolvoval vzdělávání v rámci plánu svého rozvoje, prezentuje nově získané znalosti v přímé užití v práci s uživatelem nebo uspořádá seminář pro ostatní pracovníky.

Podstatné informace o klientovi jsou zaznamenány do dokumentace na CHB či u sociální pracovnice popř. zdravotní dokumentace.

Předávání informací při nepřítomnosti pracovníka, či ukončení PP

Nepřítomného zaměstnance zastupuje jeho zástupce nebo zaměstnanec pověřený.

Zaměstnanec, který onemocní, je povinen, všemi dostupnými prostředky, dát tuto situaci na vědomí vedení organizace, aby stihlo zajistit za něj náhradu a zajistilo tak hladký průběh poskytování sociální služby.

V případě, že zaměstnanec čerpá dovolenou, či je nemocný, je povinen nastavit v pracovním emailu automatickou odpověď v nepřítomnosti s příslušným kontaktem na pověřeného zaměstnance, který jej zastupuje.

Má-li být vedoucí zaměstnanec zastupován po delší dobu než tři měsíce, nebo má-li předat svou funkci, je třeba pořídit o tom zápis, v němž se zejména uvede stav plnění pracovních úkolů a důležité okolnosti spojené s jejich zabezpečením.

opouští-li zaměstnanec na dobu delší než na šest měsíců nebo trvale své pracovní místo, je povinen před odchodem předat písemný přehled nesplněných a rozpracovaných pracovních úkolů bezprostředně nadřízenému zaměstnanci. U zaměstnanců, kteří mají hmotnou odpovědnost, se provede inventarizace svěřených hodnot.

Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců

Právní předpisy

- Zákon č. 262/2006 Sb. (zákoník práce), ve znění pozdějších předpisů
- Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., kterým se stanoví katalog prací a kvalifikační předpoklady, ve znění pozdějších předpisů.

Systém finančního oceňování zaměstnanců

Mzda = je peněžité plnění poskytované zaměstnanci za práci pro zaměstnavatele.

Příplatek za vedení = je peněžité plnění poskytované vedoucímu zaměstnanci, a to podle stupně řízení a náročnosti řídicí práce.

Osobní příplatek = je peněžité plnění poskytované zaměstnanci, který dlouhodobě dosahuje velmi dobrých pracovních výsledků nebo plní větší rozsah pracovních úkolů než ostatní zaměstnanci, může zaměstnavatel poskytovat osobní příplatek.

Odměna = za úspěšné splnění mimořádného nebo zvlášť významného pracovního úkolu může zaměstnavatel poskytnout zaměstnanci odměnu.

Zaměstnavatel dále poskytuje:

- Slevu na výrobky a služby

- Mobilní telefon i k soukromým účelům

Mimořádná odměna = Zaměstnavatel může zaměstnancům poskytnout na návrh vedoucího zaměstnance mimořádnou odměnu. Mimořádnou odměnu přiznává ředitel/ka organizace. Jedná se o:

- životní jubileum 50 let věku;
- životní jubileum 55 let věku;
- životní jubileum 60 let věku;
- při prvním rozvázání pracovního poměru po vzniku nároku na starobní nebo plný invalidní důchod
- pracovní jubileum nepřetržitého zaměstnání: 5 let, 10 let, 15 let, 20 let, 25 let, 30 let, 35 let, 40 let.

Stanovení osobního příplatku, odměny a příspěvků se odvíjejí od celkového objemu finančních prostředků organizace.

Systém morálního oceňování zaměstnanců

Zaměstnavatel využívá výstupy z procesu hodnocení k morálnímu oceňování zaměstnanců. Jedná se o nefinanční ocenění, jako jsou např.:

- ústní a písemné pochvaly a u nejlepších pracovníků (v případě souhlasu dotyčného zaměstnance) pochvala v rámci mimořádné porady všech zaměstnanců;
- zveřejnění výjimečných zásluh popř. činů na webových stránkách (v případě souhlasu dotyčného zaměstnance);
- přání vedení při životních jubileích;
- možnost vlastního výběru specializovaného vzdělávání;
- možnost vlastního výběru kurzů, odborných stáží, školicích akcí dle vlastního výběru;
- v případě uvolnění vhodného pracovního místa je stávajícím pracovníkům nabídnuta kvalifikovanější a náročnější práce, která odpovídá jejich schopnostem a znalostem.

Porušování pracovní kázně a sankce

Pracovní kázeň zaměstnanců je jedním ze základních předpokladů pro úspěšnou činnost a ochranu oprávněných zájmů služby. Spočívá především v kvalifikovaném využívání znalostí a schopností, aktivním a důsledném plnění pracovních úkolů a dodržování všech vnitřních směrnic, pravidel a standardů kvality sociálních služeb.

V případě porušení pracovní kázně s ohledem na okolnosti a závažnosti každého případu, které posoudí, sociální pracovníce a schválí ředitel/ka organizace, bude použito při dodržení doby a lhůty, vyplývající z pracovněprávních předpisů a po vyjádření zaměstnance, který se dopustil porušení pracovní kázně, některé z následujících opatření:

1. méně závažné porušení pracovní kázně:
 - ústní domluva, upozornění, napomenutí pracovníka = nadřízený vedoucí projedná se zaměstnancem méně závažné porušení pracovní kázně a poučí ho o nesprávnosti jeho jednání, o jednání se zaměstnancem provede písemný zápis;

- ústní domluva, upozornění, napomenutí ředitelkou organizace;
 - napomenutí ředitelkou organizace před týmem zaměstnanců.
2. závažné nebo opakované porušení pracovní kázně:
- písemné napomenutí vedoucího pracovníka = nadřízený vedoucí písemně vytkne zaměstnanci závažné nebo opakované porušení pracovní kázně a předá kopii mzdové účetní;
 - návrh na snížení osobního ohodnocení = nadřízený vedoucí podá v případě závažného porušení pracovní kázně návrh na snížení osobního ohodnocení ředitelce organizace ke schválení;
 - návrh na odebrání osobního ohodnocení = nadřízený vedoucí podá v případě opakovaného porušení pracovní kázně návrh na odebrání osobního ohodnocení ředitelce organizace ke schválení.
3. závažné opakované porušení pracovní kázně:
- návrh na rozvázání pracovního poměru = podle § 52 písm. f, g, h Zákoníku práce podá vedoucí pracovník návrh na rozvázání pracovního poměru z důvodu opakovaného závažného porušování pracovní kázně řediteli/ce organizace ke schválení a dále jej postupuje mzdové účetní.

Mezi závažná provinění patří:

- porušení mlčenlivosti o zdravotní, sociální i finanční stránce uživatele;
- krádeže na pracovišti a v domácnostech uživatelů;
- závažné porušování postupů, které vedou k poškození zdravotního stavu uživatele;
- zneužití své pracovní pozice k osobnímu prospěchu, k osobní potřebě;
- přijetí úplatku pro své vlastní obohacení;
- závažné porušení loajality vůči zaměstnavateli vyplývající z etického kodexu pracovníků PS
- neomluvené, nepovolené a svévolné opuštění pracoviště;
- užití omamných látek na pracovišti, mimo místo k tomu určené (např. prostory vyhrazené ke kouření);
- závažně nevhodné chování vůči uživatelům a jejich rodinným příslušníkům;
- porušení zákazu soukromých návštěv na pracovišti po dobu nezbytně nutnou (10 až 15 minut);
- nesplnění oprávněného příkazu nadřízeného pracovníka v rámci pracovních povinností vyplývajících z pracovní náplně.

Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka

Pracovníci v sociálních službách pracují přímo s lidskými osudy a to činí jejich práci psychicky velmi náročnou. Mohou se dostat do kratších či dlouhodobých problémů a proto jim poskytujeme podporu. Tuto podporu našim zaměstnancům nabízíme zejména prostřednictvím *supervize*.

Supervize v překladu znamená:

- rozbor konkrétní problémové situace;
- těžiště procesu spočívá v rozvoji pracovníka, prvek kontroly je méně výrazný.

Na základě všech těchto skutečností zajišťuje Sdružení TULIPAN, z.s. pro pracovníky, kteří pracují v přímém kontaktu s uživateli, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání.

Tuto supervizi zajišťujeme na základě aktuálních potřeb našich zaměstnanců.

Supervize může probíhat:

- individuálně
- v týmu
- ve skupině

Supervizní proces má zpravidla 3 různé úlohy:

- podpora pracovníků zaměřená na vyrovnávání se s emočně náročnými situacemi, které jsou součástí jejich práce;
- vzdělávací úloha = vytváření příležitostí, aby pracovníci mohli rozvíjet své profesionální dovednosti, získávat nové znalosti a utvářet své postoje k našim uživatelům;
- kontrola spočívající ve formování postojů v souladu s etickými požadavky profese a vedení pracovníků k souladu se standardy dobré praxe a s cíli organizace.

Supervizi provádí zpravidla odborník přicházející do, z venku, tj. externí supervizor, který:

- zpravidla pracuje podle vyjednaného kontraktu;
- posiluje a rozvíjí odborné schopnosti pracovníků a podněcuje kvalitu jejich práce;
- je odborníkem v této profesi, absolvoval výcvik a má zkušenosti z vlastní supervize, tudíž umí vést pracovníky a podporovat jejich učení;
- vyjedná o cílech supervize, o jejím účelu a formách;
- na základě tohoto vyjednání uzavírá dohodu s vedením a pracovníky organizace;
- dohodu pravidelně společně revidují a aktualizují podle výsledků dosavadního procesu a podle měnících se potřeb pracovníků.

Supervize týmu má nezastupitelnou úlohu zvláště v době změn tým, že napomáhá dobré spolupráci členů týmu.

Supervize organizace jako celku se zaměřuje na strukturu a fungování z manažerského hlediska a je využívána zvláště v období změn organizační struktury, metod práce apod.

V případě jakéhokoli druhu nespokojenosti mají zaměstnanci možnost podávat stížnosti. Všichni pracovníci jsou seznámeni se závazným postupem při vyřizování stížností. Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou k dispozici v kanceláři sociálního pracovníka a dále jsou součástí Standardu č. 7.

Zaměstnanci poskytující sociální služby mají možnost využít i psychologa, který spolupracuje s organizací externě, k individuálnímu rozebrání situací, které je zatěžují a to jak po pracovní stránce, tak po stránce osobní.

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Standard kvality č. 11

Místní dostupnost

Lokalita chráněného bydlení a její okolí

Zaměstnanci Sdružení TULIPAN, z.s. poskytují služby definované standardem č. 1 v lokalitě chráněného bydlení na adrese Burianova 917/7, 46006, Liberec 6 a přilehlých oblastech.

Jedná se o byt v panelové zástavbě, který je běžně dostupný automobilem, kdy je možnost parkování před domem nebo v jeho těsné blízkosti.

Lehká dostupnost je i spoji hromadné dopravy, konkrétně denními linkami č. 12, 23, 33 a nočními linkami č. 90, 91, 98 ze zastávky Dobiášova.

Byt je umístěn v lokalitě bohaté bytové zástavby, která je plně občansky vybavena. Je zde dostupné nákupní centrum, pošta, zdravotní středisko a i zde všude bude poskytována sociální péče dle individuální potřeby klienta zejména ve formě doprovodu či asistence.

Služba je poskytována i v dalších lokalitách. Zde se sociální pracovník řídí předem dohodnutými pravidly a aktuální potřebou klienta.

Časová dostupnost

Sociální pracovníci budou pro službu chráněného bydlení TULIPAN působit převážně v sídle Sdružení TULIPAN, z. s. na adrese Sokolská 113/8, 460 01 Liberec I - Staré Město, v případě potřeby a po domluvě je možné domluvit kontakt se sociálním pracovníkem na jiném místě, dle potřeb klienta. Asistenci je možné poskytovat i v jiných časech i v dopoledních či nočních hodinách, vždy dle aktuální potřeby klienta a po domluvě s ním.

Služba je poskytována ve dnech pondělí až neděle, včetně státních svátků.

Časová dostupnost služby, včetně harmonogramu, telefonních čísel, seznamu sociálních pracovníků, vedoucích chráněného bydlení, osobních asistentů a dalších zaměstnanců Sdružení TULIPAN, z. s., je vyvěšena na viditelném místě tak, aby k ní byl snadný přístup a bylo možné se s kýmkoli spojit.

Další podmínky

Na základě dotazníku jsou klientovi vytvořena pravidla, která zohledňují jeho míru samostatnosti a vymezují okruhy pro asistenci a pomoc sociálního pracovníka. Tato pravidla se zavazují obě strany dodržovat.

Návrh na změnu pravidel, doby a místa poskytování služby hlásí klient osobně nebo písemně vedoucímu služby chráněného bydlení

Informovanost o poskytované sociální službě

Standard kvality č. 12

Informovanost o službě

V rozsahu poskytovaných služeb dle § 50 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů poskytují kompetentní pracovníci informace v rámci zajištění kvalitních služeb.

Kompetence

Vedoucí chráněného bydlení:

Schvaluje a kontroluje poskytování informací dle stanovených kompetencí. Poskytuje cílové skupině informace v rámci cílů, principů a poslání domova.

Sociální pracovníci:

Poskytují zájemcům o sociální službu, uživatelům, opatrovníkům a příbuzným kvalitní informace v rámci zabezpečování základních sociálních agend, včetně zajišťování sociální dokumentace. Nabízí řešení sociálně - právních problémů uživatelů. V oblasti propagace sociální služby poskytují informace o poskytovaných službách široké veřejnosti.

Pracovníci přímé péče

Odkazují zájemce o poskytnutí informací na ředitele, sociální pracovníky, vedoucí sestry. Mají k dispozici informace v písemné podobě, které mohou klientům předat.

Cíle informovanosti

- Sdružení TULIPAN, z.s. zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, účelu a předmětu činnosti, o cílech a zásadách, o principech a cílové skupině klientů využívajících služeb Sdružení TULIPAN, z.s. a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb. Zpracování tohoto souboru informací o poskytované sociální službě zadává odpovědným pracovníkům ředitelka Sdružení TULIPAN, z.s.. Dobrá informovanost je základní podmínkou pro dostupnost služeb a také průhlednost služeb.
- Vypracované informační materiály usnadní zaměstnancům vyhledávání klientů, jednání o možnosti služby využít a v neposlední řadě napomohou získávání finančních prostředků. Tyto materiály jsou vypracovány tak, aby byly srozumitelné našim klientům.
- Sdružení TULIPAN, z.s. má zpracován soubor informací o svých službách, který je dostupný veřejnosti a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny. Informace jsou dostupné na takových místech a v takovou denní dobu, která odpovídá potřebám cílové skupiny.

Základní informace o poskytovaných službách uveřejňujeme těmito způsoby:

- *písemná podoba* – letáky přímo ve Sdružení TULIPAN, z.s. (hlavní kancelář Sdružení TULIPAN, z.s., informační nástěnka pro zaměstnance v sídle Sdružení TULIPAN, z.s., informační nástěnka v chráněném bydlení, kanceláře vedení Sdružení TULIPAN, z.s.), na Magistrátu města Liberce, v čekárnách praktických lékařů a psychiatrů);
- *informační tabule vnitřní* - Informační systém pro požární ochranu, bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci. V objektu jsou umístěny speciální nástěnky PO a BOZP, které doplňují příslušné etikety umístěné na chodbách a dveřích v místě chráněného bydlení;
- *adresář poskytovatelů sociálních služeb* - Poskytovatel je zařazen do adresáře poskytovatelů sociálních služeb MPSV a v průvodci sociálními službami v Libereckém kraji;
- *audio, video a foto záznamy* – propagační videa v regionálních médiích, záznamy z různých námi konaných kulturních a společenských akcí, fotografie umístěné na nástěnkách Sdružení TULIPAN, z.s. a webových stránkách, apod.;
- *webové stránky* - www.sdruzenitulipan.cz , které obsahují aktualizované informace;
- *výroční zpráva* -Výroční zprávu poskytovatel zpracovává za uplynulý rok a zveřejňuje do 30. 6. následujícího roku. Kromě základních kontaktních informací zde prezentuje předměty činnosti za dané období (grantové programy, kulturní akce, vzdělávání zaměstnanců, informace o spolupráci s organizacemi, plán na další období, výsledky hospodaření za určité období, kapacitní údaje, poděkování sponzorům). Výroční zpráva je k dispozici uživatelům u sociálních pracovníků a na webových stránkách.

Zájem o naše služby mohou vyjádřit přímo potenciální klienti, jejich rodiny, odborníci z jiných organizací, ale i zástupci a úředníci místní samosprávy. Sdružení TULIPAN, z.s. si uvědomuje, že každý může upřednostnit jiný způsob získávání informací a tomu DSO přizpůsobuje přípravu informačních materiálů, jejich obsah a způsob zveřejnění.

Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména následující informace:

- oficiální název Sdružení TULIPAN, z.s.
- právní formu
- IČO
- statutárního zástupce a zodpovědného pracovníka
- adresu sídla Sdružení TULIPAN, z.s. a místo poskytování služeb
- telefonické spojení na zodpovědné pracovníky
- poslání, účel a předmět činnosti
- cíle služeb, zásady a principy jejich dosahování
- označení cílové skupiny klientů
- podmínky pro poskytování služeb
- kapacitu chráněného bydlení Sdružení TULIPAN, z.s.
- cenu služeb pro klienty

Prostředí a podmínky

Standard kvality č. 13

Prostory chráněného bytu

Sociální služba je poskytována v zatím nezrekonstruovaném bytě 4+1 v panelovém domě na adrese: Burianova 917/7, 460 06, Liberec 6.

Kapacita bytu je uzpůsobena pro 3 klienty tak, aby měl každý z nich vlastní ložnici.

Ačkoliv se jedná o sídlištní zástavbu, byt disponuje výhledem do zeleně a je na klidném místě. Byt je situován ve zvýšeném přízemí, má nová plastová okna a prosklenou lodžii. Dispozičně je řešený následovně. Za hlavním vstupem do prostoru je první předsíň, ve které jsou dveře do samotného bytu a dveře do provozní místnosti. Ta je celkem prostorná a může být využita jako skladové prostory, prostory k uložení kol, k sušení prádla, apod. Samotný byt začíná předsíní, která je vybavena šatní skříní, věšáky a botníkem. Z předsíně se vstupuje do jednotlivých ložnic, obývacího pokoje, kuchyně a sociálního zařízení.

Co se týče podlah, v ložnicích a obývacím pokoji, jsou plovoucí podlahy, v kuchyni, koupelně a na WC je linoleum.

Každá z ložnic je standardně vybavena jedním lůžkem (včetně lůžkovin), šatní skříní (v jedné z ložnic je velká vestavěná skříň), pracovním stolem se židlí a křeslem.

Obývací pokoj bude klienty využíván jako společenská místnost. Je vybaven pohovkou, křesly, konferenčním stolem, TV stolem s televizí a skříňkami ke společnému využití. Z obývacího pokoje je vstup na prosklenou lodžii.

Kuchyň je pro všechny klienty společná. Je vybavena novou kuchyňskou linkou s myčkou, mikrovlnnou troubou, elektrickým sporákem s troubou, lednicí s mrazákem a rychlovarnou konvicí. Kuchyň je také vybavena základním vybavením potřebným k přípravě pokrmů. Jídelní kout v kuchyni je vybaven jídelním stolem a čtyřmi židlemi.

Sociální zařízení je řešeno zvlášť. Jedná se o samostatné WC a samostatnou koupelnu s umyvadlem a s vanou, tzv. umakartové jádro.

Společné prostory jsou využívány všemi klienty, kteří byt obývají. Je jimi míněn obývací pokoj s lodžií, kuchyň a sociální zařízení. Využívání společných prostor je dále upraveno Domovním řádem, který upravuje podmínky využívání společných prostor tak, aby nebylo narušeno pohodlí a soukromí ostatních členů domácnosti.

Soukromým prostorem je rozuměn prostor, který je obýván uživatelem (jeho vlastní ložnice). Vybavení ložnic je základní s tím, aby si mohl klient svůj pokoj dovybavit vlastním drobným nábytkem a předměty, které jsou mu blízké. Součástí vybavení pokoje jsou lůžkoviny, ručníky, záclony a závěsy. Klienti jsou vedeni k tomu, aby respektovali soukromí svých spolubydlících. Samozřejmostí je před vstupem do soukromého pokoje zaklepat a počkat na vyzvání ke vstupu.

Hygienické podmínky

Stav objektu je v souladu s hygienickými normami.

Sociální zařízení odpovídá svým prostorem a vybavením potřebám cílové skupiny uživatelů.

Osvětlení a topení splňují bezpečnostní požadavky a odpovídají potřebám našich uživatelů.

Z hygienického hlediska je byt čistý, světlý a často větraný. Na denním úklidu se podílejí samotní uživatelé chráněného bytu v rámci nácviku provozu domácnosti pod vedením pracovníků přímé péče. Zvýšená pozornost je věnována také třídění odpadů v domácnosti, na jejichž uložení byly pořízeny barevně odlišené nádoby a následně bude odpad pravidelně vynášen do kontejnerů na tříděný odpad, které se nacházejí nedaleko domu.

Nouzové a havarijní situace

Standard kvality č. 14

Definice nouzové situace

Nouzovou situací v chráněném bydlení rozumíme nepředvídanou událost ohrožující zdraví a bezpečnost, vyžadující co nejrychlejší řešení.

Definice havarijní události

Havarijní událost je svou podstatou technického rázu. Jedná se tedy o situaci, kdy v důsledku poškození nebo špatného technického stavu věci vznikne událost, která může vážně ohrozit bezpečnost či zdraví.

Nouzové situace klienta

- pohřešování klienta (klient se nevrátí v předem domluvenou dobu, útěk klienta)
- úraz klienta
- náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta, pokus o sebevraždu
- úmrtí klienta
- poškození nebo odcizení majetku klienta
- vloupání do chráněného bydlení
- agresivní chování třetí osoby (rodinný příslušník, návštěva vpuštěná do bytu po předchozí domluvě// bez předchozí domluvy)

Nouzové situace sociálního pracovníka

- pracovník pod vlivem alkoholu
- pracovník nepřijde do služby
- pracovník utrpí pracovní úraz
- úmrtí při výkonu služby
- přechodný nedostatek pracovníků ve službě

Havarijní situace

- požár
- vytopený byt, prasklé vodovodní potrubí
- přerušení dodávky tepla
- přerušení dodávky elektřiny
- uvíznutí ve výtahu

Postupy a řešení nouzových situací

Nouzové situace klienta		
Pohřešování klienta	Informovat ředitelku a volat Městskou policii, tel. 156.	Vedoucí pracovník
Úraz klienta	Postupovat dle zásad první pomoci a volat rychlou záchrannou službu tel.: 155/112 . Poté informovat ředitelku. Situaci zapsat do Knihy úrazů.	Pracovník, hlásí vedoucímu pracovníkovi
Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta, pokus o sebevraždu	Postupovat dle zásad první pomoci a volat rychlou záchrannou službu tel.: 155/112 . Poté informovat ředitelku. Situaci zapsat do Knihy úrazů. Pracovník, hlásí vedoucímu pracovníkovi	Pracovník, hlásí vedoucímu pracovníkovi
Úmrtí klienta	Při podezření nebo zjevných známkách úmrtí volat 155 . Přivolaný lékař vystaví potřebné doklady. Zajistit uzavřený prostor. Poté informovat ředitelku, která dále informuje rodinu nebo blízkou osobu. Situaci zapsat do knihy úrazů.	Pracovník, hlásí vedoucímu pracovníkovi
Poškození nebo odcizení majetku klienta	Volat Městskou Policii, tel. 156 , volat ředitelku. A vždy zajistit svědka.	Vedoucí pracovník
Vloupání do chráněného bydlení	Volat Městskou Policii – 156 , nevstupovat do vykradených prostor a na nic nesahat. Poté informovat ředitelku.	Vedoucí pracovník

Agresivní chování třetí osoby	Pokusit se uklidnit situaci, pokud nelze, volat Městskou Policii, tel. 156 . Poté informuje vedoucího pracovníka.	Pracovník
-------------------------------	--	-----------

Nouzové situace sociálního pracovníka		
Pracovník pod vlivem alkoholu	Přímý nadřízený či ředitelka vykoná zkoušku na přítomnost této látky v těle. Pracovník je povinen se této zkoušce podrobit. Prokázaná přítomnost alkoholu nebo návykových látek v těle zaměstnance je důvodem pro okamžité zrušení pracovního poměru. Pokud je přítomnost látky v těle potvrzena, je pracovník povinen ihned pracoviště opustit a směna je počítána jako absence	Vedoucí pracovník/ ředitelka
Pracovník nepřijde do služby	Předpokládanou nepřítomnost na směně hlásí pracovník co nejdříve. Náhlou nepřítomnost na směně vykrývá pracovník aktuální směny, situaci hlásí nadřízenému pracovníkovi.	Vedoucí pracovník/ ředitelka
Pracovník utrpí pracovní úraz	Kdokoli z přítomných poskytne první pomoc a v případě nutnosti volá lékařskou službu první pomoci: 155/112 . Poté informovat ředitelku. Přímý nadřízený nebo jiný vedoucí pracovník udělá zápis do Knihy úrazů na recepci. Pracovník, kterému se úraz stal, musí vždy navštívit lékaře.	Vedoucí pracovník/ pracovník, pokud úraz utrpí vedoucí pracovník
Úmrtí při výkonu služby	Volat RZS a Policii ČR, okamžitě informovat přímého nadřízeného.	Vedoucí pracovník/ ředitelka

Havarijní situace		
Požár	Řídit se požární poplachovou směrnicí, která je umístěna ve veřejných prostorách. Jestliže nelze zvládnout uhasit požár svépomocí, volat číslo 150 . Poté informovat správce objektu a ředitelku	Pracovník
Vytopený byt, prasklé vodovodní potrubí	Zajistit klienty a pracovníky před úrazem elektrickým proudem. Informovat vedoucího pracovníka a ředitelku.	Pracovník
Přerušení dodávky tepla	Informovat vedoucího pracovníka.	Pracovník
Přerušení dodávky elektřiny	Informovat vedoucího pracovníka.	Pracovník
Uváznutí ve výtahu	V kabině výtahu jsou umístěny pokyny pro případ uváznutí. Telefonicky informovat pracovníka, vedoucího pracovníka.	Pracovník/ Vedoucí pracovník

Příručka pro klienty chráněného bydlení

- Na viditelném místě v bytě, které je dobře přístupné všem obyvatelům i sociálním pracovníkům je umístěna příručka s instrukcemi, jak postupovat v konkrétních havarijních a nouzových situacích.
- V příručce jsou uvedeny veškeré potřebné telefonní kontakty na Městskou policii, Polici ČR, RZS, a Hasiče, včetně kontaktů na sociální pracovníky a veškeré nadřízené.
- Současně jsou na uvedeném místě s příručkou dostupné také veškeré knihy a tiskopisy pro řádné zaznamenávání hlášení o mimořádných událostech.

Seznam tiskopisů

- Kniha úrazů



Sdružení TULIPAN, z.s.
Sokolská 113/8, 460 01 Liberec
tel.: 485 354 317, email: kontakt@sdruzenitulipan.cz

www.sdruzenitulipan.cz

- Požární kniha
- Kniha hlášení mimořádných událostí
- Evakuační plán

Zvyšování kvality sociální služby

Standard kvality č. 15

Pro zlepšování naší sociální služby, zjišťujeme od uživatelů, zda a jak služby poskytujeme a jsou-li v souladu s posláním, cíli a stanovenými zásadami. Hodnocení probíhá pomocí různých nástrojů např. dotazníkovým šetřením, individuálním rozhovorem.

Neustále se snažíme zlepšovat a rozvíjet naše služby s tím souvisí i pravidelné hodnocení kvality služby, všemi zainteresovanými (klienty, pracovníky sociální služby, vedením organizace Sdružení TULIPAN, z.s.)

Sdružení TULIPAN, z.s. se v rámci zvyšování kvality svých služeb přihlásilo k etickému kodexu sociálních pracovníků, který je souborem základních etických a sociálních norem, které jsou pro zachování důstojnosti a svobodné vůle člověka zásadní.

Zvyšování kvality našich služeb je pro Sdružení TULIPAN, z.s. priorita, kdy je odpovědností všech pracovníků, aby poskytovali služby svým klientům na co nejvyšší odborné úrovni.

Vnitřní pravidla pro zvyšování kvality služby

Služba je poskytována v souladu s veřejným závazkem služby, vychází z poslání, cílů a zásad poskytování chráněného bydlení (viz standard č. 1 Cíle, poslání a zásady poskytování sociálních služeb).

Důležitou součástí zkvalitňování poskytované služby je proces individuálního plánování a jeho průběžné vyhodnocování. Další podněty ke zkvalitňování získává služba od všech zainteresovaných stran, které se na procesu poskytování služby podílejí. Se svými návrhy na zkvalitňování služby mohou přicházet samotní uživatelé, zaměstnanci služby, supervizor, zřizovatel, kontrolní orgány. Se svými připomínkami mohou přicházet také studenti, kteří vykonávají v organizaci svou krátkodobou či dlouhodobou praxi.

Podněty od všech zainteresovaných stran, bez ohledu na to, zda jsou formulovány pozitivně či negativně, vnímají pracovníci jako příležitost ke zvyšování kvality a znají způsoby, jakými dochází k získávání, vyhodnocování a následnému využití podnětů v praxi poskytování služby pro její rozvoj. Pravidla zjišťování informací nesmí porušovat etický kodex a ochranu osobních údajů.

Zvyšování kvality služby probíhá na základě reflexe dvojího typu zhodnocení:

- Zhodnocení cílů služby
- Vyhodnocení kvality poskytování služby na základě podnětů zainteresovaných stran

Zhodnocení cílů služby

Cílem služby je maximálně aktivní začlenění člověka do místní komunity.

Služba si klade za cíl docílit:

- zlepšení životních podmínek uživatelů služby skrze získávání praktických životních dovedností, zvýšení soběstačnosti při vedení domácnosti a při běžných denních činnostech (stravování, oblékání, hygiena,

hospodaření s penězi), zvýšení samostatnosti v rozhodování a sebevědomí, podpora při využívání běžně dostupných míst a služeb;

- vytváření, upevňování, rozvíjení sociálních kontaktů a pracovních návyků, dovedností a schopností;
- možnost vést v co největší míře život srovnatelný s životem ostatních lidí;
- poskytování individuální podpory uživatelům služby směrem ke zvýšení jejich sociálních kompetencí, úrovně samostatnosti a odpovědnosti za svůj život;
- naučení se základním společenským předpokladům a pravidlům chování, hospodaření, oblékání, hygienických návyků, orientace v prostoru a čase, naučení se hospodařit, vést domácnost, využívat veřejné či kulturní služby, připravit se na pracovní uplatnění apod.;
- aby uživatelé služby směřovali k možnosti samostatného bydlení bez podpory sociální služby.

Při vyhodnocení naplňování cílů služby se vychází z hodnotících rozhovorů s klientem a z průběžných záznamů o práci s klientem.

Postup hodnocení jednotlivých cílů

Skrze vyhodnocování individuálních cílů klientů (standard 5) dochází k hodnocení cílů služby (standard 1) a tím je podpořen proces zkvalitňování poskytování služby (standard 15).

S klienty jsou prováděny pravidelné hodnotící rozhovory zpravidla v intervalu 1x za půl roku, v případě potřeby častěji. Podrobněji je průběh a zaměření hodnotících rozhovorů rozpracován v Metodice standardů 3-6.

O hodnotícím rozhovoru je učiněn záznam ve složce klientů. Zápis je k dispozici ostatním pracovníkům, kteří poskytují klientovi podporu v naplňování jeho individuálních cílů.

Naplňování cílů je jednou za kalendářní rok vyhodnoceno. Sleduje se, zda a v jaké míře jsou naplňovány cíle služby u jednotlivých klientů, což je ukazatelem kvality a efektivity služby. Výsledky hodnocení a případné změny jsou předkládány na poradě pracovníkům chráněného bydlení a jsou dále využity v celkovém hodnocení sociální služby.

Vyhodnocení kvality poskytování služby na základě podnětů zainteresovaných stran

Podněty od uživatelů služby a rodinných příslušníků

Podávání stížností

Kvalitu poskytování služby lze analyzovat také na základě podaných stížností. Pravidla pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby je podrobně zpracován ve standardu č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb v chráněném bydlení. Zde je také popsán postup pro řešení stížností. Klienti jsou s možností podávání stížností seznámeni v průběhu jednání se zájemcem o službu, případně později v průběhu poskytování služby.

Ke stížnostem je přistupováno jako k návrhům na zlepšení kvality jednotlivých programů, služby a celé organizace.

Zpětná vazba v průběhu programů

Ve vyhodnocování kvality poskytovaných služeb je brána v úvahu zpětná vazba poskytovaná v průběhu jednotlivých programů. Dále jsou zaznamenány e-maily a jiné zprávy se zpětnou vazbou k poskytování služby. Sleduje a hodnotí se i zpětná vazba rodinných příslušníků.

Podněty od pracovníků

Průběh poskytování sociálních služeb je stále monitorován, pravidelně jsou pořádány porady pracovníků. Na těchto poradách dochází k hodnocení fungování služby a vzájemné zpětné vazbě tak, aby docházelo ke zkvalitňování služby.

Pracovníci vědí, že se svými návrhy na zkvalitňování služby mohou kdykoliv obrátit na svého nadřízeného a mohou se aktivně podílet na rozvoji služby.

Podněty od spolupracujících odborníků

Spolupracující odborníci poskytují chráněnému bydlení důležitou zpětnou vazbu díky svým zkušenostem s problematikou v rámci praxe s cílovou skupinou.

Velkou roli v rozvoji služby mají pravidelná supervizní setkání pracovníků. Na závěr roku zpracovává každý supervizor závěrečnou zprávu a doporučení pro další fungování služby. Stejně tak je užitečná zpětná vazba od odborníků z jiných organizací, se kterými služba spolupracuje.

Podněty od kontrolních orgánů

Do hodnocení poskytování služby jsou zapracovány i podněty od kontrolních orgánů a informace z hodnotících zpráv. Tyto podněty jsou postupně zpracovány tak, aby podporovaly zkvalitňování poskytování služby.

Podněty od studentů

Na názory a hodnocení služeb jsou dotazováni také stážisté a studenti na praxi a studenti, kteří píší své ročníkové nebo diplomové práce v rámci svého studia. V případě, že je student na praxi v delším časovém rozsahu, může nabídnout nové pohledy na poskytování služby s ohledem na aktuální poznatky a postupy v oblasti sociální práce.

Vyhodnocení

Jeden krát za rok (zpravidla koncem kalendářního roku) je zpracována Závěrečná zpráva služby, která se skládá jak z hodnocení cílů služby, tak z hodnocení kvality služby na základě podnětů zainteresovaných stran. Pracovník zodpovědný za zpracování hodnocení vychází ze všech relevantních zdrojů, které mu poskytují vhled na kvalitu služeb chráněného bydlení. S výsledky jsou seznámeni všichni pracovníci v rámci porady.

Realizace změn

Z porady pracovníků chráněného bydlení vzniká zápis s konkrétními kroky, které budou realizovány určenou zodpovědnou osobou do konkrétního termínu. Tyto změny povedou ke zvýšení kvality poskytované služby a budou dále monitorovány.

Příloha č. 8 – Formulář pro hodnocení kvality poskytování sociální služby na základě podnětů zainteresovaných stran

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Etický kodex sociální pracovníků České republiky

Příloha č. 2 – Listina základních práv a svobod

Příloha č. 3 – Úmluva o právech osob se zdravotním postižením

Příloha č. 4 – schéma služby chráněné bydlení

Příloha č. 5 – Pravidla pro podávání stížností

Příloha č. 6 – Katalog návazných služeb

Příloha č. 7 – Hodnocení zaměstnanců

Příloha č. 8 – Formulář pro vyhodnocení kvality

Příloha č. 1 – Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Etické zásady

Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

Pravidla etického chování sociálního pracovníka

Ve vztahu ke klientovi

- Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.
- Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.
- Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v 2 souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

- Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s úctou, empatií a péčí.

Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.
- Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

Ve vztahu ke kolegům

- Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.
- Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

- Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.
- Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.
- Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

Ve vztahu ke společnosti

- Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
- Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
- Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

- Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.
- Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
- Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

Základní etické problémy jsou:

- Kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace);
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení;
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postoje a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití;
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.

Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů.

- Při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta;
- při konfliktu klienta a jiného občana;
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů;
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností;
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role, a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

- I. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
- II. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.

- III. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Mezinárodní etický kodex sociální práce

Návrh přijatý valným shromážděním IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků), Adelaide, Austrálie, 29. 9. - 1. 10. 2004.

Úvod

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

Definice sociální práce

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

Mezinárodní konvence

Mezinárodní deklarace a úmluvy o lidských právech vytvářejí obecné standardy a poukazují na práva, která jsou globální společností akceptována. Dokumenty relevantní pro praxi sociální práce jsou:

- Mezinárodní pakt o občanských a politických právech
- Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech
- Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace
- Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen
- Úmluva původních domorodých obyvatel

Principy

Lidská práva a lidská důstojnost

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

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

- Identifikovat a rozvinout silné stránky - sociální pracovníci se zaměřují na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit, a tak podporují jejich zmocnění.

Sociální spravedlnost

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

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

Profesionální jednání

Národní členské organizace IFSW mají povinnost rozvíjet a pravidelně aktualizovat svoje vlastní etické normy nebo etické směrnice tak, aby byly konzistentní s prohlášením IFSW. Národní organizace mají také povinnost informovat sociální pracovníky a vzdělavatele v sociální práci o těchto normách a směrnicích. Sociální pracovníci by měli jednat v souladu s etickým kodexem nebo směrnicemi, které platí v jejich zemi. Tyto budou obvykle zahrnovat detailnější pravidla v etické praxi specifická podle národního kontextu. Následující obecná doporučení pro profesionální jednání se týkají toho, že:

- Od sociálních pracovníků se očekává, že budou rozvíjet a udržovat požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce.
- Sociální pracovníci nedopustí, aby jejich dovednosti byly využity k nehumánním účelům, jako je například mučení nebo terorismus.
- Sociální pracovníci jednají bezúhonným způsobem. To zahrnuje nezneužívání vztahu důvěry s lidmi, kteří užívají jejich služby, rozeznávání hranice mezi osobním a profesním životem a nezneužívání svého postavení pro osobní obohacení nebo zisk.
- Sociální pracovníci jednají s lidmi, kteří používají jejich služby, s účastí, empatií a péčí.
- Sociální pracovníci nepodřizují potřeby a zájmy lidí, kteří užívají jejich služby, svým vlastním potřebám a zájmům.
- Sociální pracovníci mají povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby.
- Sociální pracovníci zachovávají důvěrnost informací, které se týkají lidí užívajících jejich služby. Výjimky mohou být odůvodněny pouze na základě vyššího etického požadavku (jako je například ochrana života).

- Sociální pracovníci vyžadují uznání toho, že jsou zodpovědní za své jednání vzhledem k lidem, se kterými pracují, vzhledem ke kolegům, zaměstnavatelům, profesní asociaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.
- Sociální pracovníci mají povinnost spolupracovat se školami sociální práce, aby podpořili studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.
- Sociální pracovníci iniciují a zapojují se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a jsou odpovědní za to, že jejich rozhodnutí budou eticky podložena.
- Sociální pracovníci jsou připraveni uvést důvody svých rozhodnutí, založených na etickém rozvažování, a jsou odpovědní za svoje volby a jednání.
- Sociální pracovníci pracují na vytváření takových podmínek ve svých zaměstnavatelských organizacích i ve své zemi, aby principy tohoto prohlášení i principy jejich národního kodexu (existuje-li) byly diskutovány, hodnoceny a prosazovány.

Příloha č. 2 – Listina základních práv a svobod

USNESENÍ
předsednictva České národní rady
ze dne 16. prosince 1992 o vyhlášení
LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD
jako součásti ústavního pořádku České republiky.

Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.
Předsednictvo České národní rady se usneslo takto:

Předsednictvo České národní rady vyhláší LISTINU ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součást ústavního pořádku České republiky.

Uhde v .r.

LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD

Federální shromáždění na základě návrhů České národní rady a Slovenské národní rady, uznávajíc neporušitelnost přirozených práv člověka, práv občana a svrchovanost zákona, navazujíc na obecně sdílené hodnoty lidství a na demokratické a samosprávné tradice našich národů, pamětlivo trpkých zkušeností z dob, kdy lidská práva a základní svobody byly v naší vlasti potlačovány, vkládajíc naděje do zabezpečení těchto práv společným úsilím všech svobodných národů, vycházejíc z práva českého národa a slovenského národa na sebeurčení, připomínajíc si svůj díl odpovědnosti vůči budoucím generacím za osud veškerého lidstva na Zemi a vyjadřujíc vůli, aby se Česká a Slovenská Federativní Republika důstojně zařadila mezi státy, jež tyto hodnoty ctí, usneslo se na této Listině základních práv a svobod:

Hlava první

Obecná ustanovení

Článek 1

Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.

Článek 2

(1) Stát je založen na demokratických hodnotách a nesmí se vázat ani na výlučnou ideologii, ani na náboženské vyznání.

(2) Státní moc lze uplatňovat jen v případech a v mezích stanovených zákonem, a to způsobem, který zákon stanoví.

(3) Každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.

Článek 3

(1) Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

(2) Každý má právo svobodně rozhodovat o své národnosti. Zakazuje se jakékoli ovlivňování tohoto rozhodování a všechny způsoby nátlaku směřující k odnárodnění.

(3) Nikomu nesmí být způsobena újma na právech pro uplatňování jeho základních práv a svobod.

Článek 4

(1) Povinnosti mohou být ukládány toliko na základě zákona a v jeho mezích a jen při zachování základních práv a svobod.

(2) Meze základních práv a svobod mohou být za podmínek stanovených Listinou základních práv a svobod (dále jen "Listina") upraveny pouze zákonem.

(3) Zákonná omezení základních práv a svobod musí platit stejně pro všechny případy, které splňují stanovené podmínky.

(4) Při používání ustanovení o mezích základních práv a svobod musí být šetřeno jejich podstaty a smyslu. Taková omezení nesmějí být zneužívána k jiným účelům, než pro které byla stanovena.

Hlava druhá

Lidská práva a základní svobody

Oddíl první

Základní lidská práva a svobody

Článek 5

Každý je způsobilý mít práva.

Článek 6

(1) Každý má právo na život. Lidský život je hoden ochrany již před narozením.

(2) Nikdo nesmí být zbaven života.

(3) Trest smrti se nepřipouští.

(4) Porušením práv podle tohoto článku není, jestliže byl někdo zbaven života v souvislosti s jednáním, které podle zákona není trestné.

Článek 7

(1) Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem.

(2) Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.

Článek 8

(1) Osobní svoboda je zaručena.

(2) Nikdo nesmí být stíhán nebo zbaven svobody jinak než z důvodů a způsobem, který stanoví zákon. Nikdo nesmí být zbaven svobody pouze pro neschopnost dostát smluvnímu závazku.

(3) Obviněného nebo podezřelého z trestného činu je možno zadržet jen v případech stanovených v zákoně. Zadržená osoba musí být ihned seznámena s důvody zadržení, vyslechnuta a nejpozději do 48 hodin propuštěna na svobodu nebo odevzdána soudu. Soudce musí zadrženou osobu do 24 hodin od převzetí vyslechnout a rozhodnout o vazbě, nebo ji propustit na svobodu.

(4) Zatknout obviněného je možno jen na písemný odůvodněný příkaz soudce. Zatčená osoba musí být do

24 hodin odevzdána soudu. Soudce musí zatčenou osobu do 24 hodin od převzetí vyslechnout a rozhodnout o vazbě nebo ji propustit na svobodu.

(5) Nikdo nesmí být vzat do vazby, leč z důvodů a na dobu stanovenou zákonem a na základě rozhodnutí soudu.

(6) Zákon stanoví, ve kterých případech může být osoba převzata nebo držena v ústavní zdravotnické péči bez svého souhlasu. Takové opatření musí být do 24 hodin oznámeno soudu, který o tomto umístění rozhodne do 7 dnů.

Článek 9

(1) Nikdo nesmí být podroben nuceným pracím nebo službám.

(2) Ustanovení odstavce 1 se nevztahuje na:

a) práce ukládané podle zákona osobám ve výkonu trestu odnětí svobody nebo osobám vykonávajícím jiný trest nahrazující trest odnětí svobody,

b) vojenskou službu nebo jinou službu stanovenou zákonem namísto povinné vojenské služby,

c) službu vyžadovanou na základě zákona v případě živelních pohrom, nehod, nebo jiného nebezpečí, které ohrožuje životy, zdraví nebo značné majetkové hodnoty,

d) jednání uložené zákonem pro ochranu života, zdraví nebo práv druhých.

Článek 10

(1) Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.

(2) Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.

(3) Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.

Článek 11

(1) Každý má právo vlastnit majetek. Vlastnické právo všech vlastníků má stejný zákonný obsah a ochranu. Dědění se zaručuje.

(2) Zákon stanoví, který majetek nezbytný k zabezpečování potřeb celé společnosti, rozvoje národního hospodářství a veřejného zájmu smí být jen ve vlastnictví státu, obce nebo určených právnických osob; zákon může také stanovit, že určité věci mohou být pouze ve vlastnictví občanů nebo právnických osob se sídlem v České a Slovenské Federativní Republice.

(3) Vlastnictví zavazuje. Nesmí být zneužito na újmu práv druhých anebo v rozporu se zákonem chráněnými obecnými zájmy. Jeho výkon nesmí poškozovat lidské zdraví, přírodu a životní prostředí nad míru stanovenou zákonem.

(4) Vyvlastnění nebo nucené omezení vlastnického práva je možné ve veřejném zájmu, a to na základě zákona a za náhradu.

(5) Daně a poplatky lze ukládat jen na základě zákona.

Článek 12

(1) Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí.

(2) Domovní prohlídka je přípustná jen pro účely trestního řízení, a to na písemný odůvodněný příkaz soudce. Způsob provedení domovní prohlídky stanoví zákon.

(3) Jiné zásahy do nedotknutelnosti obydlí mohou být zákonem dovoleny, jen je-li to v demokratické společnosti nezbytné pro ochranu života nebo zdraví osob, pro ochranu práv a svobod druhých anebo pro odvrácení závažného ohrožení veřejné bezpečnosti a pořádku. Pokud je obydlí užíváno také pro podnikání

nebo provozování jiné hospodářské činnosti, mohou být takové zásahy zákonem dovoleny, též je-li to nezbytné pro plnění úkolů veřejné správy.

Článek 13

Nikdo nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů, ať již uchovávaných v soukromí, nebo zasílaných poštou anebo jiným způsobem, s výjimkou případů a způsobem, které stanoví zákon. Stejně se zaručuje tajemství zpráv podávaných telefonem, telegrafem nebo jiným podobným zařízením.

Článek 14

(1) Svoboda pohybu a pobytu je zaručena.

(2) Každý, kdo se oprávněně zdržuje na území České a Slovenské Federativní Republiky, má právo svobodně je opustit.

(3) Tyto svobody mohou být omezeny zákonem, jestliže je to nevyhnutelné pro bezpečnost státu, udržení veřejného pořádku, ochranu zdraví nebo ochranu práv a svobod druhých a na vymezených územích též z důvodu ochrany přírody.

(4) Každý občan má právo na svobodný vstup na území České a Slovenské Federativní Republiky. Občan nemůže být nucen k opuštění své vlasti.

(5) Cizinec může být vyhoštěn jen v případech stanovených zákonem.

Článek 15

(1) Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání je zaručena. Každý má právo změnit své náboženství nebo víru anebo být bez náboženského vyznání.

(2) Svoboda vědeckého bádání a umělecké tvorby je zaručena.

(3) Nikdo nemůže být nucen vykonávat vojenskou službu, pokud je to v rozporu s jeho svědomím nebo s jeho náboženským vyznáním. Podrobnosti stanoví zákon.

Článek 16

(1) Každý má právo svobodně projevovat své náboženství nebo víru buď sám nebo společně s jinými, soukromě nebo veřejně, bohoslužbou, vyučováním, náboženskými úkony nebo zachováváním obřadu.

(2) Církve a náboženské společnosti spravují své záležitosti, zejména ustavují své orgány, ustanovují své duchovní a zřizují řeholní a jiné církevní instituce nezávisle na státních orgánech.

(3) Zákon stanoví podmínky vyučování náboženství na státních školách.

(4) Výkon těchto práv může být omezen zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu veřejné bezpečnosti a pořádku, zdraví a mravnosti nebo práv a svobod druhých.

Oddíl druhý

Politická práva

Článek 17

(1) Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.

(2) Každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice státu.

(3) Cenzura je nepřípustná.

(4) Svobodu projevu a právo vyhledávat a šířit informace lze omezit zákonem, jde-li o opatření

v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, bezpečnost státu, veřejnou bezpečnost, ochranu veřejného zdraví a mravnosti.

(5) Státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti. Podmínky a provedení stanoví zákon.

Článek 18

(1) Petiční právo je zaručeno; ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu má každý právo sám nebo s jinými se obracet na státní orgány a orgány územní samosprávy s žádostmi, návrhy a stížnostmi.

(2) Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu.

(3) Peticemi se nesmí vyzývat k porušování základních práv a svobod zaručených Listinou.

Článek 19

(1) Právo pokojně se shromažďovat je zaručeno.

(2) Toto právo lze omezit zákonem v případech shromáždění na veřejných místech, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, ochranu veřejného pořádku, zdraví, mravnosti, majetku nebo pro bezpečnost státu. Shromáždění však nesmí být podmíněno povolením orgánu veřejné správy.

Článek 20

(1) Právo svobodně se sdružovat je zaručeno. Každý má právo spolu s jinými se sdružovat ve spolcích, společnostech a jiných sdruženích.

(2) Občané mají právo zakládat též politické strany a politická hnutí a sdružovat se v nich.

(3) Výkon těchto práv lze omezit jen v případech stanovených zákonem, jestliže to je v demokratické společnosti nezbytné pro bezpečnost státu, ochranu veřejné bezpečnosti a veřejného pořádku, předcházení trestným činům nebo pro ochranu práv a svobod druhých.

(4) Politické strany a politická hnutí, jakož i jiná sdružení jsou odděleny od státu.

Článek 21

(1) Občané mají právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou svých zástupců.

(2) Volby se musí konat ve lhůtách nepřesahujících pravidelná volební období stanovená zákonem.

(3) Volební právo je všeobecné a rovné a vykonává se tajným hlasováním. Podmínky výkonu volebního práva stanoví zákon.

(4) Občané mají za rovných podmínek přístup k voleným a jiným veřejným funkcím.

Článek 22

Zákonná úprava všech politických práv a svobod a její výklad a používání musí umožňovat a ochraňovat svobodnou soutěž politických sil v demokratické společnosti.

Článek 23

Občané mají právo postavit se na odpor proti každému, kdo by odstraňoval demokratický řád lidských práv a základních svobod, založený Listinou, jestliže činnost ústavních orgánů a účinné použití zákonných prostředků jsou znemožněny.

Hlava třetí

Práva národnostních a etnických menšin

Článek 24

Příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině nesmí být nikomu na újmu.

Článek 25

(1) Občanům tvořícím národní nebo etnické menšiny se zaručuje všestranný rozvoj, zejména právo společně s jinými příslušníky menšiny rozvíjet vlastní kulturu, právo rozšiřovat a přijímat informace v jejich mateřském jazyku a sdružovat se v národnostních sdruženích. Podrobnosti stanoví zákon.

(2) Občanům příslušejícím k národnostním a etnickým menšinám se za podmínek stanovených zákonem zaručuje též

- a) právo na vzdělání v jejich jazyku,
- b) právo užívat jejich jazyka v úředním styku,
- c) právo účasti na řešení věcí týkajících se národnostních a etnických menšin.

Hlava čtvrtá

Hospodářská, sociální a kulturní práva

Článek 26

(1) Každý má právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu, jakož i právo podnikat a provozovat jinou hospodářskou činnost.

(2) Zákon může stanovit podmínky a omezení pro výkon určitých povolání nebo činností.

(3) Každý má právo získávat prostředky pro své životní potřeby prací. Občany, kteří toto právo nemohou bez své viny vykonávat, stát v přiměřeném rozsahu hmotně zajišťuje; podmínky stanoví zákon.

(4) Zákon může stanovit odchylnou úpravu pro cizince.

Článek 27

(1) Každý má právo svobodně se sdružovat s jinými na ochranu svých hospodářských a sociálních zájmů.

(2) Odborové organizace vznikají nezávisle na státu. Omezovat počet odborových organizací je nepřípustné, stejně jako zvýhodňovat některé z nich v podniku nebo v odvětví.

(3) Činnost odborových organizací a vznik a činnost jiných sdružení na ochranu hospodářských a sociálních zájmů mohou být omezeny zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu bezpečnosti státu, veřejného pořádku nebo práv a svobod druhých.

(4) Právo na stávku je zaručeno za podmínek stanovených zákonem; toto právo nepřísluší soudcům, prokurátorům, příslušníkům ozbrojených sil a příslušníkům bezpečnostních sborů.

Článek 28

Zaměstnanci mají právo na spravedlivou odměnu za práci a na uspokojivé pracovní podmínky. Podrobnosti stanoví zákon.

Článek 29

(1) Ženy, mladiství a osoby zdravotně postižené mají právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci a na zvláštní pracovní podmínky.

(2) Mladiství a osoby zdravotně postižené mají právo na zvláštní ochranu v pracovních vztazích a na pomoc při přípravě k povolání.

(3) Podrobnosti stanoví zákon.

Článek 30

(1) Občané mají právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a při nezpůsobilosti k práci, jakož i při ztrátě živitele.

(2) Každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.

(3) Podrobnosti stanoví zákon.

Článek 31

Každý má právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon.

Článek 32

(1) Rodičovství a rodina jsou pod ochranou zákona. Zvláštní ochrana dětí a mladistvých je zaručena.

(2) Ženě v těhotenství je zaručena zvláštní péče, ochrana v pracovních vztazích a odpovídající pracovní podmínky.

(3) Děti narozené v manželství i mimo ně mají stejná práva.

(4) Péče o děti a jejich výchova je právem rodičů; děti mají právo na rodičovskou výchovu a péči. Práva rodičů mohou být omezena a nezletilé děti mohou být od rodičů odloučeny proti jejich vůli jen rozhodnutím soudu na základě zákona.

(5) Rodiče, kteří pečují o děti, mají právo na pomoc státu.

(6) Podrobnosti stanoví zákon.

Článek 33

(1) Každý má právo na vzdělání. Školní docházka je povinná po dobu, kterou stanoví zákon.

(2) Občané mají právo na bezplatné vzdělání v základních a středních školách, podle schopností občana a možností společnosti též na vysokých školách.

(3) Zřizovat jiné školy než státní a vyučovat na nich lze jen za podmínek stanovených zákonem; na takových školách se může vzdělání poskytovat za úplatu.

(4) Zákon stanoví, za jakých podmínek mají občané při studiu právo na pomoc státu.

Článek 34

(1) Práva k výsledkům tvůrčí duševní činnosti jsou chráněna zákonem.

(2) Právo přístupu ke kulturnímu bohatství je zaručeno za podmínek stanovených zákonem.

Článek 35

(1) Každý má právo na příznivé životní prostředí.

(2) Každý má právo na včasné a úplné informace o stavu životního prostředí a přírodních zdrojů.

(3) Při výkonu svých práv nikdo nesmí ohrožovat ani poškozovat životní prostředí, přírodní zdroje, druhové bohatství přírody a kulturní památky nad míru stanovenou zákonem.

Hlava pátá

Právo na soudní a jinou právní ochranu

Článek 36

- (1) Každý se může domáhat stanoveným postupem svého práva u nezávislého a nestranného soudu a ve stanovených případech u jiného orgánu.
- (2) Kdo tvrdí, že byl na svých právech zkrácen rozhodnutím orgánu veřejné správy, může se obrátit na soud, aby přezkoumal zákonnost takového rozhodnutí, nestanoví-li zákon jinak. Z pravomoci soudu však nesmí být vyloučeno přezkoumávání rozhodnutí týkajících se základních práv a svobod podle Listiny.
- (3) Každý má právo na náhradu škody způsobené mu nezákonným rozhodnutím soudu, jiného státního orgánu či orgánu veřejné správy nebo nesprávným úředním postupem.
- (4) Podmínky a podrobnosti upravuje zákon.

Článek 37

- (1) Každý má právo odepřít výpověď, jestliže by jí způsobil nebezpečí trestního stíhání sobě nebo osobě blízké.
- (2) Každý má právo na právní pomoc v řízení před soudy, jinými státními orgány či orgány veřejné správy, a to od počátku řízení.
- (3) Všichni účastníci jsou si v řízení rovni.
- (4) Kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočníka.

Článek 38

- (1) Nikdo nesmí být odňat svému zákonnému soudci. Příslušnost soudu i soudce stanoví zákon.
- (2) Každý má právo, aby jeho věc byla projednána veřejně, bez zbytečných průtahů a v jeho přítomnosti a aby se mohl vyjádřit ke všem prováděným důkazům. Veřejnost může být vyloučena jen v případech stanovených zákonem.

Článek 39

Jen zákon stanoví, které jednání je trestným činem a jaký trest, jakož i jaké jiné újmy na právech nebo majetku, lze za jeho spáchání uložit.

Článek 40

- (1) Jen soud rozhoduje o vině a trestu za trestné činy.
- (2) Každý, proti němuž je vedeno trestní řízení, je považován za nevinného, pokud pravomocným odsuzujícím rozsudkem soudu nebyla jeho vina vyslovena.
- (3) Obviněný má právo, aby mu byl poskytnut čas a možnost k přípravě obhajoby a aby se mohl hájit sám nebo prostřednictvím obhájce. Jestliže si obhájce nezvolí, ačkoliv ho podle zákona mít musí, bude mu ustanoven soudem. Zákon stanoví, v kterých případech má obviněný právo na bezplatnou pomoc obhájce.
- (4) Obviněný má právo odepřít výpověď; tohoto práva nesmí být žádným způsobem zbaven.
- (5) Nikdo nemůže být trestně stíhán za čin, pro který již byl pravomocně odsouzen nebo zproštěn obžaloby. Tato zásada nevylučuje uplatnění mimořádných opravných prostředků v souladu se zákonem.
- (6) Trestnost činu se posuzuje a trest se ukládá podle zákona účinného v době, kdy byl čin spáchán. Pozdějšího zákona se použije, jestliže je to pro pachatele příznivější.

Hlava šestá

Ustanovení společná

Článek 41

(1) Práv uvedených v čl. 26, čl. 27 odst. 4, čl. 28 až 31, čl. 32 odst. 1 a 3, čl. 33 a 35 Listiny je možno se domáhat pouze v mezích zákonů, které tato ustanovení provádějí.

(2) Kde se v Listině mluví o zákonu, rozumí se tím zákon Federálního shromáždění, jestliže z ústavního rozdělení zákonodárné pravomoci nevyplývá, že úprava přísluší zákonům národních rad.

Článek 42

(1) Pokud Listina používá pojmu "občan", rozumí se tím státní občan České a Slovenské Federativní Republiky.

(2) Cizinci požívají v České a Slovenské Federativní Republice lidských práv a základních svobod zaručených Listinou, pokud nejsou přiznána výslovně občanům.

(3) Pokud dosavadní předpisy používají pojmu "občan", rozumí se tím každý člověk, jde-li o základní práva a svobody, které Listina přiznává bez ohledu na státní občanství.

Článek 43

Česká a Slovenská Federativní Republika poskytuje azyl cizincům pronásledovaným za uplatňování politických práv a svobod. Azyl může být odepřen tomu, kdo jednal v rozporu se základními lidskými právy a svobodami.

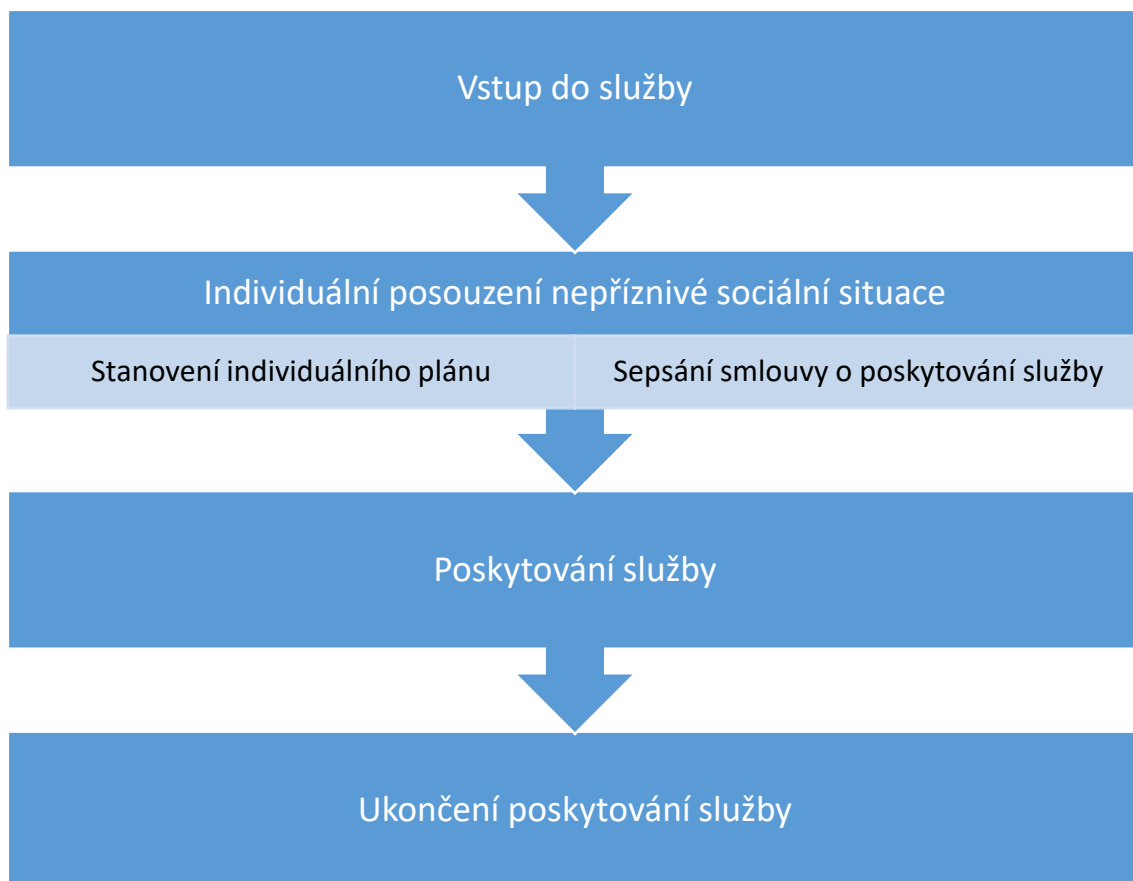
Článek 44

Zákon může soudcům a prokurátorům omezit právo na podnikání a jinou hospodářskou činnost a právo uvedené v čl. 20 odst. 2; zaměstnancům státní správy a územní samosprávy ve funkcích, které určí, též právo uvedené v čl. 27 odst. 4; příslušníkům bezpečnostních sborů a příslušníkům ozbrojených sil též práva uvedená v čl. 18, 19 a čl. 27 odst. 1 až 3, pokud souvisí s výkonem služby. Osobám v povoláních, která jsou bezprostředně nezbytná pro ochranu života a zdraví, může zákon omezit právo na stávku.

Příloha č. 3 – Úmluva o právech osob se zdravotním postižením

Viz. http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva_CJ_rev.pdf

Příloha č. 4 – schéma služby chráněné bydlení



Příloha č. 5 – Pravidla pro podávání stížností

Pravidla pro podávání stížností

Je-li uživatel chráněného bydlení, nebo jeho zástupce nespokojen s některým aspektem poskytované služby nebo přístupem pracovníků má právo obrátit se stížností přímo na vedoucí služby chráněného bydlení, a to písemně, ústně, případně anonymně do poštovní schránky, která je umístěna na chodbě, ve společných prostorách panelového domu.

V případě, že uživatel je stále nespokojen i přesto, že stížnost byla řešena vedoucím služby, nebo je příčinou nespokojenosti sám vedoucí služby, může se stěžovatel obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Vedoucí služby chráněné bydlení

- Mgr. Zora Machartová
Ředitelka Sdružení TULIPAN, z.s
Tel: 485 354 316; 774 450 160
E-mail: machartova@sdruzenitulipan.cz

Nezávislí orgán

- *Veřejný ochránce práv*
Údolní 39, 602 00 Brno
Tel: 542 542 888
E-mail: podatelna@ochrance.cz

Uživatel má právo přizvat si pro vyřizování stížnosti blízkou osobu nebo nezávislého zástupce, který stojí mimo struktury zařízení i poskytovatele. Při přijímání stížností od uživatele, který má potíže s vyjadřováním, využívá pracovník alternativních forem komunikace. V případě potřeby má stěžovatel právo na tlumočníka.

O stížnostech jsou vedeny písemné záznamy. Záznam o podání stížnosti není součástí osobního spisu uživatele.

Stížnosti zaznamenané pracovníkem chráněného bydlení TULIPAN obsahují konkrétní výroky stěžovatele, ne pouze interpretaci pracovníka.

Pokud chce stěžovatel podat stížnost ústně lze ji podat, kterémukoliv zaměstnanci chráněného bydlení. O stížnosti je sepsán formulář *Podání stížnosti*, kdy je nutné, aby bylo jasné doloženo, že jde o stížnost, kterou podává stěžovatel oficiálně. Stížnosti, které budou podány ústně, ale nebude o nich vyhotoven písemný záznam pracovníkem chráněného bydlení, nemusí být brány na zřetel.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše 30 dnů. Během této lhůty je vedoucím pracovníkem nebo ředitelkou Sdružení TULIPAN, z. s. provedeno prošetření stížnosti a prověření skutečností. Lhůtu pro vyřízení žádosti lze ze závažných důvodů prodloužit. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty i o jeho důvodech vždy prokazatelně informován, a to včas před uplynutím lhůty pro vyřízení žádosti.

Stížnost je vyřízena písemně, přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních

k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností, které je možno využít ke zlepšení. Anonymní stížnost je vyřízena písemně a odpověď založena k záznamu o stížnosti.

Stěžovateli nevzniká právní nárok, na to aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, kterých se domáhá.

Vyřízení stížnosti je vždy individuální a ke každé stížnosti se přistupuje s odpovídajícím stupněm vážnosti.

Mgr. Zora Machartová
Ředitelka Sdružení TULIPAN, z.s

Podání stížnosti

Klient:

Datum narození:

Obsah stížnosti

V Liberci den

Vlastnoruční podpis

Stěžovatel/ka:

Pracovník chráněného bydlení:

Příloha č. 6 – Katalog návazných služeb

Seznam organizací	Kontakt a informace
Národní rada osob se zdravotním postižením ČR	Voroněžská 144, 460 01, Liberec tel.: 736 751 207 e-mail: liberec@nrzp.cz Bezplatné odborné sociální poradenství v následujících oblastech: - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klienta - podpora práv klientů v občansko-právních záležitostech (bytová problematika, občanské, rodinné a pracovní právo), - speciálně pedagogické poradenství, problematika opatrovnictví u osob omezených na svéprávnosti, - poradenství v oblasti odstraňování bariér a bezbariérových úprav bytů a bytových domů, - poradenství týkající se rehabilitačních, kompenzačních a reedukačních pomůcek - zprostředkování další odborné pomoci, návazných specializovaných služeb a spolupráce s pomáhajícími organizacemi - přednášková činnost Bezplatné právní poradenství v oblastech: - sociální bytové - rodinné - pracovní - občanskoprávních vztahů - právní způsobilosti Poradenská témata: - Příspěvek na péči - Státní sociální podpora - Pomoc v hmotné nouzi - Průkaz OZP (nově karta sociálních systémů, která současně slouží jako průkaz TP, ZTP nebo ZTP/P) - Příspěvek na mobilitu - Příspěvky na nákup kompenzačních pomůcek (vč. příspěvku na pořízení motorového vozidla) - sepisování žádostí, správních žalob, odvolání námitek, opatrovnických návrhů a dalších odborných právních úkonů

Sdružení českých spotřebitelů	Publikace ke stažení zdarma: http://www.konzument.cz/publikace/pruvodce-spotrebitel.php Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice +420 495 215 266 E-mail: spotrebitel@regio.cz
Tyfloservis, o.p.s.	Pobočka: LIBEREC Palachova 504/7, 460 01, tel./fax: (+420) 485 109 990 e-mail: liberec@tyfloservis.cz Vedoucí střediska: Bc. Jitka Fajmonová Obecně prospěšná společnost Tyfloservis nabízí podporu, informace a nácvik dovedností lidem, kteří přes vážné zrakové potíže hledají cestu k co možná nejsamostatnějšímu životu. Působí též na společnost, aby dokázala k jejich samostatnosti přispívat a pomohla tam, kde je to třeba. Tyfloservis, o. p. s. se snaží: • vybavit zrakově postiženého člověka staršího patnácti let takovými dovednostmi a informacemi, aby byl schopen v maximální možné míře samostatně naplňovat své životní potřeby, získal přiměřené sebevědomí, zaměřil se na možnosti svého dalšího rozvoje, ale dokázal též rozpoznat své meze a požádat o pomoc. • vybavit okolní společnost dovednostmi a informacemi, aby byla schopna odstraňovat a nevytvářet nové architektonické ani mezilidské bariéry, které by nadbytečně ztěžovaly situaci nevidomých a slabozrakých, aby byla schopna rozpoznat jejich možnosti a limity a v případě potřeby jim poskytnout konkrétní pomoc. • u svých klientů podporovat převzetí odpovědnosti za vlastní život, samostatnost a aktivitu, využívání všech potenciálů, kterými je člověk vybaven, a celospolečensky podporovat zájem o druhé, toleranci a pomoc.
Unie neslyšících	ČUN Liberec, Klášterní 117, 460 05 Liberec V, suterén budovy kláštera, vchod zezadu. Česká unie neslyšících je organizace, která vznikla za účelem ochrany a prosazování práv, zájmů a potřeb osob se sluchovým postižením. Sdružuje všechny, kteří se zajímají o problematiku a specifickou kulturu neslyšících. V rámci své činnosti umožňuje a podporuje společenské a kulturní kontakty osob se sluchovým postižením, posiluje jejich sociální a právní vědomí a zvyšuje tak možnosti jejich zapojení do života společnosti.
FOKUS Liberec	LIBEREC – ORGANIZAČNÍ CENTRUM

	tel: 485 163 440 Nezvalova 662/18, 460 15 Liberec XV – Starý Harcov 460 15 LIBEREC Kontaktní osoby: Ředitelka: PhDr. Jana Horáková email: j.horakova@fokuslbc.eu tel: 604 209 619 vedoucí psychosociální rehabilitace Růžena Bergmanová, Dis. email: r.bergmanova@fokuslbc.eu tel: 731 866 305 vedoucí služby Sociálně terapeutické dílny Eva Lejsková email: e.lejskova@fokuslbc.eu tel: 731 866 306 vedoucí služby Podpora samostatného bydlení Mgr. Alena Janáčková email: a.janackova@fokuslbc.eu tel: 724 557 233 vedoucí služby Chráněné bydlení Pavλίna Prousková, Dis. email: p.prouskova@fokuslbc.eu tel: 607 137 370 Fokus Liberec nabízí tyto sociální služby: Služba Chráněného bydlení (CHB) Služba Podpora samostatného bydlení (PSB) Služba Sociálně terapeutické dílny (STD) Sociálně aktivizační služby pro seniory a lidi se zdravotním postižením (SAS)
--	--

D.R.A.K. z.s.	Adresa: Občanské sdružení D.R.A.K. z.s. Oblačná 450/1 460 05 Liberec 5 Telefon: 485 102 668 - o.s. D.R.A.K., sociální služby 485 105 349 - chráněná dílna E-mail: info@sduzenidrak.org Web: www.sduzenidrak.org ; www.sduzenidrak.cz Činnost sdružení je zaměřena na dvě skupiny občanů: • Děti, mládež a dospělí s tělesným postižením • Pečující matky, otcové, rodiny Oběma skupinám je nabízena ucelená podpora zahrnující poradenství, vzdělávání, akviziční programy, psychorehabilitační setkávání a volnočasové aktivity. Pro lidi s postižením je nabízeno rehabilitační plavání, kurzy práce na PC, pomoc při osamostatňování se a osvojování sebeobsluhy, podpora při rozvoji prosociálních kompetencí a speciální poradenství v oblasti kompenzačních pomůcek, sociálního zabezpečení, vzdělávacích příležitostí a profesní orientace.
Centrum pro zdravotně postižené Liberec	Zahradní 415/10, 460 01 Liberec Tel./ Fax: 485 104 044 E - mail: liberec@czplk.cz www.czplk.cz • Odpovědný vedoucí: Jana Krobová, DiS. Organizace poskytuje mj.: <i>Odborné sociální poradenství</i> Je určeno pro osoby starší 15 let věku v obtížné životní situaci, která nastala v souvislosti se zdravotním postižením nebo věkem a k jejímu řešení požadují a potřebují odbornou pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů nebo odbornou radu v oblastech příspěvků a výhod pro osoby se zdravotním postižením, orientace v sociálních systémech a platné legislativy, práva, sociálního zabezpečení, odstraňování bariér, vzdělávání, pracovního uplatnění, kompenzačních a rehabilitačních pomůcek a dalších individuálních problémů souvisejících se zdravotním postižením nebo věkem.

	<i>Osobní asistence</i> Osobní asistenci poskytují osobám, které: 1) z důvodu zdravotního postižení, věku nebo chronického onemocnění 2) samostatně nezvládají běžné činnosti a aktivity každodenního života 3) chtějí tyto činnosti a aktivity zvládat sami 4) k tomu potřebují individuální fyzickou a psychickou podporu jiné osoby, která jim pomůže vytvořit vhodné podmínky a prostředí pro jejich samostatné zvládnutí Věkové hranice: Sociální služba je poskytována osobám od 3 let věku. Regionální hranice: Sociální služba je poskytována na území Libereckého kraje. Služba není určena pro osoby, které vyžadují jiný druh sociální služby. <i>Odlehčovací služby</i> Je určena osobám se zdravotním postižením, seniorům a osobám s těžkým chronickým onemocněním od 3 let věku, žijícím v Libereckém kraji, o které je jinak pečováno v jejich domácím prostředí k odlehčení pro pečující blízké osoby, které o tuto službu požádali a v rozsahu, který potřebují k nutnému odpočinku nebo realizaci svých potřeb a přání. Věkové hranice: Sociální služba je poskytována osobám od 3 let věku. Regionální hranice: Sociální služba je poskytována na území Libereckého kraje. Služba není určena pro osoby, které vyžadují jiný druh sociální služby.
ADVAITA, z. ú.	Adresa sídla: ADVAITA, z. ú. Rumunská 14/6 460 01 Liberec IV-Perštýn Vybrané elektronické adresy: statutární zástupce, ředitelka ADVAITA, z. ú., Bc. Olga Merglová (Skype: advaitafinance, tel.: 739 375 492) odborný ředitel, MUDr. David Adameček (Skype: advaitaliberec) vedoucí Terapeutické komunity ADVAITA Bc. Pavlína Ibllová (Skype: tkdzved) vedoucí Centra ambulantních služeb ADVAITA Mgr. Eva Kopecká (Skype: advaita.kopecka) sociální pracovnice terapeutické komunity a centra ambulantních služeb Bc. Lucie Plíšková, DiS. (Skype: tkdzsoc, tel.: 720 310 608) pracovní terapeutka terapeutické komunity Bc. Jana Oktávcová (Skype: tkpracter, tel.: 733 357 200)

	Posláním zapsaného ústavu ADVAITA je pomáhat lidem ohroženým škodlivými návyky a závislostí uskutečnit změny, které jim umožní žít zdravější soběstačný život bez sociálního vyloučení.
Dluhová poradna Liberec	Ryšavá Petra Studničná 224/15 460 01 Liberec Telefon: 725 009 796 e-mail: liberec@dluhovaporadna.com
Sdružení na ochranu nájemníku	Kontaktní centrum: Liberec - Stavební bytové družstvo Pozemních staveb Liberec IV Mlýnská 611 tel: 485 108 927, 602441145
DH Liberec, o.p.s.	DH Liberec, o.p.s. Vlčí vrch 323/54 460 01 Liberec 15 IČ: 272 98 523 Telefon: 482 750 220 e-mail: domov-harcov@volny.cz Ředitelka Bc. Vladimíra Řáhová Tel.: 482 750 220 Mobil: 774 630 000 domov-harcov@volny.cz Chráněné dílny Tel.: 482 750 062 vedoucí služby: Ing. Jana Cvrkalová Tel.: 774 630 004 Chráněné bydlení Harcov Tel.: 774 630 006 vedoucí služby: Bc. Věra Rychtrová Tel.: 774 630 002

	Poskytované služby: Domov pro osoby se mentálním postižením Chráněné bydlení pro osoby s mentálním či kombinovaným postižením Sociálně terapeutické dílny Osobní asistence								
Psychiatrie	Spolupráce je navázána mj. s těmito psychiatry, psychiatrickým oddělením: MUDr. Jaroslav Tržický Adresa <i>Kostelní 5/10</i> <i>46001 Liberec 1</i> Kontakt <i>Telefon: 608981442</i> <i>E-mail: lekarskaregionalni@centrum.cz</i> Krajská nemocnice Liberec, Oddělení psychiatrie Kontakt <table> <tr> <td>Sekretariát,</td><td>+420 485 312</td></tr> <tr> <td>informace:</td><td>242</td></tr> <tr> <td>Ambulance:</td><td>+420 485 312</td></tr> <tr> <td></td><td>216</td></tr> </table> • Jediné lůžkové zařízení poskytující akutní psychiatrickou péči v Libereckém kraji • Realizují akutní i plánované hospitalizace nemocných duševními poruchami MUDr. Kateřina Taušová Adresa <i>Kláštevní 2/117</i> <i>46001 Liberec 1</i> Kontakt <i>Telefon: 485312959</i> MUDr. Jindra Friedrichová Adresa	Sekretariát,	+420 485 312	informace:	242	Ambulance:	+420 485 312		216
Sekretariát,	+420 485 312								
informace:	242								
Ambulance:	+420 485 312								
	216								

	<i>Tyršova 394 51301 Semily</i> Kontakt <i>Telefon: 736105209 E-mail: info@psychamb.cz Web: http://www.psychamb.cz</i>
Komunitní středisko KONTAKT Liberec	Palachova 504/7, 460 01 Liberec – Staré Město Oddělení senioři a zdravotně znevýhodnění Koordinátor pro seniory a zdravotně znevýhodněné Tel.: (+420) 485 244 991, (+420) 734 354 371 e-mail: marie@ksk.liberec.cz Zajišťují klubovou činnost určenou seniorům a zdravotně znevýhodněným občanům města Liberce.

Příloha č. 7 – Hodnocení zaměstnanců

Hodnocení zaměstnance - jednotný pro všechny zaměstnance

Jméno a příjmení hodnoceného:

Hodnocené období:

Pracovní pozice:

Pracovní úsek:

Hodnotitel:

Kriteria hodnocení	Váha	Stupnice	Výsledek
A. PRACOVNÍ VÝKON			
Kvalita práce-komplexnost,přesnost,bezchybnost	5	1 2 3 4 5	
Pracovní tempo-množství práce,efektivita	5	1 2 3 4 5	
Stálost výkonu-vyváženost,rychlost, efektivita	5	1 2 3 4 5	
Iniciativa - snaha, aktivita, samostatnost	5	1 2 3 4 5	
Efektivnost	5	1 2 3 4 5	
Odpovědnost	5	1 2 3 4 5	
Komentář			
B. ÚČELNOST PRÁCE			
Plnění v termínech	5	1 2 3 4 5	
Organizace práce	5	1 2 3 4 5	
Využití pracovní doby	5	1 2 3 4 5	

komentář

C. VZTAH K PRÁCI

Zájem o práci	5	1 2 3 4 5	
Ochota při mimořádných úkolech	5	1 2 3 4 5	
Flexibilita	5	1 2 3 4 5	
Spolehlivost	5	1 2 3 4 5	
Pracovní kázeň	5	1 2 3 4 5	
Zájem o odborný růst	5	1 2 3 4 5	

Komentář

D. SPOLUPRÁCE

Loajalita k organizaci	5	1 2 3 4 5	
Vztah ke spolupracovníkům	5	1 2 3 4 5	
Schopnost týmové spolupráce	5	1 2 3 4 5	
Komunikace	5	1 2 3 4 5	
Vztah k nadřízenému	5	1 2 3 4 5	
Schopnost řídit	5	1 2 3 4 5	
Schopnost delegovat, motivovat	5	1 2 3 4 5	

komentář			
E. OSOBNÍ FAKTORY			
Tvořivost	5	1 2 3 4 5	
Realizace úspěšných námětů	5	1 2 3 4 5	
Vstřícnost ke změnám	5	1 2 3 4 5	
Schopnost sebeprosazení	5	1 2 3 4 5	
Schopnost řešit konflikty	5	1 2 3 4 5	
Vztah ke klientům(uživatelé, rodiče,ostatní)	5	1 2 3 4 5	
Komentář			
Celkem			

Plnění úkolů z předchozího období, úspěchy, nezdary:
--

Úkoly na následující období:		
Text úkolu:	termín	Úkol splněn, splněn částečně

1.		
2.		
3.		

Doporučení ke zlepšení výkonu:

Doporučení k osobnímu rozvoji:

Jiná doporučení:

Zaměstnanec byl seznámen s hodnocením dne:

Podpis zaměstnance:

Podpis hodnotitele:

Příloha č. 8 – Formulář pro vyhodnocení kvality poskytování služby na základě zainteresovaných stran

Formulář pro vyhodnocení kvality poskytování služby na základě podnětů zainteresovaných stran

1. Podněty od uživatelů (stížnosti, hodnotící schůzky, zpětná vazba k programu)

2. Podněty od rodinných příslušníků

3. Podněty od pracovníků

4. Podněty od kontrolních orgánů

5. Podněty od studentů

Závěry a doporučení: