



METODIKA K HODNOCENÍ SLUŽBY V NÁVAZNOSTI NA VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

V organizaci Sírius, příspěvková organizace, kontrolujeme a hodnotíme jedenkrát ročně soulad způsobu poskytované služby s veřejným závazkem organizace (posláním, cíli a zásadami), který si organizace stanovila pro poskytování sociální služby.

Veřejný závazek služby vychází ze stanovené cílové skupiny a individuálních potřeb uživatelů.

Kontrola a hodnocení vychází z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zjišťování souladu v DOZP Mánesova probíhá v následujících kategoriích:

1. Analýza cílové skupiny

- Analýzu cílové skupiny provádí sociální pracovník, vychází z informací programu Cygnus.
- Zjišťuje se, jak je dodrženo nastavení cílové skupiny v registraci.
- Nastavená kritéria – počet uživatelů, pohlaví, věk, zdravotní postižení, stupeň míry závislosti, nařízená ústavní výchova u dětí včetně změn, opatrovnictví, výjimky, ...
- Další částí je analýza žádostí – kolik přišlo žádostí, ke komu se vztahovaly, jak byly řešeny, po čem je poptávka, ... Při odmítnutí z jiných, než kapacitních důvodů by mělo předcházet shlednutí.
- Výsledky jsou zaznamenávány do excelové tabulky.

ROK	počet	poznámka
Celkový počet uživatelů za rok		
z toho muži		
z toho ženy		
Věk uživatelů		
Děti od 3 - 6 let		
Děti od 7 - 15 let		
Děti od 16 do 18 let		
Dospělí do 26 let		
Dospělí od 27 - 50 let		
průměrný věk v daném roce		
Míra podpory		
Nízká		
Střední		
Vysoká		
Příspěvek na péči		
I.		
II.		
III.		
IV.		
Nařízená ústavní výchova - počet uživatelů		
Vzdělávání		
předškolní vzdělávání		
ZŠ se spec. vzdělávacím programem		
ZŠ s individuální podporou		
SŠ se spec.vzdělávacím programem		
Délka pobytu v DOZP Sírius, p. o., Mánesova		
do 3 let		
do 5 let		
do 10 let		



více let pobytu		
Krátkodobé pobyty		
celkem krátkodobých pobytů za rok		
počet jednorázových krátkodobých pobytů		
počet opakovaných pobytů		
počet uživatelů přijatých v daném roce		
z toho z domácího prostředí		
z toho z jiných zařízení		
KONTAKT S RODINOU		
žádný		
nepravidelně, sporadicky (např. 1 x za 2 roky)		
min. 1x ročně		
min. 1 x 1/2 roku		
4 x za rok		
min. 1x měsíčně		
častěji		
3x rok		
5x rok		
Kontakt s přáteli (s lidmi mimo zařízení):		
žádný		
nepravidelně, sporadicky (např. 1 x za 2 roky)		
min. 1x ročně		
min. 1 x 1/2 roku		
min. 1x měsíčně		
častěji		
Přátelské vztahy - odhad		
Kolik dětí má navázán přátelský vztah s člověkem bydlícím v zařízení		
Kolik osob má navázán přátelský vztah s člověkem mimo zařízení		

ROK	počet	poznámka
Celkový počet žádostí za rok		
Z toho muži		
Z toho ženy		
Děti do 6 let		
Děti do 18 let		
Osoby do 26 let		
Osoby starší		
Počet uspokojených žádostí		
Počet odmítnutých žádostí		
odmítnutí z důvodu naplněné kapacity		
odmítnutí z důvodu cílové skupiny		
jiné důvody – do poznámky uveďte jaké		
Důvody podání žádosti (typ nepříznivé sociální situace)		
zhoršení zdravotního stavu		



nezvládnutí péče dosud pečujícími osobami (rodina, příbuzní, pěstouni atp.)		
z jiného zařízení		
z jiného typu služby		
Struktura žadatelů o sociální službu - dle stávajícího bydliště (zde uveďte obce v MSK, z nichž zájemci pocházejí)		
Jiný kraj - uveďte konkrétně		
Počet žádostí na krátkodobé pobyty		
struktura žadatelů podle bydliště, uveďte obce		

2. Principy služby (zásady)

- Principy jsou něco, co je společnou hodnotou pro všechny zaměstnance (= všichni pracují tak, aby dané principy naplňovali = ideál).
- Při analýze zásad služby se vychází z kontrolní činnosti vedoucích středisek, a to jak z plánovaných, tak také průběžných.
- V této části se také hodnotí, co se daří a co naopak ne.
- Vyhodnocování probíhá směrem k zaměstnancům.

Princip normality – Princip normality je vyjádřením toho, co je v životě člověka normální a na co má každý člověk – i člověk s postižením právo: zachování rytmu běžného dne a týdne, oddělení sféry práce (vzdělávání) od sféry bydlení a volného času, prožívání běžného ročního rytmu, respektování vývojové fáze člověka, respektování vlastních přání, potřeba rozhodnutí a nárok na uznání, akceptování života ve světě obou pohlaví, dostupnost běžného životního standardu jako základní předpoklad pro samostatný život, život v běžných životních podmínkách.

Podle čeho poznáme, že jej dodržujeme

- o Děti navštěvují školu
- o Rozlišování dny volna x pracovní dny
- o Svátky, narozeniny, prázdniny, ...
- o Aktivity dle ročního období, věku
- o Oblékání + vizáž (dle věku, pohlaví, příležitosti, období, ...)
- o Běžné činnosti – chodí se k lékaři, nakupovat, využívání MHD, kadeřnictví a jiné služby
- o Aktivity dle potřeb a přání – kostel
- o Návštěvy známých, kamarádů, příbuzných
- o Pořádání mejdanů, grilování, stanování, tábory, rekreace, dovolená
- o Otevřenost vůči veřejnosti, zvýšený zájem veřejnosti o fungování služby

Jak ověřujeme, zda jej naplňujeme?

- o Zápisy, záznamy, fotografie, videa
- o Pozorování
- o Kontrolní činnost
- o Mínění veřejnosti, zpětné vazby
- o Při individuální plánování – kontrola, hodnocení
- o Systém porad a vzdělávání

Limity:

- o Nedostatek kontaktu s rodinou, příbuznými – dítě má vyrůstat v rodině



- Nedostatek přátel, běžné fungování vztahů
- Míra závislosti uživatelů na službě
- Nedostatek pracovníků
- Bariérovost vnějšího prostředí (fyzická i mentální)
- Nedostatek návazných služeb (zejména pro dospělé)

Podpora komunikace a rozhodování – Všichni uživatelé našich služeb mají nastavený vlastní způsob komunikace, který jim umožňuje dorozumět se s okolím a rozhodovat o svém životě, v co nejvyšší míře. Využívány jsou různé způsoby, například dorozumívání gesty, jazykem Makaton, předměty, obrázky atd.

Podle čeho poznáme, že jej dodržujeme?

- Každý uživatel má nastaven systém AAK
- Uživatel používá systém AAK (umí ho, učí se ho) uvnitř zařízení i venku
- Pracovníci mají vzdělávání, podporu externího konzultanta
- Komunikace je součástí individuálního plánování
- Komunikace je běžnou a každodenní součástí poskytování služby

Jak ověřujeme, zda jej naplňujeme?

- Pozorování, kontrolní činnost
- Zápisy, fotky, videa
- Při individuální plánování – kontrola, hodnocení

Limity:

- Noví neproškolení pracovníci, pracovníci ve zkušební době
- Neporozumění či neochota ze strany veřejnosti, rodiny
- Zhoršení zdravotního stavu uživatele
- Nejednotnost přístupu v komunikaci ze strany zaměstnanců (a to i nezáměrná)

Svoboda a bezpečí – O každého člověka, který využívá naše služby, se starají konkrétní určené lidi. Domov je členěn do tří domácností se stálým personálem, který je odborně i lidsky nastaven na podporu klientů ve všech oblastech jejich života. Jako velmi důležitou vnímají zaměstnanci svobodu vlastních projevů klientů a respektující přístup. V každé změně v životě člověka, který využívá služby, je personál připraven podpořit jej vhodným způsobem a zajistit bezpečné zvládnutí situace.

Podle čeho poznáme, že jej dodržujeme?

- Stálý systém pracovníků
- Pokoje s malým počtem
- Možnost soukromí, své věci u sebe, pouze pro něj
- Členění na domácnosti
- Porozumění potřebám a reakce na ně
- Žádné harmonogramy
- Možnost výběru a rozhodování
- IP

Jak ověřujeme, zda jej naplňujeme?

- Plán služeb
- Pozorování, kontrolní činnost
- IP
- Výstupy z porad, výstupy ze zpětných vazeb

Limity:

- Střídání pracovníků při PN, ŘD
- Nízká úroveň vzdělání i odborného
- Zdravotní stav a možnosti uživatelů
- Bariéry fyzické i psychické (míra rizika)

Týmová spolupráce – Základem práce týmu zaměstnanců je vzájemná týmová spolupráce mezi pracovníky v sociálních službách, sociálními pracovníky a zdravotními sestrami. Součástí týmu jsou podle potřeb jednotlivých klientů také externí spolupracovníci. Například pracovníci orgánu sociálně právní ochrany dětí, metodik pro alternativní a augmentativní komunikaci, muzikoterapeut, canisterapeut a další.



Podle čeho poznáme, že jej dodržujeme?

- Jednotný přístup
- Předávání informací probíhá
- Dobrá atmosféra na pracovišti
- Spolupráce, podněty, sdílení, vzájemné respektování
- Prostřednictvím vzdělávání, supervizí, porady, setkávání (formální i neformální)

Jak ověřujeme, zda jej naplňujeme?

- Pozorování, kontrolní činnost
- Výstupy z porad
- Zápisy
- Ověřování systematického přístupu (př. porady, supervize, ...)

Limity:

- Fluktuace pracovníků
- Slabá schopnost vedení týmu
- 24 hodinový provoz
- Aktuální složení týmu (rozdílné potřeby)

3. Cíle

- Soulad je zjišťován z individuálních plánů uživatelů.
- Nejvíce se zkoumá to, nakolik cíle souvisí s životem uživatele.
- Nastavují se kritéria a vychází se z podmínek, že všichni mají IP, všichni mají cíle v IP, ze záznamů a vyhodnocování se dá něco zjistit.

4. Poslání

- Poslání musí vycházet vzhledem k cílové skupině, principům a cílům.
- K vyhodnocování poslání dochází až v závěrečné fázi hodnotícího procesu. Poslání se hodnotí dle analýzy zjištěných skutečností. Výsledky předchozích oblastí se hodnotí v návaznosti na stanovené poslání, zda je dodržováno, či je potřeba provést revizi (např. vzhledem ke změnám v cílové skupině, žádostech, potřebách uživatelů, vzdělávání pracovníků apod.)

Další práce s kvalitou

ROK	počet	poznámka
Podpora procesů vedoucí ke zvýšení kvality		
Inspekce kvality		
Audit kvality		
Audit procesní		
Audit jiný - dobrovolný, cílený...		
Konzultace		
AAK		
SQ, metodické postupy		
případová práce		
Supervize		
Individuální		
Skupinová, týmová		
případová		
Dobrovolníci		
Počet dobrovolníků za rok		
Počet hodin dobrovolníků za rok		
Počet nově spolupracujících dobrovolníků		
Vzdělávání*		
počet hodin vzdělávání celkem		



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

počet jednodenních vzdělávacích aktivit		
počet vícedenních vzdělávacích aktivit		
počet stáží v jiných službách		
* v poznámce komentujte		

V Opavě, dne 10.7.2018