



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# **MANUÁL**

## **pro pracovníky v přímé péči**

**Sírius, příspěvková organizace**

**Opava, 2018**



## Obsah

<b>ÚVOD .....</b>	<b>3</b>
<b>SLOVNÍČEK POJMŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>4</b>
<b>ZÁKLADNÍ INFORMACE .....</b>	<b>7</b>
POSLÁNÍ.....	8
POVINNOSTI POSKYTOVATELE .....	8
JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU .....	9
OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ .....	9
OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ.....	10
OSLOVOVÁNÍ .....	10
STÍŽNOSTI.....	10
PRÁVO NA PŘIMĚŘENOU PODPORU A VYUŽÍVÁNÍ BĚŽNÝCH SLUŽEB .....	11
NEETICKÉ JEDNÁNÍ .....	11
STŘET ZÁJMŮ .....	11
INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ.....	12
SEXUALITA.....	12
SLEDOVÁNÍ KVALITY POSKYTOVANÉ SLUŽBY .....	12
PRINCIP NORMALITY .....	12
PRACOVNÍCI A JEJICH KOMPETENCE PODLE PRACOVNÍHO ZAŘAZENÍ .....	14
<i>Pro celý domov – provoz a administrativa</i> .....	14
<i>Pro celý domov v přímé péči</i> .....	14
<i>V bytech</i> .....	15
<i>Ostatní</i> .....	16
HODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ .....	16
VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ .....	16
SYSTEM PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ MEZI ÚSEKY (PROVOZ, PŘÍMÁ PÉČE) .....	17
PRACOVNÍ ŘÁD .....	17
DODRŽOVÁNÍ BEZPEČNOSTI PRÁCE.....	17
ENVIRONMENTÁLNÍ POLITIKA ORGANIZACE.....	17
MAJETEK.....	17
<i>Přijímání darů</i> .....	17
<i>Označení</i> .....	17
<i>Přemísťování</i> .....	18
<i>Odpovědnost za místnosti</i> .....	18
<i>Inventarizace</i> .....	18
<i>Vyřazování</i> .....	18
<i>Reklamace</i> .....	18



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## Úvod

Chceme, abyste se v práci cítili bezpečně.

Tento **Manuál** Vám pomůže při seznamování se s organizací Sírius, příspěvková organizace. Také Vám seznámí se způsobem práce, předáváním informací, kompetencemi jednotlivých profesí, pravidly, kterými se budete muset řídit. Je **návodem i rádcem**, bude Vám sloužit po celou dobu Vašeho působení v této organizaci. Také Vám pomůže řešit i případné **krizové situace**.

Pokud jste novým pracovníkem, budete pracovat po určenou dobu jen pod vedením vedoucího konkrétního střediska. Jiný pracovník Vás nemůže úkolovat. Tímto způsobem **celé středisko služby**, abyste poznali různé odlišnosti ve způsobu práce dle individuálních potřeb uživatelů služby.

Dostali jste **sešit na své poznámky**. Do sešitu si denně zapisujte nápady, postřehy, co byste změnili, jak byste dělali práci jinak (efektivněji), pocity z práce, ... prostě vše. Prosíme, nepodceňujte tyto zápisy, budou se Vám i nám hodit. Poslouží k vyhodnocení Vaší i naší práce, pomohou nám k odstranění případných nedostatků, které my už nevidíme. Napomůžete nám tak ke zkvalitnění služby pro uživatele.

Během čtení Vás budeme odkazovat na **Metodiky, Standardy, Směrnice a Řády**, které jsou součástí tohoto Manuálu.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## Slovníček pojmů a zkratek

V Manuálu se budete setkávat s těmito pojmy a zkratkami:

**Uživatel:** osoba, které poskytujeme naši pobytovou sociální službu.

**AAK – alternativní a augmentativní komunikace:** náhradní nebo doplňující systém komunikace.

**Aktivizace:** činnost, která vede k rozvoji dovedností a schopností, k uspokojování potřeb nebo jen k vyplnění volného času zájmovými aktivitami.

**BS – bazální stimulace:** vědecký pedagogicko-ošetřovatelský koncept podporující vnímání, komunikaci a pohybové schopnosti člověka.

**IPad:** tablet pro aktivizaci uživatelů, je nápomocen také rozvoji komunikace, slouží k pořizování fotografií a videí.

**Individuální potřeby:** osobité potřeby konkrétního člověka, které jsou předmětem poskytované podpory a péče.

**Specifické potřeby:** mají uživatelé různé, proto jim musí být poskytována určitá podpora (např. v oblasti komunikace, pohybu).

**Ariska:** speciální židle určená zejména dětem, které samy nesedí.

**Peg:** perkutánní endoskopická gastrostomie – tenká sonda, která je zavedena přes kůži stěny břišní do žaludku. Slouží k podávání stravy v případech, kdy ji není možno podat ústy.

**MIV:** mechanický invalidní vozík.

**Snoezelen:** je speciální místnost určená k poskytnutí pozitivně naladěného prostředí, které může mít funkci relaxační, poznávací a interakční. Snoezelen nabízí poznání odlišných sensorických zkušeností, atmosféru vzájemné důvěry a bezstarostného uvolnění. Cílem tohoto stimulačního a relaxačního prostředí je umožnit konkrétnímu jedinci autentický zážitek a uspokojit jeho individuální potřeby.

**Osobní údaj:** informace, podle které lze osobu přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro její fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu (např. jméno, příjmení, datum a místo narození, rodinný stav, rodné číslo, státní příslušnost, adresa trvalého bydliště, telefonní spojení domů, do zaměstnání apod.)

**Citlivý údaj:** informace vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, členství v odborových organizacích, odsouzení za trestný čin, sexuálním životě, genetickém údaji, politických postojích, náboženství a filosofickém přesvědčení, zdravotním stavu nebo biometrickém údaji.

**IP – Individuální plán uživatele:** je dokument, ve kterém jsou popsány individuální potřeby/očekávání/cíle uživatele, navržena podpora (která je umožní naplnit). IP je s uživatelem pravidelně vyhodnocován. IP je vytvářen plánovačem (nejčastěji vedoucím střediska) ve spolupráci s klíčovým pracovníkem a uživatelem. IP je uložen v bytě u uživatele. (více viz SQ 5)



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Profil uživatele:** Popis uživatele, jak komunikuje, co má rád, jak se projevuje, jeho zvyky, jak se stravuje, prostě vše, co potřebujete o konkrétním člověku vědět.

**Deník činnosti:** slouží k záznamu o průběhu služby. Také se zde zapisují informace o tom, jak se uživatel dnes při aktivitách a nácvičích projevoval, jak se sám podílel na nácviku, jestli jeho chování a projevy vybočovaly z běžných projevů.

**Metodika:** Pravidlo, které slouží jako návod k určitým činnostem, musí se dle něj postupovat. Jeho dodržování je předmětem průběžné kontroly, nedodržování předmětem sankcí.

**SQ – Standard kvality:** standardy jsou obsaženy v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a podrobně pak ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Stanovují pravidla, jak má poskytování sociální služby vypadat, co musí při poskytování služby splňovat, jací pracovníci mohou v sociálních službách pracovat a definují materiální podmínky, ve kterých je možno sociální službu poskytovat.

**PSS:** pracovník v sociálních službách.

**SZP:** zdravotní sestra bez odborného dohledu.

**PS:** praktická sestra (dříve zdravotnický asistent).

**Plánovač:** osoba zodpovědná za individuální plánování (nejčastěji vedoucí střediska).

**Klíčový pracovník:** s uživatelem podle jeho komunikačních schopností a dovedností zaznamenává, shromažďuje a ověřuje informace o způsobu a průběhu poskytované podpory a naplňování individuálního plánu. Hájí a ochraňuje práva a oprávněné zájmy uživatele, podporuje uživatele v rozhodování. Společně s uživatelem mohou podat stížnost a připomínky, vyplňují dotazníky a formuláře (viz Kompetence klíčového pracovníka, SQ 5).

**Skupinový pracovník:** pracovník, který se stará o stálou skupinu uživatelů.

**Řídící služba:** pracovník, který je zodpovědnou osobou za chod bytu ve stanovený den (v plánu služeb označen červeným podtržením), v nepřítomnosti vedoucího jej zastupuje.

**Denní služba:** pracovník, který slouží denní směnu, tj. nejčastěji od 6:30 (7:00) do 18:30 (19:00).

**Noční služba:** pracovník, který slouží noční směnu, nejčastěji od 18:30 (19:00) - 6:30 (7:00).

**Střídající pracovník:** střídá denní i noční službu v době nepřítomnosti PSS.

**DOZP:** služba domovy pro osoby se zdravotním postižením.

**CHB:** služba chráněn bydlení.

**PSB:** služba podpora samostatného bydlení.

**ZZ – zákonný zástupce:** u dětí rodič, pokud není zbaven rodičovských práv.

**Opatrovník, poručník:** je ustanoven soudem a hájí zájmy uživatele (nemusí to být rodič).

**ŘD:** řádná dovolená.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**PN:** pracovní neschopnost (nemocenská).

**DPN:** dočasná pracovní neschopnost.

**OČR:** ošetřování člena rodiny.

**MD:** mateřská dovolená.

**RD:** rodičovská dovolená.

**OSPOD:** orgán sociálně – právní ochrany dětí.

**NÚV:** nařízená ústavní výchova.

**MPSV:** Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

**ZP:** zákoník práce.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## **ZÁKLADNÍ INFORMACE**

**Jedná se o informace, které o organizaci může podat každý pracovník.**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Sírius, příspěvková organizace je příspěvkovou organizací zřízenou Moravskoslezským krajem.

## Poslání

Motto:

**„Respekt – Spolupráce – Podpora – Řešení = Kvalita“**

Posláním služby domovy pro osoby se zdravotním postižením je poskytnout pobytovou službu dětem a dospělým osobám především z Moravskoslezského kraje, kteří vzhledem ke svému postižení nemohou žít ve svém přirozeném sociálním prostředí. Chceme jim umožnit prožít aktivní a důstojný život s vazbami na rodinu a veřejnost formou poskytování individuálně plánovaných služeb, které podporují jejich možnosti, schopnosti a samostatnost.

Posláním služby chráněné bydlení v Opavě a Velkých Hošticích je poskytovat dospělým lidem s mentálním a vícenásobným postižením takovou podporu jakou potřebují k tomu, aby mohli bydlet v běžných domácnostech, a individuálně je podporovat v rozhodování ve všech oblastech, které se jich týkají, s respektem k jejich sexuálním a vztahovým potřebám.

Podpora samostatného bydlení je terénní sociální služba, poskytovaná dospělým lidem/osobám, ke kterým pracovníci služby docházejí do jejich domácností, kde jim poskytují podporu, nebo se setkávají na jiném předem domluveném místě. Služba zahrnuje podporu rozvoje dovedností v oblastech souvisejících se samostatným bydlením, obhajobou práv a začleněním do života obce a regionu. Je poskytována lidem, kteří ji potřebují a mají o ni zájem.

## Povinnosti poskytovatele

(§88 108/2006 zákona o sociálních službách)

Organizace je povinna:

- a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,
- b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,
- c) **vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,**
- d) **zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,**
- e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- f) **plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků, a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů**
- g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),
- h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3,
- j) v případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova, výchovné opatření nebo předběžné opatření,
- k) neprodleně písemně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností uvedenému v § 92 písm. a) ukončení poskytování pobytové služby sociální péče osobě, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví, pokud tato osoba s takovým oznámením souhlasí.

## Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o sociální službu je oprávněn vést pouze ředitel organizace a sociální pracovník dané služby. Sociální služba je poskytována na základě smlouvy. V DOZP středisku Mánesova však poskytujeme pobytovou sociální službu nejčastěji dětem s nařízenou ústavní výchovou na základě rozhodnutí soudu, kdy se smlouva neuzavírá. Jedná se o zařízení pro výkon ústavní výchovy, které s sebou nese určitá specifika v oblasti zvýšené ochrany dětí.

Může se stát, že bude jakýkoliv pracovník organizace osloven zájemcem o službu nebo úřady, v tom případě odkáže na ředitelku organizace.

## Ochrana osobních údajů

Všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí i po ukončení pracovního poměru. Nesmí nikomu sdělovat osobní a citlivé údaje uživatelů.

### Nahlížení do dokumentace uživatele pro praxi a dobrovolníky:

Praxe může nahlížet do dokumentace uživatele dle zaměření praxe pouze pod dohledem pracovníka, nesmí pořizovat kopie, výpisky. O tomto je zpracován souhlas opatrovníka či zákonného zástupce.

Dobrovolník nesmí nahlížet do žádné dokumentace uživatele.

### **Nestíhám práci a chci si vzít IP nebo Profil domů.**

#### **Nelze!**

Osobní dokumentace uživatele obsahuje osobní a citlivé údaje, proto je nepřipustné odnášet domů jakoukoliv dokumentaci s osobními údaji uživatele.

### **Ochrana osobních údajů při předávání informací**

Porušení ochrany osobních a citlivých údajů – pracovníci si musí dávat pozor, jaké informace a komu sdělují. Stručně můžete sdělit obecné informace o uživateli opatrovníkovi, zákonnému zástupci. Informace týkající se zdravotního stavu nesmíte podávat nikomu. O zdravotním stavu uživatele informuje pouze SZP. Přehled poskytovaných informací a oprávněných osob, kterým lze předat informaci v souladu s ustanovením zákona 101/2000Sb. je v SQ 6, příloha č. 1.

Musíte si také dávat pozor při telefonickém kontaktu – přes telefon se nikomu osobní a citlivé údaje uživatelů nesdělují! Informace o telefonátu zapište do Deníku hlášení.

PSS může pouze předat:

- Obecné informace o uživateli: jak se daří apod., osobní cíle, individuální plán, potřeby a přání uživatele – zákonnému zástupci/opatrovníkovi, sociálnímu pracovníkovi OSPODU.
- Informace o materiálních prostředcích uživatele – pouze klíčový pracovník zákonnému zástupci/opatrovníkovi.

Pozn.

Nepřipadá v úvahu, aby kdokoliv z pracovníků odpověděl na dotaz zákonného zástupce/opatrovníka, veřejnosti, školy, pracovníků zdravotnického zařízení, soudu „NEVÍM“.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Pokud neznáte odpověď na otázku nebo nemůžete na tuto otázku odpovědět, protože to není ve Vaší kompetenci, sdělte:

„Nejsem kompetentní odpovídat na tuto otázku (zdrav. stav, sociální věci), rád Vám to zjistím, prosím počkejte, přepojím Vás nebo mi sdělte vaše tel. číslo, zavoláme Vám.“

## Ochrana práv uživatelů

**Neustále mějte na paměti, že uživatelé naší služby (děti i dospělí) mají stejná práva jako lidé bez postižení, a to bez výjimky! Jste povinni chránit uživatele před předsudky a bránit je při negativním hodnocení.** (viz SQ 2)

### Deklarace práv mentálně postižených:

- Mentálně postižení mají v maximální možné míře stejná práva jako ostatní lidé.
- Mentálně postižení mají právo na odpovídající zdravotní péči, léčbu, rehabilitaci, výchovu a vzdělávání, které jim umožní maximálně rozvinout jejich možnosti a schopnosti.
- Mentálně postižení mají právo na ekonomické zabezpečení a přiměřenou životní úroveň. Mají právo pracovat nebo vykonávat jakoukoli smysluplnou činnost podle svých možností.
- Pokud je to možné mají osoby s mentálním postižením právo žít ve vlastní rodině nebo u pěstounů a podílet se na různých formách veřejného života. Rodinám, v nichž osoby s postižením žijí, by měla být poskytována náležitá pomoc. Je-li umístění osob s postižením do specializovaného zařízení nevyhnutelné, mají být prostředí a podmínky života v něm tak blízké normálním podmínkám života, jak je to jen možné.
- Mentálně postižení mají právo na kvalifikovaného opatrovníka k ochraně jejich práv a oprávněných zájmů.
- Mentálně postižený má právo na ochranu před jakýmkoli vykořisťováním, zneužíváním nebo ponižujícím zacházením. Je-li předmětem soudního stíhání, má mít právo na zákonný proces s plným uznáním svého stupně odpovědnosti, který vyplývá z jeho mentálního stavu.
- Jestliže osoby s postižením nejsou schopny účinně využívat souhrnu svých práv v důsledku hloubky svého postižení a jestliže se ukáže potřeba omezit tato práva buď částečně, nebo úplně, pak musí postup používaný za účelem omezení nebo zrušení těchto práv chránit postiženého zákonně proti jakékoli formě zneužití. Tento postup by měl být založen na hodnocení kvalifikovaných znalců, kteří by posoudili sociální způsobilost postiženého. Omezení nebo zrušení práv má být podrobena periodickým revizím a musí být odvolatelné u vyšších instancí.

Viz příloha Vnitřní pravidla pro ochranu práv uživatelů v organizaci Sírius, příspěvková organizace a SQ 2 Ochrana práv osob.

Pokud se stane, že např. ve zdravotnickém zařízení, obchodě, či jiné službě odmítnou ošetřit, obsloužit uživatele, musíte hájit práva uživatele. Nepomohou-li vstřícné kroky (co můžeme udělat pro to, abyste.....), nechte si zamítavou odpověď napsat písemně.

## Oslovování

Dospělý – pokud není oboustranná dohoda o vzájemném tykání, vykáme. Pokud jste však nový pracovník, vykáte dospělému uživateli vždy!

Dítě – tykáme, jeho oslovení je popsáno v Profilu.

Viz Metodika oslovování uživatelů

## Stížnosti

Uživatel a jeho zákonný zástupce/opatrovník, nebo jiná osoba mají právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Stížnost lze podat ústně, písemně či elektronicky. Stížnost, která je podána ústně, je vždy zaznamenána pracovníkem a předána k vyřízení.

Stížnost je povinen přijmout každý pracovník organizace, vyřizuje tým pro vyřizování stížnosti, pokud není interním předpisem stanoveno jinak, ředitel zařízení.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena do 28 dnů od data podání stížnosti. Stěžovatel bude vždy vyrozuměn, jak byla stížnost vyřízena.

Ředitel nebo jím pověřený zaměstnanec, kteří jsou oprávněni stížnost prověřit, prozkoumají veškeré podněty ve stížnosti uvedené a v případě potřeby neprodleně zahájí potřebná opatření.

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na zřizovatele, tj. Krajský úřad Moravskoslezského kraje, ul. 28. října č. 117 Ostrava, odbor sociálních věcí, nebo Kancelář veřejného ochránce práv.

Na anonymní stížnosti se neodpovídá, nicméně se prověřuje.

Dále viz SQ 7.

## Právo na přiměřenou podporu a využívání běžných služeb

Uživatel má právo, aby mu byla poskytována podpora nezbytně nutná tak, aby vedla k rozvoji samostatnosti – nepřepečovávat, nespěchat, dát každému prostor, čas a příležitost. (Možná to dokáže sám, což nezjistíte, pokud to uděláte za něj).

Využívají se běžně dostupné služby společnosti, při podpoře a službách je nezbytně nutné využívat služeb veřejné služby a v případě, že to není činěno zdůvodnit z jakého důvodu.

Vzdělávání, sociální terapeutické dílny, sociální rehabilitace a zdravotní péče probíhá zásadně mimo zařízení (děti do školy docházejí, dojíždějí k lékaři a do nemocnice v doprovodu klíčového nebo skupinového pracovníka).

## Neetické jednání

Jedná se o každé chování a zacházení, které by uživatele ponížilo, zesměšnilo, snížilo jeho důstojnost. Zkrátka nechovejte se k uživateli služby tak, jak bys nechtěli, aby se někdo choval k Vám (nedělej druhému to, co nechceš, aby se dělo tobě).

Pokud jste svědkem toho, jak některý z pracovníků zachází s uživatelem neeticky, a nic neřeknete nebo neuděláte, je to stejné, jako byste se tak chovali Vy sami. Stanete-li se svědkem takové situace, je Vaší povinností událost oznámit nadřízené osobě nebo ji zapsat do Sešitu podnětů a připomínek případně Knihy stížností. Můžete také využít schránku důvěry.

Viz příloha Etický kodex pracovníků a SQ 7.

## Střet zájmů

Prakticky při všech činnostech, kdy vznikají vztahy, založené na vzájemných právech a povinnostech dvou nebo více osob, mohou nastat situace, které se běžně nazývají „**střetem zájmů**“. V sociálních službách může dojít ke střetu zájmů zejména v případě, že pracovník je povinen něco konat (nebo se naopak nějakého jednání zdržet), ale současně je toto konání (zdržení se) k jeho prospěchu nebo naopak škodě. Tato situace představuje potenciální nebezpečí, že takový pracovník nebude jednat ve prospěch uživatele, ale upřednostní svůj prospěch, pohodlí, názory před přáními, potřebami a zájmy uživatelů. Více viz příloha Vnitřní pravidla pro řešení střetu zájmů v organizaci Sírius, příspěvková organizace.

Ve středisku se můžete setkat nejčastěji s:

- a) přepečováváním uživatele – pracovník mu vnucuje pomoc, kterou uživatel nepotřebuje, nemotivuje uživatele k soběstačnosti, protože je to pro něj pohodlnější.
- b) pracovník preferuje určitého uživatele před ostatními uživateli, nedodrжуje rozdělení uživatelů do skupin.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## Individuální plánování

Základ individuálního plánování vychází ze zjišťování potřeb, které provádí příjemce služby (uživatel) nebo zákonný zástupce/opatrovník spolu s pracovníkem organizace. Potřeby uživatelů zjišťujeme před přijetím nebo v průběhu prvních třech měsíců poskytování služby (u dětí v ohrožení přijatých na základě rozhodnutí soudu), dále potom vždy při změně potřeb, nejdéle však co dva roky. K tomu nám slouží Dotazník zjišťování potřeb uživatele. Písemný výstup slouží plánovačům k sestavení nebo revizi individuálního plánu, sestavení nebo revizi Profilu a odhalení možných rizik včetně praktického postupu k jejich minimalizaci.

Profil uživatele je aktualizován vždy při změně, nejméně však 1x ročně.

Hodnocení naplňování potřeb – revize IP

Individuální plán revidují vedoucí středisek (plánovači) společně s uživatelem a jeho klíčovým pracovníkem, individuálně podle potřeb uživatele, minimálně však každého půl roku. Revize spočívá ve vyhodnocení nabídnuté podpory a vyhodnocení, jestli bylo potřeby (cíle) dosaženo, podle toho se podpora může ukončit nebo pokračuje (záleží na potřebě/cíli) a přidá se další potřeba/cíl uživatele, kterou se budou pracovníci s uživatelem snažit naplnit.

## Sexualita

Právo na sexuální život má každá osoba (projevy sexuality jsou v naší organizaci akceptovány a uživatelům je při nich poskytnuta potřebná přiměřená podpora).

Pracovníci organizace musí akceptovat neverbální projevy a činnosti uživatelů, které směřují k prožití sexuality a umožnit uživatelům prožít vlastní sexualitu individuálním způsobem. Tento způsob však nesmí být v rozporu se zájmy a právy ostatních uživatelů.

Přiměřenou podporou je zajištění soukromí, následná hygiena nebo podpora při hygieně. Nepřípustná je jakákoliv forma instruktáže či asistence při masturbaci.

Všechny přípustné a nepřípustné formy kontaktu jsou popsány v Protokolu sexuality.

Nejdůležitějším aspektem je pro nás ochrana všech uživatelů před jakoukoli formou pohlavního zneužití.

## Sledování kvality poskytované služby

Kvalita poskytované služby je sledována a průběžně vyhodnocována 1x ročně sociálním pracovníkem. Sociální pracovník provádí celkovou analýzu, ke které využívá informace ohledně uživatelů, zpětnou vazbu dobrovolníků, praktikantů, studentů, Knihu stížností, Sešit podnětů a připomínek, zápisy z kontrol.

## Princip normality

„Pokud je to možné, má osoba s mentálním i jiným postižením žít v kruhu své vlastní rodiny nebo v rodině opatrovníka a účastnit se různých forem společenského života. Proto má být rodině, ve které žije, poskytována pomoc. Je-li jeho umístění do specializovaného zařízení nevyhnutelné (není jiná možnost), mají být prostředí a podmínky života v něm tak blízké normálním podmínkám života, jak je to jen možné.“ (Deklarace práv mentálně postižených).

Život člověka, jak se jedinec vyvíjí a dospívá, se ubírá různými směry. Každý z nás považuje za normální něco jiného, avšak na základních aspektech „normálního života“ se většina lidí dokáže shodnout. To, co je pro nás normální, považujeme za zcela samozřejmé. Teprve když poznáme život osoby s postižením, která využívá především pobytovou sociální službu, jsme schopni porovnat svůj a její způsob života a uvědomit si, jak se od sebe liší, co všechno je pro nás normální – samozřejmé a jak žijí uživatelé sociálních služeb, co jim chybí.

Pro snadnější orientaci v principu normality si uvědomte, jak žijete Vy a odpovězte na několik otázek:

*Vnímáme rozdíl mezi dnem a nocí – do lůžka jsme jinak oblečeni, spíme jinde, než trávíme čas přes den. Ve dne chodíme do práce nebo do školy, odpoledne máme pro sebe a svou rodinu, večer a v noci odpočíváme a spíme. Spát chodíme, až se nám chce, někdy v osm, jindy v deset, někdo ještě později.*



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

*Mají to tak i naši uživatelé?*

*Vnímáme čtyři roční období, každé z období prožíváme jinak, každé nám přináší jiné radosti i starosti, jinak se oblékáme, slavíme tradice, svátky apod.*

*Mohou to tak prožívat i naši uživatelé?*

*Oslavujeme narozeniny a jmeniny své, i svých blízkých.*

*Mohou je slavit i naši uživatelé?*

*Týden má sedm dní, z toho je 5 dní pracovních a dva dny volné. Pracovní dny prožíváme jinak než volné dny.*

*Prožívají takto týden i naši uživatelé?*

*Žijeme různě, bydlíme v domě nebo v bytě, kde máme různý počet pokojů. Ty vytvářejí naše soukromí a útočiště.*

*Žijí tak i naši uživatelé, mají své soukromí?*

*Od svých blízkých se nám dostává lásky, pomoci a porozumění.*

*Dostává se těchto věcí i našim uživatelům?*

*Každý osoba může projevit a uplatnit svobodnou vůli, kterou ostatní respektují.*

*Je respektována svobodná vůle našich uživatelů?*

***Nemůžeme v naší práci nic zkazit, pokud se k uživatelům budeme chovat tak, jak bychom si přáli, aby se pečující starali o nás nebo naše blízké, kdybychom se dostali do jejich situace.***



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## Pracovníci a jejich kompetence podle pracovního zařazení

### Pro celý domov – provoz a administrativa

**Ředitelka** – zodpovídá za chod organizace a kvalitu poskytovaných služeb. Jako příkazce operace schvaluje veškeré nákupy zboží a služeb. Určuje dovolené všech pracovníků, schvaluje cestovní příkazy, zajištění akcí s uživateli apod.

**Ekonom** – v nepřítomnosti zastupuje ředitelku, je zodpovědný za účetní operace a vykazování účetních dat. Připravuje a navrhuje rozpočet organizace, sleduje jeho čerpání. Jako správce rozpočtu schvaluje požadavky k nákupům a služební cesty.

**Referent správy majetku** – má na starosti majetek organizace, s referentem budete úzce spolupracovat při inventarizaci majetku.

**Účetní** – má na starosti provozní pokladnu. Shromažďuje požadavky k nákupům, podle kterých buď objednává zboží, nebo vyplácí zálohy z provozní pokladny (týká se také záloh k cestovním příkazům).

**Personální, mzdová účetní** – vede personální agendu, na základě odevzdaných výkazů práce zpracovává mzdy pracovníků, vydává výplatní lístky, eviduje odebranou stravu ve spolupráci s vedoucí stravovacího provozu. Zakládá a kontroluje osobní dokumentaci pracovníků, zpracovává a vydává evidenční listy důchodového pojištění pracovníků, zpracovává daňová přiznání a slevy na daních, vydává doklady o mzdě pracovníkům pro různé instituce, eviduje DPN (dočasná pracovní neschopnost), ŘD, MD, OČR, RD. Sleduje platové postupy.

**Vedoucí stravovacího provozu** – zodpovídá za stravovací provoz, vede faktury, objednává veškeré zboží. Přebírá zpětnou vazbu ke stravě uživatelů od vedoucích středisek na pravidelných stravovacích komisích.

**Kuchařky** – vaří, připravují stravu uživatelům služby DOZP podle jejich individuálních potřeb, vkládají do jídelních nosičů. V nepřítomnosti vedoucí stravovacího provozu evidují strážníky. Vaří a připravují stravu pro pracovníky a v rámci vedlejší hospodářské činnosti pro externí strážníky.

**Provozář** – zodpovídá za prvotní proškolení pracovníků v bezpečnosti práce, sleduje bezpečnost a ochranu zdraví na pracovišti, má na starosti vozový park organizace: technický stav služebních vozidel, evidenci jízd, spotřebu benzínu a nafty. Zodpovídá za zácvik řidičů k jednotlivým vozidlům, seznámení s návody k použití vozidel. Pomáhá s nákupy a odvozy uživatelů. Stará se o veškerou údržbu, kontroluje a reaguje na vaše požadavky k údržbě, které zapisujete do sešitu závad.

### Pro celý domov v přímé péči

**SZP** – zdravotní sestra bez odborného dohledu sleduje a zjišťuje fyziologické funkce, zodpovídá za zdravotní stav uživatelů, podávání léků a laxativ, sonduje, komunikuje s lékaři.

**PS** – praktická sestra (dříve zdravotnický asistent), vykonává práci sestry ale pod odborným dohledem, zajišťuje zdravotnický dohled v rámci noční služby.

**Fyzioterapeut** – má na starosti rehabilitaci uživatelů, jejich rehabilitační a kompenzační pomůcky (včetně evidence, zajištění výběru, nákupu a oprav). Podle jeho pokynů PSS polohují uživatele, používají kompenzační pomůcky, případně provádějí jednoduché cviky. Zajišťuje spolupráci s odbornými lékaři. Doprovází uživatele na aktivity a akce. Je zodpovědný za zajištění canisterapie, hipoterapie. Má na starosti vybavení a využívání snoezelenu. Organizuje a zajišťuje využívání motomedu při rehabilitaci.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Sociální pracovník** – sleduje kvalitu poskytované služby, má na starosti uzavírání smluv, jedná se zájemcem o službu, účastí se případových konferencí a podává návrhy na případové konference, stará se o veškerou dokumentaci uživatelů. V nepřítomnosti vedoucích středisek konkrétní služby je zastupuje v kontrolní činnosti.

**Asistent** – vede evidenci finančních depozit a sleduje úhrady, eviduje nedoplatky, navrhuje opatření, je zodpovědný za vymáhání pohledávek, jedná s exekutorským soudem. Vede evidenci majetku uživatelů a depozita. Schvaluje požadavky na nákupy z prostředků uživatelů.

## V bytech

**Vedoucí střediska** – koordinuje a zodpovídá za chod střediska, zajišťuje provozní činnosti, má povinnost přijímat a aplikovat opatření ředitele, v rámci své pravomoci vydává pokyny a příkazy a důsledně vyžaduje jejich plnění od podřízených. Řídí a organizuje práci pracovníků přímé péče a pomocnice. V návaznosti na individuální potřeby uživatelů, sestavuje IP (plánovač), kontroluje jeho naplňování a zodpovídá za jeho revize. Ve spolupráci s klíčovým pracovníkem zpracovává Profil uživatele a zabezpečuje volnočasové aktivity uživatelů a zodpovídá za prosazování jejich práv a zájmů.

**Klíčový pracovník** – hájí a ochraňuje práva a oprávněné zájmy uživatele, podporuje uživatele v rozhodování. Je zodpovědný za vyplnění Dotazníku zjišťování potřeb s uživatelem, dává podněty k aktualizaci Profilu, individuálnímu plánu a rizikům. S uživatelem podle jeho komunikačních schopností a dovedností zaznamenává, shromažďuje, ověřuje informace o způsobu a průběhu poskytované podpory a naplňování individuálního plánu. Společně s uživatelem podávají stížnosti a připomínky, vyplňují dotazníky a formuláře, spolupracují na tvorbě individuálního plánu a revizi služby, dávají podněty ke změnám v Profilu, účastní se externích konzultací AAK (alternativní a augmentativní komunikace), vytváří pomůcky k AAK. Ke všem těmto činnostem se snaží přizvat zákonné zástupce nebo opatrovníky a informovat je o nich.

Zajišťuje materiální a technické věci uživatele, které vyplnou z průběhu služby. Spolupracuje s opatrovníkem, fyzioterapeutem, zdravotnickými pracovníky organizace, plánovačem a reaguje na podněty k pořízení věcí pro uživatele. Vypisuje požadavky, provádí kontrolu svěřeného majetku uživatele a navrhuje věci k „vyřazení“. Je správcem složky uživatele AAK na iPadu a v počítači v bytě (zodpovídá za to, aby nebyly porušeny osobnostní práva uživatele nebo nedošlo ke zneužití fotografií).

**Skupinový pracovník** – podporuje a pečuje o stále stejnou skupinu uživatelů, zastupuje klíčového pracovníka a spolupracuje s ním na dodržování postupů individuálního plánu, navrhuje změny v IP. Často bývá zároveň také klíčovým pracovníkem některého uživatele své skupiny. Zodpovídá za záznamy v Deníku činností.

**Střídající pracovník** – zastupuje na denních i nočních směnách po dobu ŘD a PN. střídá denní i noční službu v době nepřítomnosti jakéhokoliv pracovníka PSS v bytě. V případě nutnosti a po domluvě s vedoucím střediska je možné, že bude zastupovat i v jiném bytě. Střídající pracovník nemá v záuční době svěřenou skupinu uživatelů a nepíše záznamy do Deníku činností. Jeho práci řídí vedoucí střediska v jeho nepřítomnosti řídicí služba.

**Pracovník v nočních směnách** – slouží v nočním cyklu (nejčastěji požadovaná kvalifikace je ošetřovatelka), sleduje uživatele, dbá na bezpečnost, v krizi volá praktickou sestru (pokud na středisku je) nebo zasahuje sám. Vykonává také práce pro byt podle sanitačního řádu. Podílí se na ranní hygieně uživatelů (až po příchodu ranní směny – pracují společně). Denní směna nemůže očekávat, že přijde už k hotové práci.

**Pomocnice** – je pracovnice bytu, která se stará o domácnost, pečuje o prádlo uživatelů a zajišťuje úklid bytu. Je součástí kolektivu a podílí se na všech akcích a aktivitách s uživateli a pracovníky bytu.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## Ostatní

### Dobrovolníci

Do naší organizace chodí dobrovolníci, kteří tráví s uživateli volný čas a pomáhají s doprovody uživatelů na společné akce a aktivity.

### Praxe

Dále se můžete setkat se studenty v rámci jejich praxe, a to nejčastěji ze zdravotnických či pedagogických a sociálních škol.

### Stáže

Jedná se o pracovníky jiných organizací, kteří si tak plní povinné vzdělávání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Práce s dobrovolníky, praktikanty a stážisty je popsána v dokumentu Pravidla pro výkon studentské praxe, odborné stáže, dobrovolnictví.

Všichni dobrovolníci i studenti vyplňují po ukončení činnosti v organizaci formulář – Zpětná vazba. Tento je shromažďován u ředitelky. Slouží k hodnocení poskytované služby. Napomáhá k odhalování systémových nedostatků nebo selhání jednotlivců.

### Chování se k pracovníkům se zdravotním postižením

V naší organizaci pracují také osoby se zdravotním postižením či znevýhodněním. Je třeba brát ohled na jejich postižení, nedávat více úkolů najednou, a hlavně nehodnotit jejich pracovní výkon. Jakékoli nedorozumění řešte s nadřízeným dané osoby.

Dodržujte Etický kodex.

## Hodnocení pracovníků

V rámci zvyšování kvality práce je hodnocena práce všech pracovníků. K hodnocení slouží průběžné a pravidelné kontroly vedoucích pracovníků jednotlivých úseků.

V přímé péči provádí vedoucí střediska průběžné (namátkové) kontroly a pravidelné kontroly podle plánu řádných kontrol, který mají pracovníci k dispozici.

Hodnocení pracovníků probíhá jednou ročně a je podkladem pro stanovení osobního příplatku a nastavení vzdělávání pro následující rok. Více viz SQ 10.

Osobní příplatek je nenárokovou složkou platu a je přiznáván na období jednoho roku.

## Vzdělávání pracovníků

Dle Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách § 111 a § 116 odst. 9 je zaměstnavatel povinen zabezpečit pracovníkovi sociálních služeb a sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Kvalita sociálních služeb a efektivita sociální práce je založena především na odbornosti týmů a jednotlivých pracovníků. Osvojování si nových poznatků, osvědčených metod a forem práce s klienty s mentálním postižením, je součástí přímé péče o uživatele.

Ředitel organizace každoročně stanovuje rozvojové cíle organizace směřující k rozvoji služeb v souladu s posláním organizace. Tyto cíle jsou stanovovány při hodnocení roku a jsou součástí výroční zprávy. Rozvoj organizace souvisí s odborným vzděláváním pracovníků přímé péče – vzdělávací cíle organizace.

Vzdělávací cíle organizace jsou porovnávány se vzdělávacími potřebami pracovníků identifikovanými v rámci hodnocení.





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## System předávání informací mezi úseky (provoz, přímá péče)

Předání informací mezi úseky je zajišťováno

- prostřednictvím vedoucích na schůzkách vedení
- písemnou informací vloženou do přihrádek v chodbě 3 patra u kanceláří na středisku Mánesova
- elektronicky: serverem a e-mailem
- svolání mimořádných schůzek
- sešitem oprav

## Pracovní řád

Organizace má zpracována závazná vnitřní pravidla. S těmito pravidly musí být prokazatelně seznámen každý pracovník. K Pracovnímu řádu máte také kdykoli přístup na svém úseku.

## Dodržování bezpečnosti práce

Při přijetí každý pracovník projde vstupním školením zaměstnanců o právních a ostatních předpisech v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, bezpečnosti technických zařízení a hygieně.

Bez důkladného proškolení není možné manipulovat s jakýmkoli přístroji a zařízeními.

Také si dávejte pozor:

1. Po uvaření vody nenechávejte rychlovarnou konvici na podstavci, pokud je zapojena v elektrické síti. Hrozí samovolné vznícení. Po odchodu vždy vytahujte kabel z elektrické sítě.
2. Pokud musíte použít prodlužovací kabel, nikdy nezapojujte více jak jeden přístroj. Hrozí přepálení kabelu a možnosti vzplanutí.

## Environmentální politika organizace

Všichni se musí chovat šetrně k životnímu prostředí, tedy třídit odpady, šetřit vodou a čisticími prostředky, zhasínat světla a vypínat elektrické spotřebiče, které zrovna nepotřebují, úsporně větrat a zavírat dveře v topné sezoně, při tisku písemných materiálů využívat oboustranný tisk.

## Majetek

### Přijímání darů

Každý dar je přijímán jako dar Moravskoslezskému kraji, který je mu darován prostřednictvím organizace Sírius. Přijetí daru musí být stvrzeno darovací smlouvou. K přijetí daru je oprávněna pouze ředitelka organizace. Viz Vnitřní pravidla pro přijímání darů v organizaci Sírius, příspěvková organizace.

Pokud Vám někdo nabídl nějakou věc, nebo máte doma něco, co bychom mohli využít v Síriu pro uživatele, musíte VŽDY předložit návrh vedení, které to schválí nebo neschválí. Pokud vedení návrh schválí, tak připraví darovací smlouvu. Darovací smlouva je povolením pro přijetí věci.

Přijmutá věc následně dostane své inventární číslo a bude součástí evidence majetku organizace Sírius, příspěvková organizace.

*Věc = předmět/majetek trvalejšího charakteru s hodnotou cca 200,- Kč a výše, podléhající evidenci viz. SQ2 – Vnitřní pravidla pro přijímání darů v organizaci Sírius, příspěvková organizace*

### Označení

Veškeré věci v organizaci jsou označeny inventárním číslem.

POE1 oblečení od 201,- Kč do 3 000,- Kč



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

POE 2 vše ostatní od 201,- Kč do 3 000,- Kč

DDHM drobný dlouhodobý hmotný majetek od 3 001,-Kč do 40 000,-Kč (např. stůl, skříň, tiskárna, počítač, ...)

DHM dlouhodobý hmotný majetek od 40 001,- Kč a výše (např. budova, konvektomat, auto, ...)

DDNM drobný dlouhodobý nehmotný majetek 1 000,- Kč do 60 000,- Kč (např. software, licence, ...)

Majetek zakoupen z projektu má za inventárním číslem zkratku projektu.

**V organizaci Sírius není možné mít věci bez inventárního čísla!!!** Je zakázáno přinášet do organizace jakékoliv věci ať už z domu nebo odkudkoli, bez schválení vedení domova.

## Přemísťování

Přemístění jakéhokoli majetku musí probíhat pomocí převodek, které se odevzdávají referentovi správy majetku, viz Odpovědnost za místnost.

Majetek označený značkou ROP tzn. z projektu, se nesmí bez souhlasu ředitelky přemísťovat.

## Odpovědnost za místnosti

Někteří pracovníci mají určenou místnost, o které musí mít přehled. Ví, co se v ní nachází, je zodpovědný za kontrolu majetku a případné přemísťování. Při inventarizaci provádí celkovou kontrolu dle seznamu a navrhuje věci na vyřazení. Viz příloha Odpovědnost za místnost.

## Inventarizace

Probíhá 2x ročně (v říjnu a k 31.12.). Inventarizaci provádí inventarizační komise, nad kterou dohlíží hlavní inventarizační komise. Ty stanovuje ředitel.

Pracovník odpovědný za místnost si podle místního seznamu zkontroluje majetek v dané místnosti, a změny nahlásí referentovi správy majetku.

## Vyřazování

Probíhá 1 x ročně, nebo dle potřeby (max. co 2 měsíce), vyplňte protokol návrh na vyřazení majetku (najdete ve formulářích). Pokud se jedná o nějaké zařízení, je třeba přiložit návod a popř. záruční list.

Majetek zakoupen z projektů se nesmí po dobu udržitelnosti daného projektu vyřadit (zjistíte u referenta správy majetku).

## Reklamace

Pracovník nesmí vydat žádný majetek cizí osobě. I v případě, že firma přijede pro majetek k reklamaci, musí pracovník zavolat ředitelku (v její nepřítomnosti ekonomku) a provozáře. Referenta správy majetku volat vždy.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Se základními informacemi v Manuálu jsem byl/a seznámen/a a všemu rozumím.**

Datum:

Podpis: