



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PROCESNÍ AUDIT SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PROSTOR PLUS O.P.S.

Jan Syrový, Nina Mertová



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

OBSAH

POPIS PROCESNÍ AUDITU

Rozsah auditu
Obsah auditu
Forma auditu
Termín realizace auditu

DOKUMENTACE CELKOVĚ

Doporučení:

SMĚRNICE

Organizační řád
Pracovní řád
Seznam zákonných a jiných norem
Směrnice o odpovědnosti za škodu
Vnitřní účetní směrnice
Směrnice o finanční kontrole
Směrnice o používání služebních vozidel
Směrnice o práci se stížnostmi
Směrnice o výběru nových zaměstnanců
Směrnice o supervizi
Směrnice o vzdělávání
Směrnice o struktuře pracovních týmů 2016
Směrnice o vydávání směrnic
PR Strategie

NZDM KOLÁRKA

Obecně k dokumentaci
Metodika č. 1 Poslaní, cíle, cílová skupina a principy poskytování služby
Metodika č. 2 Ochrana práv klientů, vnitřní pravidla
Metodika č. 3 Jednání se zájemcem
Metodika č. 4 Dohoda o poskytování služby
Metodika č. 5 Plánování a průběh služby
Metodika č. 6 Dokumentace o poskytování služby
Metodika č. 7 Podávání stížností
Metodika č. 8 Návaznost na další zdroje
Metodika č. 9 Personální zajištění služeb
Metodika č. 10 Pracovní podmínky a řízení poskytování sociálních služeb
Metodika č. 11 Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů
Metodika č. 12 Místní a časová dostupnost služby
Metodika č. 13 Informovanost o službě
Metodika č. 14 Prostředí a podmínky poskytování služeb
Metodika č. 15 Nouzové a havarijní situace
Metodika č. 16 Zajištění kvality služeb
Manuál cíle 2014
Manuál cíle 2015
Manuál cíle 2016
Manuál Facebooku
Manuál kasička



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Manuál Peer skupina
Manuál práce s rodinnými příslušníky
Manuál program specifické prevence
Manuál tablet
Manuál terénní práce
Manuál udílení sankcí
Manuál výjezdových akcí
Manuál vykazování dat – DATODRT
Manuál zážitkového programu
Manuál zkušebna
Provozní manuál hřiště
Provozní manuál klubu
Provozní manuál kontaktních místností
Provozní manuál PC místnosti
Provozní manuál posilovny

NZDM KLUBUS

Metodika č. 1 VZ Klubus
Metodika č. 2 Práva
Metodika č. 3 Jednání se zájemcem
Metodika č. 4 Dohoda o poskytování služby
Metodika č. 5 Plánování a průběh služby
Metodika č. 6 Dokumentace o poskytování služby
Metodika č. 7 Podávání stížností
Metodika č. 8 Návaznost na další zdroje
Metodika č. 9 Personální zajištění služeb
Metodika č. 10 Pracovní podmínky a řízení poskytování sociálních služeb
Metodika č. 11 Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů
Metodika č. 12 Místní a časová dostupnost služby
Metodika č. 13 Informovanost o službě
Metodika č. 14 Prostředí a podmínky poskytování služeb
Metodika č. 15 Nouzové a havarijní situace
Metodika č. 16 Zajištění kvality služeb
Manuál cíle NZDM Klubus
Manuál kontaktní místnosti Klubus
Manuál PC Klubus
Manuál program specifické prevence
Manuál sankcí Klubus
Manuál vykazování
Manuál zkušebna Klubus
Provozní manuál klubu
Školní klub, Metodika č. 1 VZ
Školní klub, Metodika č. 2 Práva
Školní klub, Metodika č. 3 Jednání se zájemcem o službu
Školní klub, Metodika č. 4 Smlouva o poskytování služby
Školní klub, Metodika č. 5 Individuální plánování Klubus
Školní klub, Metodika č. 6 Dokumentace Klubus
Školní klub, Metodika č. 7 Podávání stížností
Školní klub, Metodika č. 8 Návaznost služeb



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Školní klub, Metodika č. 9 Personální zajištění služby

Školní klub, Metodika č. 10 Pracovní podmínky

SOCIÁLNÍ PROGRAMY

01 Anonymní dotazník

02 Denní výkaz služeb

03 Individuální plán

04 Jednání se zájemcem o službu

05 Smlouva o spolupráci

06 O.S. údaje – souhlas kancl

07 O.S. údaje – souhlas terén

08 Pořadník zájemců o službu

09 SP Porada mistr

10 Výkazy – legenda

01 Aktuální leták inzerující služby

02 Historie SP

03 Popis problémů, které SP řeší

04 Základní principy a východiska terénní práce se soc. vyloučenými

05 Základní pravidla TP

06 Veřejné závazky SP

07 Práva a povinnosti uživatelů SP

08 Brožura pro klienty

01 Dokumentace o poskytování služeb

Dokumentace o poskytování služeb SAS

02 Havarijní a nouzové situace

03 Kvalita a efektivita

04 Práce se stážisty a dobrovolníky

05 Provozní řád

06 Statistika programu

07 Systém předávání informací

08 Adresář

09 Návazná síť

10 Klíčový pracovník

01 Odmítnutí služby

02 JZOS, prvokontakt

03 Smlouva o spolupráci

04 Individuální plánování

05 Poradenství

06 Práce ve prospěch klienta

07 Pomoc s listinami

08 Informační servis

09 Instrumentální pomoc

10 Doprovod, asistence

11 Ukončení poskytování služby

12 Odkazy a zprostředkování

13 Kontaktování klientů – Udržovací

JPD – Pyramida procházení službou

METODIKY SAS

Metodický pokyn pro školní klub



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Metodický pokyn pro FČ doučování

Metodický pokyn pro předškolní klub

Postup při vyřizování stížností

Rizikové oblasti FČ SAS

1. Definice služby
2. Historie zařízení
3. Veřejný závazek
4. Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociální služby
5. Etický kodex sociálních pracovníků
6. Ochrana práv klienta SAS a minimální péče
7. První kontakt a jednání se zájemcem o službu
8. Dohoda o poskytování služby

Hlavičkový papír MSSP

1. Definice služeb
 2. Historie zařízení
 3. Veřejný závazek
 4. Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociální služby
 6. Ochrana práv klienta SAS a minimální péče
 7. První kontakt a jednání se zájemcem o službu
 8. Dohoda o poskytování služby
 9. Individuální plánování v průběhu služby
 10. Vedení dokumentace
 11. Ochrana osobních údajů a mlčenlivost
 12. Činnosti a služby poskytované SAS
 13. Manuál plánování služeb KCZ
 14. Provozní řád SAS
 15. Spolupráce se zařízeními
 16. Mimořádné události
 17. Zhodnocení kvality a efektivity práce
 18. Zjišťování spokojenosti klientů ve službách
 19. Plán zavádění pracovníků
 20. BOZP a minimální bezpečí
 21. Odborné stáže v SAS
 22. Dodatek k organizační směrnici – Stížnosti
 23. Porady, supervize, intervize
 24. Manuál krizová intervence
 25. Manuál odmítnutí zájemce o službu
 26. Manuál sociální poradenství pro rodiny s dětmi
 27. Manuál doučování KCZ
 28. Manuál Doprovod klienta, osobní asistence
 29. Manuál informační servis
 30. Manuál odkazování a zprostředkování návazných služeb
 32. Manuál poskytování telekomunikačních služeb
 32. Manuál sociální práce SAS
 33. Manuál volnočasové aktivity
 34. Manuál Vzdělávací a aktivizační činnosti pro rodiny s dětmi
 35. Manuál dobrovolnictví
 36. Předsudky, stigmatizace, vlastní vůle
- Obsah metodika



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Organizační směrnice 1/2008, Práce se stížnostmi
FORMULÁŘ PRO ZAZNAMENÁNÍ ÚSTNÍ DOHODY
Smlouva o poskytování služby SAS
Zkratky metodika

NOVÝ MANUÁL 2015

1. Historie kontaktního centra Prostor PLUS o.p.s.
2. Definice služeb a filosofická východiska služeb
3. Definice závislosti
4. Veřejný závazek kontaktního centra Prostor PLUS o.p.s.
5. Standard č. 1
6. Ochrana práv uživatelů služby KC
8. Specifické skupiny uživatelů služby
9. Ochrana uživatelů služby před předsudky, stigmatizací a negativním hodnocením
10. Jednání se zájemcem o službu (dále jen ZOS) a vytvoření dohody o využívání sociální služby
11. Individuální plánování s uživatelem služby
12. Odmítnutí uživatele služby nebo zájemce o službu a ukončení poskytování služby
13. Aktivní oslovení (úkony potřebné pro zajištění práce s uživatelem služby)
14. První kontakt s uživatelem služby
15. Vstupní zhodnocení stavu uživatele služby + vyplnění IN COME dotazníku
16. Výměnný program
17. Krizová intervence
18. Drogový test (orientační test z moči)
19. Těhotenský test (orientační test z moči)
20. Informační servis
21. Základní zdravotní ošetření (včetně první pomoci a volání RZS)
22. Kontaktní práce
23. Sociální práce (včetně zprostředkování a asistence)
24. Potravinový servis
25. Hygienický servis
26. Korespondenční práce
27. Chráněná práce / podporované zaměstnání (samospráva)
28. Testy HIV
29. Testy HEP B a HEP C
30. Testy HEP B a HEP C – Endoskopie
31. Příloha – metodika pretestového a posttestového poradenství - testování HIV, HEP B a C
32. Individuální poradenství
33. Individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké uživatelům služby
34. Práce s rodinou
35. Telefonické, písemné a internetové poradenství
36. Krizová intervence po telefonu a internetu
37. Distribuce HR materiálu (bez výměny)
38. Využívání PC na KM
39. Využívání telefonu
40. NONSTOP 24 - Automat k distribuci HR materiálu
41. Provozní řád
42. Hygienický řád
43. Vedení dokumentace
43. 1. příloha MANUÁL DATABÁZE KLIENTŮ KC



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

43. 2. příloha MANUÁL DENNÍHO VÝKAZU
 44. Spolupráce s návaznou sítí
 45. Ochrana osobních údajů a mlčenlivost
 46. Stížnosti
 47. Hodnocení efektivity práce
 48. Manuál sledování spokojenosti uživatelů služby
 49. BOZP, havarijní situace, mimořádné situace a minimální bezpečí
 50. Plánování služeb
 51. Porady, supervize, intervize
 52. Zavádění nových pracovníků
 53. Stáže
 54. Výkon OPP
- OBSAH OPERAČNÍHO MANUÁLU KC

OM 2015

1. Historie terénních programů Prostor plus o.p.s.
2. Terénní programy/práce, základní principy a východiska terénní práce
3. Definice závislosti
4. Veřejný závazek terénních programů Prostor PLUS o.p.s.
5. Standard č.1. (poslání, cílová skupina, cíle, zásady)
6. Ochrana práv uživatelů služby
7. Předsudky, stigmatizace, vlastní vůle
9. Specifické skupiny uživatelů služby
10. Jednání se zájemcem o službu (dále jen ZOS) a vytvoření dohody o využívání sociální služby
11. Individuální plánování s uživatelem služby
12. Odmítnutí uživatele služby nebo zájemce o službu a ukončení poskytování služby
13. Aktivní oslovení (úkony potřebné pro zajištění práce s uživatelem služby)
14. První kontakt s uživatelem služby
15. Vstupní zhodnocení stavu uživatele služby + vyplnění IN COME dotazníku
16. Výměnný program
17. Krizová intervence
18. Individuální poradenství
19. Individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké uživatelům služby
20. Práce s rodinou
21. Testy HIV
22. Testy HEP B a HEP C
23. Příloha – metodika pretestového a posttestového poradenství - testování HIV, HEP B a C
24. Intervence v prostředí zábavy
25. Distribuce zdravotního materiálu (bez výměny)
26. Informační servis
27. Kontaktní práce
28. Sociální práce (včetně zprostředkování a asistenční služby)
29. Základní zdravotní ošetření (včetně první pomoci a volání RZS)
30. Korespondenční práce
31. Telefonické, písemné a internetové poradenství
32. Krizová intervence po telefonu a internetu
33. Externí (indigenní) terénní práce – XTP
34. Monitoring
35. Provoz a dostupnost, informovanost o službě a identifikace pracovníků



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- 36. Porady, supervize, intervize
 - 37. Bezpečný sběr injekčního materiálu
 - 38. Spolupráce s návaznou sítí
 - 39. Ochrana osobních údajů a mlčenlivost
 - 40. Stížnosti
 - 41. Telefon terénního programu
 - 42. Obsah a používání batohů terénních programů a zásobního koše
 - 43. BOZP, havarijní situace, mimořádné situace a minimální bezpečí
 - 44. Zavádění nových pracovníků
 - 45. Stáže
 - 46. Manuál sledování spokojenosti uživatelů služby
 - 47. Hodnocení efektivity práce
 - 48. Příloha 1 – Databáze klientů TP
 - 48. Příloha 1 – Manuál denního výkazu
 - 47. Vedení dokumentace
 - 49. Hygienický řád
- OBSAH OPERAČNÍHO MANUÁLU TP

OPERAČNÍ MANUÁLY NZDM KOTELNA

- Organizační směrnice 4/2011, Plánování dalšího profesního rozvoje, hodnocení a odměňování pracovníků
- Cílové skupiny NZDM Kotelna a cíle pro práci s nimi
- Dokumentace o poskytování služby
- Manuál návazných služeb
- Manuál zavádění nových pracovníků
- Manuál mimořádných událostí
- Metodika jednání se zájemcem
- Metodika plánování
- Metodika přechodného (podporovaného) zaměstnávání klientů NZDM Kotelna
- Metodika práce s Facebookem
- Metodika provozu baru K2
- Metodika sankcí
- Metodika stížností
- Metodika uzavření dohody o poskytování služby
- Metodika zjišťování spokojenosti se službami NZDM
- Ochrana práv
- Seznam návazných služeb
- Veřejný závazek



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

POPIS PROCESNÍ AUDITU

Rozsah auditu

Audit byl realizován v těchto registrovaných sociálních službách:

- Sociálně aktivizační služby
- Odborné sociální poradenství,
- Sociální terénní programy
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež - ve Zruči nad Sázavou, v Kolíně, v Kutné Hoře
- Kontaktní centrum,
- Terénní programy

Obsah auditu

Revize současných pravidel a postupů pro poskytování sociálních služeb a poskytování sociálně právní ochrany dětí v rámci sociálních služeb realizovaných organizací Prostor Plus o.p.s.

Konkrétně šlo o analýzu stávajících procesů v jednotlivých službách na základě těchto kritérií:

- naplnění požadavků externích zainteresovaných stran (povinnosti poskytovatele sociálních služeb - zákon o sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb, standardy sociálně právní ochrany dětí),
- logická struktura a obsah jednotlivých realizovaných procesů (činností),
- formální stránka (srozumitelnost) dokumentace k jednotlivým realizovaným procesům (činnostem).

Forma auditu

Audit byl realizován formou analýzy písemných pravidel a pracovních postupů pro jednotlivé procesy (činnosti). Na základě této analýzy budou vypracovány připomínky k obsahu a formě těchto pravidel a postupů a doporučení k jejich revizi.

Termín realizace auditu

Říjen 2016.



DOKUMENTACE CELKOVĚ

- Dokumentaci chybí jakákoliv struktura a organizace ve složkách. Díky tomu je obtížné, chvílemi nemožné se v nich orientovat a pracovat s nimi. Názvy složek nemají logiku, uvnitř obsahují různé manuály a metodiky, některé v několika vydáních.
- Dokumenty nemají jednotnou formu (nadpisy, druh písma, velikost písma apod.).
- Dokumenty pro jednotlivé části organizace se často opakují, jsou velmi podobné, skoro stejné.
- Dokumentu je příliš, zbytečně mnoho na jednu organizaci.

Doporučení:

- 1 V každé směrnici vytvořit úvodní hlavičku, kde by bylo minimálně uvedeno:
 - kdo zodpovídá za obsah a aktualizování směrnice,
 - seznam pracovních pozic a služeb, pro které je směrnice závazná,
 - termín platnosti dokumentu,
 - pro které středisko, druh služby je dokument platný.
- 2 Vytvořit složku, kde budou dokumenty, které se vztahují k celé organizaci a navazujícím službám. Následně mít složky pro každou službu, ve které budou příslušné manuály a metodiky, které službu upřesňují.
- 3 Využívat zkratky v minimálním množství, nejlépe vůbec.
- 4 Zrevidovat velké množství dokumentů, obsahují neaktuální název a právní formu společnosti.
- 5 Redukovat množství dokumentů, například sloučením několika logicky souvisejících dokumentů do jednoho nebo zrušením dokumentů či jejich částí, kterou jsou již obsaženy v jiných dokumentech.
- 6 Pravidelně (1x ročně) přezkoumávat dokumenty z hlediska toho, zda jsou stále potřebné, zda jsou v souladu s praxí a s právními normami, a v případě potřeby dokumenty aktualizovat.
- 7 Sjednotit názvy služeb, které se budou vyskytovat v jednotné formě jak v interních materiálech, tak i na webových stránkách a dalších propagačních materiálech.
- 8 Všechny služby a činnosti by měly být v interních dokumentech zahrnuty (např. jsme neobdrželi dokumenty k následujícím službám, které byly prezentovány v organizačním řádu, nebo na webových stránkách):
 - Programy pro pěstounské rodiče.
 - Program Pilot
 - Odborné sociální poradenství Kotelna 2
 - Programy primární prevence
- 9 Ve směrnicích využívat formátování textu a generovat obsahy. Pomůže to orientaci především v delších dokumentech.
- 10 Sjednotit ve směrnicích formátování dokumentů. Někde jdou číslované nadpisy a oddíly, jinde ne. Pro větší přehlednost doporučujeme číslovat jednotlivé kapitoly.
- 11 Zpracovat dokumenty, které jsou zvlášť pro každou část organizace, ale přitom obsah je podobný, skoro stejný, pouze jednou pro celou organizaci (nebo několik jejích částí). Případná specifika jednotlivých částí organizace je možné v tomto dokumentu uvést. Tím se velmi zmenší množství dokumentů.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Porovnání služeb, poskytovaných organizací Prostor Plus o.p.s. v Organizačním řádu vs. Nabídka na webových stránkách:

Kontaktní centrum	K-Centrum
Terénní programy	Terénní programy
Programy primární prevence	
NZDM ve Zruči nad Sázavou	
Sociální programy	Sociální programy
Komunitní centrum Zengrovka	Program Pilot
Odborné sociální poradenství – Kotelna 2	NZDM Kotelna
NZDM v Kolíně - Kolárka	NZDM Kolárka
	Programy pro pěstounské rodiny
	NZDM Klubus



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

SMĚRNICE

Organizační řád

Část I - Základní ustanovení, Článek 2 – Předmět činnosti

- V této kapitole není uveden předmět činnosti, ale nabídka služeb jednotlivých částí organizace. Předmět činnosti není nabídka služeb, ale stručný popis toho, čím se daná část organizace zabývá.

Část II - Organizace, Článek 1 – Organizační struktura společnosti

- Je potřeba aktualizovat diagram organizačního řádu (chybí služba OSP Kotelna 2).

Část II - Organizace

- Doporučujeme podrobně se zaměřit na všechny části organizační struktury, a to i na personální stránku. Např.:
 - Jaký je rozdíl mezi Ředitelem, Ředitelem v odborné sekci a Organizačním ředitelem?
 - Co znamená a jakou má náplň pozice PR + CSR?
 - Kdo vede jednotlivé služby a jaké pracovníky má pod sebou?

Část II - Organizace, Článek 2 –Správní rada

- Pro přehlednost by bylo vhodné uvést u správní rady, z kolika osob se skládá (stejně, jako je to uvedeno např. u dozorčí rady). Zároveň doporučuji odlišení ostatních členů čísly (např. člen správní rady 1 a člen správní rady 2), pokud se liší v náplni práce. Je zavádějící označovat je stejným názvem.

Část II - Organizace, Článek 4 – Ředitel společnosti

- Je třeba definovat, co je poradní orgán („Jmenuje a odvolává: poradní orgány“).
 - Kdo v něm je?
 - Jakou má funkci?
 - K čemu slouží a kde se ve společnosti nachází?

Část III – Řízení společnosti, Článek 1 – Zásady řízení

- Řízení společnosti je rozděleno na přímé a nepřímé (bod č. 1), bod č. 2 patří k přímému řízení, bod č. 3 k nepřímému. Z textu to ale nijak nevyplývá. Je potřeba to graficky upravit tak, aby to bylo srozumitelné a logicky to na sebe navazovalo.

Část III – Řízení společnosti, Článek 2 – Organizační normy a řídicí akty

- Doporučujeme graficky i terminologicky znázornit hierarchii dokumentů ve společnosti, se svými návaznostmi (nadřízený x podřízený dokument). Nejlepší by k tomu ovšem bylo vytvořit vlastní směrnici. Dalo by to jasný řád a hlavně pomohlo by to zorientovat se v dokumentaci celé společnosti.
- „Povinností je shromažďovat všechny originály organizačních norem a řídicích aktů.“ – Pro lepší orientaci doporučuji uvést kde se tyto originály shromažďují – např. nějaké online uložiče?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Část IV – Závěrečná ustanovení, Článek 2 – Závaznost Organizačního řádu

- „Změny či výjimky z organizačního řádu musí odsouhlasit užívané vedení společnosti“ – Je potřeba doplnit za jakých okolností ke změnám může docházet a kde se dají tato rozhodnutí dohledat.

Další doporučení

- 1 Doporučujeme doplnit slovník odborných pojmů – např. co je organizační útvar, které pozice jsou brány jako „Vedení“, co znamenají řídicí akty, atd.
- 2 V celé směrnici se střídají pojmy společnost x organizace. Doporučuji sjednotit pojmy. Vzhledem k právní formě o.p.s., spíše doporučuji užívat pojmu „společnost“.
- 3 Doporučujeme v Části II – Organizace se podrobně zaměřit na všechny části organizační struktury, a to i na personální stránku. Např.:
 - jaký je rozdíl mezi Ředitelem, Ředitelem v odborné sekci a Organizačním ředitelem?
 - Co znamená a jakou má náplň pozice PR + CSR?
 - Kdo vede jednotlivé služby a jaké pracovníky má pod sebou?
- 4 Doporučujeme v Organizačním řádu nechat pouze informace, týkající se podoby společnosti:
 - vznik,
 - služby,
 - činnosti.
- 5 Část této směrnice, týkající se personálního obsazení společnosti by mohla být vyjmuta a přetvořena na samostatnou směrnici, týkající celé personalistiky společnosti. Obsahovat by mohla:
 - podrobný popis jednotlivých pozic, jejich pravomoci a povinnosti,
 - podrobný popis personální obsazenosti jednotlivých částí organizační struktury společnosti s vyznačením skupin (např. kdo všechno patří do vedení, kdo všechno patří do určité sociální služby),
 - typy řízení,
 - současný obsah směrnice o struktuře pracovních týmů, která není podrobně zpracovaná, ale má zajímavé statistiky a přehledy.
- 6 Celou část o průběžné a následné vypustit a věnovat se jí pouze ve Směrnici o finanční kontrole.
- 7 Organizačním normám a řídicím aktům doporučujeme věnovat vlastní směrnici, která by se dokumentaci věnovala do hloubky, a to jak z ohledu jaké dokumenty organizace vlastní, ale také z pohledu, jak společnost s dokumenty pracuje.

Pracovní řád

Část I – Všeobecná ustanovení, Článek 1 - Pojmy

- Do slovníku pojmů je potřebné přidat zákon o sociálních službách (zkráceně ZSS), který je ve směrnici použit.

Část IV. – Pracovní doba a doba odpočinku, Článek 1 – Pracovní doba

- „3. Každý zaměstnanec je povinen vést si evidenci pracovní doby“ – Doporučujeme specifikovat:
- jakou formou se evidence vede,
 - jak se odevzdává,



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- termíny splnění.

Část IV. – Pracovní doba a doba odpočinku, Článek 3 – Práce přesčas a noční práce

- „U zaměstnanců s kratší pracovní dobou nelze nařídit práci přesčas.“ – Tato věta není srozumitelná. Co je kratší pracovní doba? Nebo je na mysli zkrácený pracovní úvazek?

Část VI. – Odměňování za práci, Článek 2 - Složky mzdy

- Dle bodu č. 5 pracovník se svým nadřízeným vytváří pravidelně Osobní hodnocení pracovníka, nikde se nedá dohledat, co obsahuje, na co se zaměřuje a kam se následně ukládá. Další doplňující informace jsou ve směrnici č. 11 O vzdělávání. Dochází tak k duplování. Bylo by vhodné celé téma odměňování zařadit do jedné nebo do druhé směrnice a na tu pouze odkazovat.

Část IX. – Péče o zaměstnance, Článek 1 - Péče o kvalifikaci zaměstnanců

- Je třeba uvést jak často je individuální vzdělávací plán revidován
- V dokumentu je uveden odkaz na směrnici č. 2007/1 Úhrada kurzů a zpětné vrácení kurzovního při ukončení pracovního poměru, dle zaslaných materiálů jde ale o směrnici č. 11 Směrnice o vzdělávání. Je potřeba sjednotit názvy, které se v dokumentaci používají.

Článek XI. – Práva a povinnosti zaměstnanců, Článek 2 – Povinnosti zaměstnanců

- Zaměstnanci mají povinnost dodržovat mlčenlivost i po skončení pracovního poměru. Tato skutečnost musí být uvedena jak ve směrnici, tak i v pracovní smlouvě a dohodách o pracovní činnosti a provedení práce.

Další doporučení:

- Tuto směrnici spojit se směrnici č. 9 o výběru nových pracovníků.
- Část o vzdělávání z této směrnice vypustit a začlenit ji do směrnice č. 11 o vzdělávání.

Seznam zákonných a jiných norem

- Seznam není zjevně aktualizován, obsahuje i již neplatné zákonné normy, například zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. Od 1. 1. 2014 platí nový občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb.

Další doporučení:

- Provést aktualizaci seznamu zákonných a jiných norem

Směrnice o odpovědnosti za škodu

- Navrhujeme sepsat podrobný postup při řešení odpovědnosti za škodu. Např. existuje nějaký formulář, do kterého se sepisuje záznam? Udává zaměstnavatel nějaký termín, pro zaplacení způsobené škody?
- Ve směrnici chybí odkazy na právní normy, kterými se vznik škody a postup při jejím řešení řídí.

Další doporučení

- Uvést do směrnice odkazy na právní normy, kterými se vznik škody a postup při jejím řešení řídí.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vnitřní účetní směrnice

(Směrnici nemůžeme hodnotit z odborného účetního hlediska, nejsme odborníky na tuto oblast, neznáme příslušné právní normy.)

Statut účetní jednotky, Organizační struktura

- Je použit neaktuální diagram organizační struktury. Dle našeho názoru jej není v této směrnici potřeba zveřejňovat.

Systém zpracování účetnictví, 5. Účtová osnova

- Nechápeme důvod, proč je tento výpis ve směrnici a k čemu slouží. Každopádně by bylo vhodné opravit překlepy, především chybějící mezery (např. dlouhodobý nehmotný majetek) a aktualizovat podle toho, co společnost opravdu používá a co ne (např. Oprávky k pěstelským celkům trvalých porostů, Oprávky k základnímu stádu a tažným zvířatům). Směrnice by měla být vytvořena přesně na míru potřebám společnosti. Zahlcení nepotřebnými informacemi může způsobit, že směrnice nebude personálem k práci využívána tak, jak je potřeba.

Oběh účetních dokladů, Přijaté faktury

- Nedoporučujeme jmenovitě určovat úkoly konkrétním osobám (např. „Faktury, které se týkají projektů OP VK a OP LZZ, schvaluji svým podpisem dle podpisového vzoru příkazce operací Adam Dědič a Martina Zavadilová“), ve chvíli personální změny je potřeba dokument zbytečně aktualizovat. Místo toho by bylo vhodné tyto osoby nahradit jejich funkcemi nebo pozicemi).

Výdajové a příjmové pokladní doklady, 5. Oběh účetních dokladů

- Stejně doporučení, jako o kapitole výše. Neuvádět konkrétní osoby („Veškerou poštu přebírá a třídí recepční (Uxová Ladislava) ve spolupráci s hlavní účetní (Dufková Zdeňka).“

Nakládání s drobným hmotným majetkem, 4. Postup při poškození majetku

- Tento odstavec se dubluje se směrnicí č. 4 O odpovědnosti za škodu. Doporučujeme z této směrnice vyškrtnout, nebo směrnicí č. 4 s touto sloučit.

Nakládání s drobným hmotným majetkem, 5. Pojištění odpovědnosti zaměstnance za škodu způsobenou zaměstnavateli

- Pokud by se kapitola č. 4 z této směrnice vypouštěla, tuto kapitolu doporučujeme vypustit také a přenést ji do směrnice č. 4 O odpovědnosti za škodu, protože s předmětem úzce souvisí.

Cestovní náhrady

- Z obsahu soudíme, že pracovníci si nemusí na cestu opatřovat fyzicky nějaký cestovní příkaz. Doporučujeme zavést tyto cestovní příkazy pro případ nutného dokazování, při vzniku nějaké nečekané události, např. úrazu.

Další doporučení:

- Vytvořit na začátku slovník cizích pojmů (např. kdo je příkazce operací)
- Zkontrolovat v celém dokumentu rozdělování slov, mnoho slov není rozděleno mezerou.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Směrnice o finanční kontrole

- Ve směrnici by bylo vhodné uvést harmonogram, termíny, nebo četnost kontrol. Jejich obsah, rozsah, atd.

Směrnice o používání služebních vozidel

Používání služebních vozidel za účelem vykonání pracovní cesty

- „Veškeré dopravní nehody pracovník hlásí také PČR“ – Toto nařízení je v rozporu se směrnicí č. 4, která tuto povinnost uvádí až u škody, která přesáhla 100 000 Kč. Je třeba tyto informace sjednotit.
- Do směrnice by měla být zahrnuto školení řidičů referentských vozidel. Uvedena by měla být frekvence, jak často se ve společnosti toto školení provádí a zároveň, že je povinností každého zaměstnance, řídící služební vozidlo, pravidelně školení absolvovat.

Směrnice o práci se stížnostmi

Odvolání

- „V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má každý stěžovatel právo podat nadřízenému orgánu podnět k prošetření postupu při vyřizování stížnosti...viz. postup v bodě č. 4“ – Nelze dohledat žádný bod č. 4.

Kdo může stížnost podat?

- Doporučujeme uvést, zda tím „kdokoliv jiný“ jsou míněni i klienti nebo nikoliv. To je totiž zásadní informace, na základě které buď nelze na tuto směrnici vztahovat požadavky standardů (pokud tím nejsou míněni klienti) nebo lze (pokud tím klienti míněni jsou).
- Upozorňujeme, že bod „Preambule – úvodní ustanovení“ je v rozporu s bodem „Kdo může stížnost podat?“. Protože v preambuli se tvrdí, že tato směrnice „řeší postup stížností zaměstnanců“, tedy je pouze pro zaměstnance. V rozporu s tím v bodu „Kdo může stížnost podat?“ je uvedeno, že řeší postup stížností i jiných osob než zaměstnanců. To je rozpor

Směrnice o výběru nových zaměstnanců

V jakém časovém předstihu hledáme nové zaměstnance?

- „Když se uvolní místo na některé z pracovních pozic.“ – Zavádějící informace, která vyznívá tak, že pracovníci se hledají až po skončení pracovního poměru předchozího zaměstnance.

Jak je oslovujeme, Administrativní zajištění

- Nedoporučujeme mít dva pracovníky, kteří mohou administrativně zajišťovat výběr nového pracovníka. Pro předcházení nedorozumění, by měl být jeden odpovědný pracovník, který může případně pověřit jiného pracovníka tímto zajištěním. O pověření by měl existovat dohledatelný zápis tak, aby v každém okamžiku bylo jasné, čí odpovědností je výběr nového pracovníka.

Směrnice o supervizi

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Směrnice o vzdělávání

Hodnocení, Odměňování

- Dochází k dublování informací se směrnicí č. 2 Pracovní řád. Bylo by vhodné celé téma hodnocení a odměňování zařadit do jedné nebo do druhé směrnice a na tu pouze odkazovat.

Hodnocení

- Dle směrnice by měl být jako příloha přiložen sebehodnotící dotazník. Ten ale přiložen není.
- Tato část je zpracována nedostatečně, chybí:
 - kdo provádí hodnocení jednotlivých pracovních pozic (je zde používán termín vedoucí bez nějaké přesnějšího upřesnění, není specifikováno, kdo hodnotí vedoucího apod.),
 - co je obsahem, předmětem hodnocení (například vedení záznamů, práce s klienty, spolupráce v týmu),
 - na základě jakých kritérií jsou pracovníci hodnoceni (například aktivita x pasivita, dochvilnost, včasné plnění úkolů),
 - jaký je písemný výstup z hodnocení, pokud je používán sebehodnotící dotazník (je zde uvedeno, že pokud vedoucí dotazníky nevyužije, tak provede písemný zápis, co když ale dotazníky využije, bude také nějaký zápis?),
 - není jasné, co znamená, že písemný zápis by „měl rozsahem zahrnovat úspěchy a neúspěchy za dané období“ (jaké úspěchy, v čem? podle jakých kritérií?),
 - není stanoven obsah hodnotícího dotazníku (u sebehodnotícího dotazníku je uvedeno, že je přílohou směrnice, i když přiložen není, u hodnotícího dotazníku to uvedeno není, kde ho tedy vedoucí vezme, jak bude vědět, co je obsahem hodnotícího dotazníku?),
 - není jasné, jak probíhá hodnocení, především v případě, že vedoucí nevyužije sebehodnotící a hodnotící dotazník,
 - není uvedeno, zda a jakým způsobem jsou výstupy z hodnocení dále používány (například zda jsou využity jako podklad pro odměňování pracovníka nebo podklad pro individuální vzdělávací plány.

Odměňování

- Není stanoveno, komu a kdy sděluje ekonomický ředitel částku, kterou lze na odměny využít, a kam se tato částka písemně zaznamená.
- Není uvedeno, kdo a kdy sděluje vedoucím vyšší motivační částky, kterou mají k dispozici.
- Není stanoveno, jak jsou hlášeny na konci měsíce odměny vedoucímu ekonomického oddělení (ústně, telefonicky, emailem, písemně?).
- Není stanoveno, kdo, jak a na základě čeho uplatňuje jiné způsoby ocenění nad rámec finančního odměňování.

Plánování dalšího profesního rozvoje – vzdělávací plán

- Není jasné, kdo jsou pracovníci v přímém kontaktu s klienty, pro které je vypracováván vzdělávací plán (první odrážka), v přímém kontaktu s klienty může být i uklízečka, pokud při úklidu komunikuje s klienty, doporučujeme místo této neurčité a vágní formulace přesně vyjmenovat pracovní pozice, u kterých je nutné vypracovat vzdělávací plán.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Revidování 1x ročně je málo, pokud se k vzdělávacímu plánu pracovníci nevrací alespoň 1x za 2 měsíce, nefunguje to, všichni na něj zapomenou, doporučujeme průběžně hodnotit vzdělávací plán alespoň 1x za 2 měsíce.
- Finanční spoluúčast pracovníka – domníváme se, že pokud je vzdělání pracovníka povinností danou zákonem, například zákonem o sociálních službách, musí toto vzdělání hradit zaměstnavatel.
- Chybí jakýkoliv popis hodnotícího rozhovoru (co se hodnotí, jak se hodnotí, jaký je výstup hodnocení, zda je z toho nějaký záznam).
- Chybí určení, z čeho vzdělávací plán vychází (například z hodnocení pracovníka, z jeho subjektivně sdělených přání a potřeb, z potřeb organizace, z požadavků právních norem apod.).

Směrnice o struktuře pracovních týmů 2016

- Organizační struktura je nelogicky uváděna v anglickém jazyce. Pro českou dokumentaci je vhodné používat české texty. Cizojazyčné zdůvodnit a přiložit český překlad.
- Pokud se v průběhu roku změní struktura pracovních týmů, kdo tuto změnu schvaluje a kde bude tato změna uvedena?

Směrnice o vydávání směrnic

- Ve směrnici chybí, zda existuje nějaký seznam aktuálně platných směrnic a kdo tento seznam vede. Chybí zde další základní věci týkající se řízení dokumentace, viz například norma ISO 9001, která říká, že musí být zajištěno, stanoveny:
 - schvalování dokumentů
 - přezkoumání (určení vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti) dokumentů
 - zajištění identifikace změn dokumentů a aktuálního stavu dokumentů
 - zajištění dostupnosti dokumentů
 - zajištění trvalé čitelnosti a snadné identifikovatelnosti dokumentů
 - zajištění identifikace dokumentů externího původu a řízení jejich distribuce
 - zabránění neúmyslnému používání zastaralých dokumentů a aplikace vhodné identifikace těchto dokumentů.

Vydávání a uchovávání směrnic

- „S těmito směrnici nemusí být seznámeni zaměstnanci pracující na dobu určitou v rámci VPP, jimž jsou mzdy vypláceny z prostředků Úřadu práce a kteří podstupují komplexní vstupní školení, což stvrzují podpisem „Dokladu o vstupním školení BOZP a PO“, které je uchováváno v účetním oddělení společnosti a jehož vzor je přílohou této směrnice.“ – V dokladu o vstupním školení BOZP a PO není nikde uvedeno, že byl zaměstnanec proškolen se směrnici.
- Jak se zjistí potřeba vydání směrnice? Kdo a komu tuto potřebu sděluje?
- „Směrnice schvaluje užší vedení organizace“ Co je to „užší vedení organizace“? Naprosto neurčitý termín. Je nutné uvést konkrétní pracovní pozice, která mají právo schvalovat nové či aktualizované směrnice. Je dobrou praxí, že je to jedna pracovní pozice (například ředitel nebo statutární zástupce).
- „Zpracováním směrnic může být pověřen jakýkoliv zaměstnanec organizace“. Kým může být pověřen, kdo ho pověří? Bude o tomto pověření někde nějaký záznam?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Úprava a aktualizace směrnic

- Chybí nám následující informace:
 - Kam se ukládá potvrzení o přijetí emailu se směrnicí?
 - Kdo všechno může připomínkovat směrnici (upozorňovat na nedostatky a chyby) a jakým způsobem?
 - Jak často se směrnice kontrolují ohledně jejich správnosti a kdo je za ně zodpovědný?
 - Stanovení termínu, do kterého se zaměstnanec musí seznámit s novou nebo aktualizovanou směrnicí.
- Směrnice jsou aktualizovány průběžně vždy dle potřeb organizace“. Co znamená průběžně podle potřeb organizace? Kdo a jak se dozví, že je potřeba směrnicí aktualizovat? Kdo o tom rozhodne, že se směrnice aktualizuje? Doporučujeme stanovit nějaký minimální interval (1x ročně), kdy směrnice musí být přezkoumána. To není to samé jako aktualizována. Přezkoumána znamená, že si někdo směrnici přečte a rozhodne, zda je směrnice stále v souladu s praxí a s právními normami, případně jinými požadavky. Pokud rozhodne, že ano, že je stále v souladu, směrnice se aktualizovat nemusí. Pokud řekne, že ne, není v souladu, směrnice se aktualizuje.

Příloha Doklad o vstupním školení BOZP a PO

- Doporučujeme přesunout do směrnice č. 9 O výběru nových zaměstnanců.

PR Strategie

Preambule – úvodní ustanovení

- Nikde se nedá dohledat v jakém termínu se hodnotí končící PR plán, jaké z něj jsou výstupy a kam se toto hodnocení ukládá. Vyhodnocení předcházejícího PR plánu by mělo být jedním z podkladů pro tvorbu plánu nového.

Postup tvoření PR materiálů + kompetence, 4.2.2. Tvorba textů a jejich korektura

- Doporučujeme nepoužívat spojení „je povinen snažit se tento termín dodržet“, dává to pocit, že termín není závazný. Při práci je vhodné zadávat realistické termíny a ty dodržovat. Pokud je potřeba na vypracování nějakého materiálu delší čas, má to být probráno se zadavatelem úkolu a vysvětlen důvod prodloužení termínu.

Cíle, plány a témata pro rok 2015

- Neaktuální PR plán.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

NZDM KOLÁRKA

Obecně k dokumentaci

- Proč existují dva dokumenty, které definují veřejný závazek („Metodika č. 1 Poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování služby“, „Veřejný závazek /poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování služby/“)? Je zbytečné a velmi rizikové mít tu samou věc v dokumentaci 2x (něco se změní v jednom dokumentu, zapomene se to změnit ve druhém dokumentu, a najednou jsou tu dvě verze, každá jiná a přitom obě platné). Velmi doporučujeme mít veřejný závazek pouze v jednom dokumentu.
- Dokumentů (směrnic, manuálů) je strašně moc. Dle našeho názoru musí být pro pracovníky velmi těžké se v tom množství orientovat. Nevidíme například důvod, proč je zvlášť Provozní manuál klubu a zvlášť Provozní manuál kontaktních místností. Doporučujeme redukovat množství dokumentů, například sloučením několika logicky souvisejících dokumentů do jednoho nebo zrušením dokumentů či jejich částí, kterou jsou již obsaženy v jiných dokumentech.

Metodika č. 1 Poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování služby

- Poznámky zde uvedené platí i pro dokument „Veřejný závazek (poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování služby)“.

Cílová skupina

- „Mladí lidé ve věku od 13 -26 let z Kolína a okolí...“ – Je třeba upřesnit, co je považováno za okolí. Např. okres, nebo vzdálenost do 15 km od Kolína?
- „V rámci sociálně-terapeutického poradenství pracujeme v indikovaných případech s rodinnými příslušníky klientů.“ - Co to znamená? Že jsou služby poskytovány i rodinným příslušníkům klientů? Pokud ano, porušovalo by to zákon o sociálních službách (NZDM jsou pouze pro osoby ve věku 6 až 26 let). Nebo je míněno, že práce s rodinnými příslušníky je součástí služeb poskytovaných nikoliv těmto rodinným příslušníkům, ale jejich dětem? Pokud ano, doporučujeme to takto v dokumentu přímo uvést.
- „Klientům ve věku 20 – 26let je nabízeno pouze poradenství, návštěva zkušebny (v doprovodu klienta ve věku 13-19 let), začlenění do peer skupiny.“ – Z jakého důvodu, proč jsou klienti v tomto věku takto omezeni v nabídce služeb? To, že nemají stejnou nabídku služeb jako mladší osoby by mohlo být považováno za diskriminační. Je proto nutné to vysvětlit.

Principy (zásady) poskytování služby NZDM

- V principech chybí respektování práva na lidskou důstojnost klientů. Doporučujeme to s ohledem na § 2 Zákona o sociálních službách („Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob.“) do principů uvést.

Metodika č. 2 Ochrana práv klientů, vnitřní pravidla

- Doporučujeme nepoužívat zkratky, případně zkratky na začátku dokumentu vysvětlit (například LZPS).
- Jsou používány neaktuální názvy organizace (O.s. Prostor).
- Prevence uváděnou u jednotlivých práv je nutné doplnit o další opatření, především kontrolu. Nestáčí napsat, že „Pracovník zná etický kodex sociálních pracovníků, respektuje právo klienta na jeho soukromí“. Je potřeba především zajistit, aby to tak bylo, tedy aby pracovník skutečně znal etický kodex a skutečně respektoval právo klienta na soukromí. Tedy uvést konkrétní opatření, jak těchto věcí dosáhnout. Jinak je prevence neúčinná, tedy má charakter popisu toho, jak by to mělo být, aniž by bylo uvedeno, jak se toho



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

dosáhne.

- Doporučujeme v dokumentu konkrétně definovat, jaké sankce mohou být vůči pracovníkům použity v případě porušení práv klientů.

1 Úvodní ustanovení

- „Zákonné úpravy, které se přímo týkají provozu (např. Etický kodex sociálních pracovníků) jsou uloženy na dostupném místě v kanceláři a jsou k dispozici všem pracovníkům O. s. Prostor.“ – V jaké kanceláři? Na jakém místě? Jaké zákony jsou přesně míněny pod pojmem „zákonné úpravy, které se přímo týkají provozu“? Zde uvedený příklad Etický kodex sociálních pracovníků není zákonná úprava, není uveden v žádném zákoně.
- „Ochrana práv klientů předjímá možné střety zájmů poskytovatele a pracovníků se zájmy klientů.“ – Tahle věta je naprosto nesrozumitelná. Ochrana práv a střety zájmů jsou dvě rozdílné věci. Jak může ochrana práv předjímat střety zájmů?
- „Upravuje postupy v případě, že dojde k selhání pracovníka, aby byla zajištěna maximální míra samostatného rozhodování uživatele a eliminována možnost poškození“ – To není dostatečné, podle standardů by zde měla být uvedena pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde.

2 Práva uživatelů

- V celé dokumentaci se používá termín „klient“ a „zájemce“, je třeba využívat dohodnuté termíny a neměnit je.
- „právo vědět o dokumentaci vedené o tobě“ – Proč je zde použita tato osoba („o tobě“)? Tato směrnice není určena klientům, ale pracovníkům, znamenalo by to tedy dokumentaci vedenou o pracovnících.
- Všechna práva by měla vycházet z Listiny základních práv a svobod. Práva si nemohou „vymýšlet“ pracovníci. Například co je míněno „právem na bezpečí“ a kde se toto právo vzalo?

3 Stigmatizace a možnosti, jak na ni reagovat

- V kapitole je pouze výčet stigmatizujících „nálepek“ klientů a NZDM, chybí návod pro pracovníky, jak na tuto stigmatizaci reagovat.

4 Pravidla prevence rizik, která přinášejí předsudky

- V kapitole nejsou rizika, které přinášejí předsudky, není tedy jasné, čeho se prevence týká. Doporučujeme nejdříve definovat možné předsudky či negativní hodnocení a pak teprve stanovit pravidla, jak těmto předsudkům a negativnímu hodnocení předcházet.

5.1.1 Anonymita

- Je někde písemně zaznamenán souhlas klienta se zveřejňováním a šířením audiovizuálních záznamů, například ve smlouvě?

Situace Pracovníci mluví o konkrétních klientech na veřejnosti

- „Řešení Závažné porušení pracovního řádu – při jednání s institucemi nevyslovujeme nikdy závažné skutečnosti týkající se klientů, upozorníme na mlčenlivost.“ – Toto není postup řešení.



**Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost**

Situace Osobní data klienta přechovávána bez souhlasu (např. návratky z akcí)

- „Řešení V případě neopodstatněného přechovávání podobných dokumentů okamžitá náprava situace, v případě hrubšího porušení s následky na práci s klienty osobní zodpovědnost vedoucího nebo pověřeného pracovníka.“ – Co znamená „osobní zodpovědnost vedoucího nebo pověřeného pracovníka“? Velmi neurčité a nesrozumitelné ustanovení.

Situace Jednání se zájemcem, který neví, zda chce nebo nechce do klubu chodit a "násilné" provedení klubem

- „Prevence Klienta se ptáme, zda má zájem o prohlídku klubu, nebo se chce nejdřív rozkoukat, zda k nám chce chodit, nebo jen doprovází kamaráda. Pracovník reaguje na momentální situaci, dává mu prostor, reaguje na okamžité potřeby klienta, např. netáhá klienta od fotbálku.“ – Je zde používán termín „klient“, ačkoliv se zjevně jedná o zájemce.

Situace Lektor omezí klientům odchod z workshopu

- „Řešení Pracovníci neuzavírají místnosti klubu svévolně, ale vždy k tomu existuje reálný důvod: koná se workshop, místnost je v havarijním stavu atp. Klienti jsou o důvodech informováni, ideálně dostanou informaci předem.“ - Toto není popis řešení porušení práv, ale prevence proti porušení.

Situace Pracovník/klient diskriminuje klienta na základě předsudků

- „Řešení Klient nemůže být zanechán v ohrožujícím prostředí bez intervence pracovníka, pracovník cíleně chrání klienty, k tomu mu napomáhá systém sankcí v klubu a přirozená autorita, ale i otevření některých témat pomocí specifické prevence.“ - Toto není popis řešení porušení práv, ale prevence proti porušení.

Situace Klient nebyl upozorněn včas a vhodně, za co se v NZDM vybírá poplatek

- „Řešení Klient dostane informace, že platby jsou určeny na obnovování vybavení např. nákup trsátek a paliček do zkušebny, nového vybavení do posilovny apod.“ - Řešení by mělo být uspokojivé pro stranu klienta a poučné pro stranu pracovníka. Pracovník by měl být svým nadřízeným minimálně poučen o povinnosti dávat takové informace včas a klientovi se omluvit, případně mu částku prominout, pokud by bylo prokázáno, že při vědomí poplatku by se službou, nebo činností nesouhlasil.

Situace: Klient se účastní standardní akce - výjezd z NZDM a částečně se podílí na jejím financování.

- „Řešení: Platba je vždy v takovém rozsahu, aby klientovi byla účast na akci umožněna.“ - Toto není popis řešení porušení práv, ale prevence proti porušení.

Situace Klient neví, že je o něm vedena dokumentace, ani v jakém rozsahu

„Prevence: Je nutné psát záznamy v dokumentaci nezaujatě – pozitivní formulace, šetrné a co nejvíce objektivní shrnutí tématu, vyhnout se profesnímu jazyku, nevhodným poznámkám a zbytečnému zabíhání od podstaty zápisu. Je třeba při psaní zápisu myslet na to, že si spis může klient kdykoli vyžádat. Vyjednat předem s klientem, jak zápis formulovat, a to zejména u tíživých nebo jinak složitých témat (sexualita, rodinné problémy, tabuizovaná témata).“ – Toto není prevence k situaci, kdy není klient informován o skutečnosti, že je o něm vedena dokumentace, ale situace, kdy pracovník svými nevhodnými zápisy porušuje klientovo právo na důstojnost.

Situace Poskytování některých služeb je omezeno při ukončování spolupráce s klientem

- „Řešení Pracovníci aktivně motivují klienty, aby se podíleli na činnosti klubu (pomocí cíleného motivačního programu „schody“).“ - Toto není popis řešení porušení práv, ale prevence proti porušení.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Střety zájmů

- Zde uvedená definice střetů zájmů není příliš srozumitelná, není dle ní možné určit, které situace je možné považovat za střet zájmů a které nikoliv. Doporučujeme zpřesnit definici střetu zájmů.
- U jednotlivých situací není uvedeno, o jaký střet zájmů se jedná, tedy čí zájmy a jaké zájmy se v dané situaci střetávají. Není proto ani jasné, proč byly tyto situace identifikovány jako střety zájmů. Doporučujeme u každé situace přímo uvést čí zájmy a jaké zájmy se zde střetávají.

Metodika č. 3 Jednání se zájemcem

1 Úvodní ustanovení

- Doporučujeme doplnit, že cílem jednání se zájemcem je také projednání požadavků, očekávání a osobních cílů zájemce, které budou realizovány prostřednictvím sociální služby.

12 Role pracovníka při jednání se zájemcem o službu

- „Se zájemcem o službu jedná vždy stálý pracovník NZDM (nikoli stážista nebo dobrovolník).“ – Doporučujeme uvést kdo konkrétně, tedy jaké pracovní pozice mohou jednat, jinak není jasné, kdo je „stálý pracovník NZDM“.

13 Záznam z jednání se zájemcem

- V záznamech není dostatečně zmapována nepříznivá sociální situace klienta (pouze zaškrtování spokojenosti v jednotlivých oblastech života) bez dalších doplňujících informací. Bez takových informací nelze nabízet jednotlivé služby na míru tak, aby docházelo k řešení nepříznivé sociální situace.

14 Odmítnutí zájemce

- „Zájemce o službu, který neodpovídá naší CS...“ – Doporučujeme uvést zde všechny možné důvody pro odmítnutí zájemce o službu tak, jak je definuje zákon o sociálních službách, § 91 odst. 3.
- „Zájemci o službu musí být srozumitelně popsán důvod, proč byl odmítnut.“ – Doporučujeme zde uvést povinnost dle zákona o sociálních službách § 91 odst. 7 („Jestliže poskytovatel sociálních služeb odmítne uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v odstavci 3, vydá o tom osobě na její žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.“).

Metodika č. 4 Dohoda o poskytování služby

1 Účel dokumentu

- „Zájemce o službu stvrzuje **informovaným souhlasem** alespoň minimální cíl služby, kterým je adaptace – vzájemné sladění se klienta a služby“ - Pokud je v tu dobu brán za klienta služby, je to málo. Cíle by měly navazovat na nepříznivou sociální situaci klienta a řešit ji. Tady není jasné, jestli klient nějakou nepříznivou situaci má a jestli ji nemůže řešit jinak, než sociální službou.
- „Dohodu o poskytování služby uzavírá s klientem pracovník týmu NZDM Kolárka...“ - Doporučujeme uvést kdo konkrétně, tedy jaké pracovní pozice mohou jednat, jinak není jasné, kdo je „pracovník týmu NZDM Kolárka...“.

3 Uzavření dohody

- Doporučujeme doplnit, jakým způsobem jsou při ústním uzavírání smlouvy sjednány všechny požadované



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

náležitosti smlouvy dle zákona o sociálních službách § 91 odst. 2 a jak je možné zpětně prokázat, že tyto náležitosti byly sjednány.

4 Cíl spolupráce a revize

- „Pracovník se domluví s klientem v rámci uzavření dohody na přibližném datu revize cíle, která proběhne cca po 3 měsících.“ - Není přesný údaj, nedá se nijak hodnotit. Doporučujeme určit maximální délku platnosti cíle (pokud se překročí maximální lhůta kvůli nepřítomnosti klienta, revize by měla proběhnout při první následující docházce po této lhůtě), revidovat se může samozřejmě častěji.
- „V případě, že klient dochází na klub nepravdělně (př. klient dochází týden a 2 měsíce službu nenavštěvuje), je revize stanovena individuálně. „ – Vede se o tom někde nějaký záznam?“
- „Jméno zvoleného pracovníka je zapsáno ve formuláři dohody a informace o volbě se předává v clientské části týmové porady.“ - Nesouhlasí s tvrzením výše, že si klient může vybírat klíčového pracovníka v maximální době první revize cíle.

7.1. Formulář Dohoda o poskytování sociální služby

- „V případě, že je cíl spolupráce zaměřen adaptačně na využití klubu pro volnočasové aktivity nebo setkávání se s kamarády, pracovník zatrhne „Cíl spolupráce se bude teprve v průběhu poskytování služby úzce profilovat“. - Opravdu člověk, který se chce setkávat s kamarády, potřebuje využívat sociální službu? Není to málo?“
- V celém dokumentu chybí popis, jakým způsobem je sjednán a poté zaznamenán rozsah a průběh poskytování služby (viz kritérium 4c). Především rozsah poskytování služby (jaké úkony má klient sjednán, jaké úkony z nabídky služeb bude využívat) není ve formuláři dohody ani formuláři záznamu o uzavření ústní smlouvy vůbec uveden.

8 Ukončení spolupráce

- Doporučujeme přidat bod: absence docházky do služby delší jak 1 rok.
- „Pracovníci také mohou ukončit službu lidem starším než 19 let (u osob starších 19 let využívajících poradenství jde o věk do 26 let) při závažném porušení pravidel.“ – z toho vyplývá, že mladšímu uživateli, který závažně poruší pravidla, ukončení smlouvy nehrozí.

Metodika č. 5 Plánování a průběh služby

- Doporučujeme vyjasnit si (a dle toho následně upravit příslušné směrnice), jakým způsobem jsou v rámci jednání se zájemcem, uzavírání smlouvy a individuálního plánování realizovány tři základní kroky při poskytování sociálních služeb a zajištěna návaznost a propojení těchto tří kroků. Za první: popis nepříznivé sociální situace klienta > za druhé: definice cílů služby, která vychází z popisu nepříznivé sociální situace klienta > za třetí: definice rozsahu a způsobu poskytování sociálních služeb. Tyto tři kroky by měly být realizovány v alespoň minimální možné míře v rámci jednání se zájemcem a jejich výstupem by měla být uzavřená smlouva a dojednaný individuální plán.

1. Úvodní ustanovení

- Individuální plánování, dle standardů kvality sociálních služeb, slouží především k naplánování průběhu sociální služby, procesu poskytování sociální služby. Individuální plán je tedy pro pracovníka především nástroj, díky kterému ví proč a jak poskytovat služby.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1.1.2 Průběh mapování

- „Mapování je dlouhodobý proces, jehož cílem je zjistit potřeby klientů jak v životních, tak osobních oblastech. Počáteční téma mapování obvykle vychází z potřeb klienta, vstupního dotazníku (klient ho vyplňuje v rámci jednání se zájemcem), nebo z cílů, které si klient stanoví při uzavírání dohody.“ - Toto by mělo předcházet podepsání dohody o poskytnutí služeb. Není navíc definován termín, do kdy by mělo být mapování hotovo a vytvořen první IP. Pokud NZDM nechce mapovat před sepsáním dohody, aby neodradilo zájemce od využívání služby, doporučujeme zjišťovat nejdůležitější informace předem, z nich sestavit první plán a během společných setkávání dále poznávat klienta, doplňovat jeho nepříznivou sociální situaci a tím rozkrývat další zakázky, které by pro NZDM plynuly.

1.2.2 Proces plánování

- Doporučujeme doplnit délku procesu (jak často se s klientem individuálně plánuje).
- „Klient společně s pracovníkem pojmenovává osobní cíl.“ - Jak se liší tento cíl od cíle stanoveného v dohodě? Bylo by vhodné ho nějak konkretizovat a vymežit.
- „Hodnocení cíle probíhá formou rozhovoru. Pracovník se klienta ptá na to, co se mu povedlo, nepovedlo, co by příště udělal jinak, zda cíle dosáhl či nikoli.“ - Při tomto hodnocení by měl i pracovník poskytovat zpětnou vazbu – tj. pohled na plnění cíle z jeho pohledu.

2 Plán podpory

- Doporučujeme tento plán spojit s individuálním plánem. Takto rozepsané plnění cílů by mělo být automatické.
- „Při definování cíle vycházíme ze slov klienta a pro zapisování cíle spolupráce dbáme na jejich formu a pozitivní formulaci „ - Jde nejen o pozitivní formulaci, ale také měřitelnost cíle. Jak zjistím, že byl cíl naplněn? Jak bude vypadat cílový stav?

Metodika č. 6 Dokumentace o poskytování služby

- Pro přehlednost doporučujeme vytvořit tabulku s přehledem jednotlivých aktivit, při kterých se zjišťují osobní údaje a v jakém rozsahu.

4.8 Vstup do posilovny

- Není uvedeno, jaké údaje se o klientovi zjišťují v souvislosti se vstupem do posilovny.

5.6 Zásady ochrany osobních údajů, zabezpečení dokumentace

- Doporučujeme zde uvést a přesně popsat případy, kdy se ze zákona smí do dokumentace klienta nahlédnout nebo mají pracovníci povinnost poskytnout informace o klientovi i bez jeho souhlasu.

Metodika č. 7 Podávání stížností

- V celé metodice chybí popis, jakým způsobem se stížnost vyřizuje, zvláště u anonymních stížností.

3 Formální náležitosti stížnosti

- „Jméno, příjmení stěžovatele (klienta)“ - Stížnost by měla mít možnost být podána i anonymně, jak by se to řešilo v tomto případě?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Metodika č. 8 Návaznost na další zdroje

- Bez připomínek.

Metodika č. 9 Personální zajištění služeb

5 Průběh zaškolování

- Proč je v této kapitole popsán pouze první den zaškolování? Proč tam nejsou další dny?

6.1.1 Přímá práce, D) Doporučené vzdělání

- „Vytvoření vzdělávacího plánu probíhá na konci doby zaškolování a jsou doporučovány kurzy s ohledem na zkušenosti a vzdělání pracovníka“ - Školení by mělo být doporučováno nejen s ohledem na zkušenosti, ale především na stanovení vzdělávacího cíle, týkajícího se působení ve službě a dalšího osobnostního rozvoje v rámci společnosti.

6.1.1 Přímá práce, E) Základní literatura

- „Kontaktní práce 2010, 2007“ - Pokud je uváděna doporučená literatura, měla by se uvést formální citace, aby byla literatura dohledatelná.

Metodika č. 10 Pracovní podmínky a řízení poskytování sociálních služeb

- Jsou někde stanoveny pracovní profily, osobnostní předpoklady a kvalifikační předpoklady pro sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách? Je pro nás velmi matoucí, že v pracovním řádu jsou stanoveny pracovní profily na všechny pozice (v přímé práci s klienty) a na vedoucí pozice (vedoucí programů pracujících s klienty), kdežto v této metodice č. 10 je stanovena pracovní náplň (činnosti) zvlášť pro sociálního pracovníka a zvlášť pro pracovníka v sociálních službách. Dle našeho názoru, pokud jsou jiné činnosti pro sociálního pracovníka a jiné pro pracovníka v sociálních službách, měli by být také jejich pracovní profily.

2.2 Pracovní doba, karta pracovníka

- „Pracovníci jsou povinni si zaznamenat pracovní dobu a náplň do Karty pracovníka“ – Co je myšleno náplní? Je to soupis činností, co ten den dělali, nebo popis pracovní role, nebo role pracovníků klubu podle Provozního manuálu klubu?

3.3 Činnosti pracovníka v sociálních službách

- „Každá změna je projednána v rámci porad s vedoucím zařízení.“ – Na základě takové změny, je vydán podnět k aktualizaci této metodiky?
- „Vedoucí zařízení - PR u veřejnosti a odborných institucí, zajištění vzdělání pracovníků a zaškolování, práce a poradenství s rodiči a rodinnými příslušníky, podklady Brusel, zajištění skupiny, tvorba projektů, kontrola metodických manuálů.“ – Podtržené části by bylo vhodné vysvětlit konkrétněji.

Příloha č. 5 Závazek mlčenlivosti

- „Zachovávat úplnou mlčenlivost o všech informacích, se kterými přijde během své činnosti v NZDM do styku.“ – Doplnit, že tato povinnost pracovníkovi trvá i po skončení pracovního poměru.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Metodika č. 11 Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

1 Úvodní ustanovení

- Doporučujeme místo termínu „standard“ užívat pojem „Metodika“.

2 Pravidelné hodnocení pracovníků

- „Pravidelné hodnocení vychází z platných směrnic Prostor plus o.p.s., které jsou k dispozici v elektronické verzi na serveru Prostor – Směrnice o vzdělávání, dále jsou k dispozici zaměstnancům v tištěné podobě.“ – Z jakých směrnic? Doporučujeme zde tyto směrnice konkrétně vyjmenovat.

3 Oceňování pracovníků

- Doporučujeme přidat možnost ocenění pracovníků i formou školení navíc, nebo zaplacením dražšího školení – viz. směrnice o vzdělávání.
- „Pracovníci jsou vedoucí zařízení oceněni za svou práci slovní formou (pochvala, uznání, motivace k práci) a posléze finanční odměnou dle finančních možností aktuálních projektů (finanční odměňování se řídí platnými směrnicemi Prostor plus o.p.s. viz. Směrnice o vzdělávání).“ – Existují nějaká pravidla pro finanční odměny? Pokud ano, kde? Doporučujeme zde uvést odkaz na tato pravidla.

4 Rozvoj a zkvalitňování poskytovaných služeb

- „Minimálně jednou za půl roku (v rámci hodnocení) mají možnost komunikovat s ředitelem organizace.“ – O tomto se v kapitole č. 2 Pravidelné hodnocení pracovníků nic nepíše. Každý pracovník je hodnocen ředitelem, nikoliv svým přímým nadřízeným? V Pracovním řádu se například píše, že o výši osobního příplatku rozhoduje přímý nadřízený, nikoliv ředitel.

6 Další vzdělávání pracovníků

- Vzdělávání pracovníků je popsáno už ve Směrnici o vzdělávání. Doporučujeme, aby jedna a táž věc nebyla popisována ve dvou různých dokumentech (to platí u všeho, nejen u vzdělávání, ale například i u supervize, odměňování). Jinak hrozí, že se směrnice dostanou do rozporu, což se stalo v tomto případě. Ve Směrnici o vzdělávání je uvedeno, že vzdělávací plán se reviduje min. 1x za rok při hodnotícím pohovoru. V této Metodice č. 11 je uvedeno, že „Plán je pravidelně minimálně dvakrát ročně revidován cca po šesti měsících.“ Tato dvě ustanovení jsou v rozporu, není jasné, zda se tedy plán má revidovat 1x ročně nebo 2x ročně!!!
- Doporučujeme přidat do dalšího vzdělávání odborné konference, stáže v jiných organizacích, workshopy, atd.
- „Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je sociální pracovník povinen se dále vzdělávat.“ Dle zákona je povinen se vzdělávat i pracovník v sociálních službách.

Příloha č. 1 Směrnice o vzdělávání

- Doporučujeme tuto přílohu vypustit, je zcela zbytečně vložená a jakoukoliv její změnou se musí aktualizovat i tato metodika.

Metodika č. 12 Místní a časová dostupnost služby

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Metodika č. 13 Informovanost o službě

- Doporučujeme zkontrolovat, zda je dle směrnice naplněna povinnost dle § 88 písm. 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,“. Ve směrnici se například neuvádí nic o tom, že je dostupná informace o kapacitě poskytovaných sociálních služeb.

4 Poslání a cíle služby

- „Poslání a cíle služby jsou dostupné klientům na klubu (centrální nástěnka).“ – A jak jsou dostupné veřejnosti? Proč to zde není popsáno?

Metodika č. 14 Prostředí a podmínky poskytování služeb

1 Úvodní ustanovení

- Jaká je maximální obsazenost klubu? Popř. jaká je celková kapacita služby? Tato informace nám chybí i ve veřejném závazku.

Metodika č. 15 Nouzové a havarijní situace

2 Co je to nouzová situace

- Doporučujeme definovat co přesně situace ohrožuje (např. zdraví, život, majetek,...), aby pracovník dokázal rozlišit mezi tím, co je a co není havarijní situace.
- V této kapitole se definuje, co je to nouzová situace, ale následující kapitola nepopisuje „nouzové situace“, ale „krizové situace“. To tedy znamená, že směrnice nepopisuje nouzové situace, které jsou definovány v kapitole č. 2, ale krizové situace, které v této kapitole definovány nejsou! To samé platí pro „havarijní situace ohrožující provoz klubu“.

3.1 Agresivní klient

- „O události je zpracován zápis.“ – Proč je u této situace uvedeno, že je zpracován zápis, kdežto u ostatních situací to uvedeno není? Znamená to, že tato situace se zapisuje, kdežto ostatní situace nikoliv?

3.3. Klient se sebevražednými tendencemi

- „Pokud s klientem vede rozhovor pracovník nedisponující výcvikem krizové intervence, zaměřuje se na následující body a klienta předává kompetentnímu pracovníkovi (Hanka, Bára)“ – Doporučujeme neuvádět konkrétní osoby, ale jen pozice, kterým je výcvik krizové intervence vždy zařízen. Při personální změně se musí dokument zbytečně aktualizovat.

3.4 Psychotický klient

- Doporučujeme uvést definici pojmu „psychotický klient“. Jinak není jasné, kdo to vlastně je.

3.5 Krádež

- Postup je velmi obecný, nekonkrétní. Není definováno, co je to „hodnotnější věc“. Doporučujeme popsat postup konkrétněji, definovat přesně pojmy.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

3.6 Příchod policie

- „Pracovník nemůže zamezit vstupu policie do klubu Kolárka, v případě, kdy se jedná o situace, která nesnese odkladu a vstup je nezbytný pro ochranu života nebo zdraví nebo pro odvrácení závažného ohrožení veřejného pořádku a bezpečnosti.“ – Jak to pracovník pozná, že se jedná o tyto situace? Tedy například podle čeho pozná, že situace nesnese odkladu?

3.7 Úraz

- „Druhý pracovník volá Záchranou službu na čísle 155, v případě nezletilosti doprovází klienta do nemocnice.“ U každého úrazu se volá Záchraná služba? I když se jedná například o říznutí nožem, které stačí ošetřit dezinfekcí a zalepit náplastí?

5 Záznam

- „Zápis o nouzové nebo havarijní situaci se provádí do formuláře mimořádných událostí viz příloha“ – Kam se tento zápis ukládá?
- Jak se se zápisy s nouzových a havarijních situacích dále pracuje? Je nějaký termín, do kdy se musí vyhodnotit, zde pracovník použil správný postup? Jak často jsou zaměstnanci a klienti klubu školeni v postupech řešení nouzových a havarijních situacích? Je o tom veden nějaký záznam? Provádí zaměstnavatel kontrolu těchto znalostí? Je pro klienty připravena tato metodika ve srozumitelné formě?

Metodika č. 16 Zajištění kvality služeb

- Tento dokument je zpracován nedostatečně. Postupy zde uvedené jsou obecné, nekonkrétní, není jasné, jak je realizovat. Například je uvedeno: „Hodnotí se celkové nastavení programu, spokojenost s výstupy služby (záznam v monitorovacích zprávách),“ , aniž by se popsalo, jak se hodnotí celkové nastavení programu, podle čeho se hodnotí, jaké jsou výstupy a záznamy z hodnocení. Doporučujeme zpracovat dokument tak, aby obsahoval konkrétní postupy, kritéria a pravidla, nikoliv obecné fráze.

1 Základní ustanovení

- „Kvalita služeb v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Kolárka je pravidelně hodnocena v rámci organizace Prostor plus o.p.s., zejména ředitelem“ - V jakém rozsahu a jak často ředitel kvalitu služeb hodnotí? Kde o tom vede výstupy a jak je s nimi dále pracováno?

2 Hodnocení ze strany organizace

- „Hodnotí se celkové nastavení programu, spokojenost s výstupy služby (záznam v monitorovacích zprávách), vedoucí zařízení a pracovníci v přímé péči.“ - Nedostatečný rozsah. Společnost by měla hodnotit podrobněji všechny procesy a činnosti, které využívá. Např. práci s dokumenty, znalost směrnic, ochranu práv uživatelů, vykazování služeb, financování, atd. Tyto kontroly by měly mít své zápisy s doporučeními na nápravu. S těmito doporučeními by pak mělo být pracováno např. na poradách služby.

5 Strategické plánování

- „(např. Příležitosti jsou následně zahrnuty do plánu rozvoje na další období apod.)“ - Co je plán rozvoje? Kdo za něj zodpovídá, co obsahuje, jak často se vypracovává? Je to to stejné, co „Manuál cíle 2016“ ve složce Manuálů?
- „V rámci strategického plánu si zařízení stanoví další cíle pro následující období (jeden až tři roky). Které podrobně rozpracuje a vydefiniuje.“ - Kdo je zodpovědný za vedení strategického plánu? Kdo se na tvorbě podílí? Jak často se reviduje, zda je plán naplňován?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Manuál cíle 2014

- Nehodnoceno, neaktuální dokument.

Manuál cíle 2015

- Nehodnoceno, neaktuální dokument.

Manuál cíle 2016

Příklad – Cíle na rok 2016

- Z názvu tabulky není vůbec jasné, co je vlastně obsahem tabulky. Je to pouze příklad, jak mají cíle být definovány? Nebo to není příklad, ale jsou to reální cíle služby na rok 2016?
- Sloupec „Nástroje měření“ obsahuje požadované hodnoty (kolik a čeho má být dosaženo), nikoliv nástroje měření (jakými nástroji se měří dosažení cíle).
- K čemu níže vypsání cíle vedou? Co mají ve službě změnit? Doporučujeme konkretizovat, tzn. vytvořit obecnější cíl, uvedené cíle pak mohou být jednotlivými kroky ke splnění.

3 Revize cílů

- „Revize cílů probíhá zpravidla jedenkrát ročně v závěru roku na poradách týmu v odborně-koncepční části nebo v průběhu a to čtvrtletně.“ Velmi nejasné ustanovení. Není vůbec jasné, zda tedy revize probíhá jedenkrát ročně nebo čtvrtletně. Jak to tedy je?

Manuál Facebooku

Přístup k uživatelskému účtu

- „Vždy je určen jeden pracovník, který je správcem účtu a je zodpovědný za jeho provoz.“ – Kde je veden o tomto určení záznam?

Manuál kasička

- Není nám vůbec jasné, o co vlastně v případě kasičky jde. Jedná se o sbírku? Pak by musela být realizována podle Zákona č. 117/2001 Sb. O veřejných sbírkách. Jedná se o platbu za služby? Pokud ano, museli by ji platit pouze klienti, kteří službu využili, a to v souladu s nějakým platným ceníkem nebo jinými písemnými pravidly. Jedná se o dar klientů pro NZDM Kolárka? Pokud ano, tak je to v rozporu s občanským zákoníkem, § 2067, odst. (1) „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.“ Doporučujeme vyjasnit, o co tedy v případě kasičky jde.

Manuál Peer skupina

4 Profit klienta

- „zaručuje ti to vstup na klub po dovršení 19 let“ – To je nepravdivá informace. Členství v PEER skupině nemůže být zárukou poskytnutí sociálních služeb v NZDM. Pokud chce někdo využívat sociální služby NZDM, musí to potřebovat (patřit do cílové skupiny), nikoliv být členem PEER skupiny. Zaručovat poskytnutí sociální služby členstvím v PEER skupině není možné.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Manuál práce s rodinnými příslušníky

1 Úvodní ustanovení

- „Cílovou skupinou NZDM Kolárka Kolín jsou v indikovaných případech také rodiče a další rodinní příslušníci.“ Cílovou skupinou NZDM nemohou být rodiče, a to ani jako „sekundární“ cílová skupina, to je v rozporu se zákonem o sociálních službách: „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.“ S rodiči je možné pracovat, ale musí to být realizováno jako součást služeb poskytovaných dětem, nikoliv rodičům. Tj. aby mohla být nějaká služba dětem realizována, je nutné spolupracovat s rodiči.

4 Téma spolupráce

- Doporučujeme blíže definovat, jak jsou tito klienti vedeni. Mají vlastní plán, nebo jsou zahrnuti do plánu klienta primární cílové skupiny?

6 Personální obsazení

- „Vedoucí NZDM Mgr. Iveta Štěpánová a sociální pracovnice Mgr. Barbora Kubelková zajišťují psychosociální a sociální poradenství včetně krizové intervence. „ – Doporučujeme neuvádět jména odpovědných pracovníků, pouze jejich pozice.

Manuál program specifické prevence

1 Úvodní ustanovení

- „Program specifické prevence je rozdělen do tří fází:“ – Doporučujeme pro přehlednost vytvořit detailnější časový harmonogram, např. v podobě tabulky nebo vývojového diagramu, ve kterém budou vypsány jednotlivé kroky i s časovým určením, do kdy mají být vypracovány. Určení tématu na poradě (termín), dotazníky (termín), kurikulum (termín), atd.

1.3.1 Revize úspěšnosti a přínosu pro klienty

- „Dotazník bude vyhodnocen pracovníky NZDM, výsledky budou interpretovány ve složce preventivní témata“ – Uvést umístění této složky.

1.3.2 Revize všech předešlých kroků pracovníky

- „Na poradách týmu, při intervizních a supervizních setkáních budou pracovníci NZDM hodnotit proběhlý blok preventivních témat (proběhne revize nástrojů práce s cílem efektivnějšího působení v oblasti specifické prevence.)“ - Vznikají z této porady nějaká doporučení? Pracuje se nějak s výstupy dále?

Manuál tablet

- Bez připomínek.

Manuál terénní práce

1 Úvodní ustanovení

- „Pracovníci jsou během pohybu v terénu povinni dodržovat bezpečnost práce a používat ochranné pomůcky k tomu určené (např. chrániče, helmy atd.)“ – Pracovníci chodí v terénu v helmách a s chrániči? Nejsou



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

příliš nápadní? Nevypadají divně?

2 Způsoby realizace TP

- „Samotný terénní program rozdělujeme na tzv. Freestyle terén, který probíhá na jednom místě v Kolíně dle pobytu většího počtu osob z cílové skupiny a děje se prostřednictvím zážitkové aktivity vedené pracovníky NZDM.“ – V této větě něco chybí. Píše se zde o rozdělení terénního programu, ale není jasné, jak se dělí, protože je zde uveden pouze Freestyle terén a nic jiného.

2.3 Na kole/na koloběžce

- „Pracovníci zpravidla do kontaktu přichází s vedením koloběžky.“ – Nesrozumitelný význam věty.

2.4 Večerní/noční monitoring

- Není nám zcela jasné, zda jsou při večerním monitoringu poskytovány sociální služby. Na jedné straně se zde píše, že „večerní monitoring pracovníkům umožňuje zmapovat současnou situaci sociálně-patologických jevů na Kolínsku“, tedy že se jedná pouze o mapování, nikoliv poskytování služeb. Na druhé straně je zde uvedeno, že to „otevřít možnost působit preventivně (skupinové poradenství, specifická prevence aj.)“, tedy skupinové poradenství a specifickou prevenci je možné už považovat za sociální službu. Doporučujeme tedy vyjasnit a uvést ve směrnici, zda se v případě večerního/nočního monitoringu jedná či nejedná o poskytování sociálních služeb. Pokud by se jednalo o poskytování sociálních služeb, bylo by to v rozporu s dobou poskytování sociální služby v terénu, uvedenou v registru poskytovatelů sociálních služeb.

4 Pravidla terénní práce

- „Terénní práce je vykonávána vždy dvěma pracovníky, pouze monitoring může být prováděn jedním pracovníkem (výjimkou je nakontakovaný klient).“ – Není nám jasné, co znamená uvedená výjimka a jak se realizuje.
- „V letním období probíhá terénní práce v úterý zpravidla od 13,00 do 16,00 hod nebo od 14,00 do 17,00,“ – V registru poskytovatelů sociálních služeb je uvedeno, že terénní forma služby je poskytována pouze do 16:00 hodin.

5 Průběh kontaktu

- Jednotlivé fáze musí také, stejně jako u ambulantní formy poskytování služby v NZDM, naplňovat požadavky zákona a standardů. Například uzavřená smlouva musí obsahovat také všechny náležitosti dle zákona o sociálních službách, § 91.

Manuál udílení sankcí

3 Co se děje, když někdo nedodrží pravidla Kolárky?

- „Ukončení služby“ - Není v manuálu rozepsáno, jestli je možnost např. návratu do služby a v tom případě po jaké době? Ukončení služby není popsáno jako jedna z možných sankcí v kapitole 3.3 Zákaz činnosti – stopka/vykázání z klubu – stopka.
- „Po domluvě s pracovníkem lze některá porušení pravidel odpracovat.“ – Pozor. Toto by někdo mohl považovat za zneužívání klientů na práci pro zařízení. Neboli, pokud klient pracuje pro zařízení, měl by na to mít pracovní smlouvu. Doporučujeme nepoužívat termín „odpracuje“, ale použít nějakou jinou formulaci, například „lze některá porušení pravidel napravit aktivní účastní na činnosti klubu“.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Manuál výjezdových akcí

- „Od počtu zúčastněných klientů se odvíjí počet pracovníků, kteří jsou povinni se akce účastnit (např. při počtu 8 - 15 klientů akci zajišťují minimálně dva pracovníci).“ – Z hlediska bezpečnosti při těchto akcích je dle našeho názoru nutné přesně stanovit počet pracovníků na počet klientů při akcích, příklad nestačí.
- Chybí popis, jak je zajištěna bezpečnost a ochrana klientů při výjezdových akcích. Doporučujeme doplnit.

Manuál vykazování dat – DATODRT

- Nemůžeme manuál řádně vyhodnotit vzhledem k neznalosti používaného programu.

1.36 Vztah k jiným klientům vedeným v DATODRTU

- „Slouží k zálohování dat zadaných do Datodrtu. Pracovníci alespoň jedenkrát za týden data zálohuje. Záloha se ukládá pracovníkovi do složky“ - Co se děje se zálohou dál? Kde se ukládá dál, nebo se tiskne a někam archivuje?

2 Rozdělení a financování klientů NZDM Kolárka

- „Klienti v cílové skupině 15- 26 let, se kterými přesáhl počet hodin přímé práce 40 hodin a účastní se fakultativní činnosti projektu KPSVL – pobytové programy, nebudou moci využívat služby NZDM anonymně. Pro další využívání služeb budou klienti odanonymizováni.“ – Tento postup je v rozporu se zásadami: „Anonymita - nevyžadujeme osobní údaje.“ Důvody, kdy lze anonymitu porušit jsou bezpečnost klientů a ochrana majetku zařízení. V tomto případě je to však porušení anonymity, kdy ani jeden z těchto důvodů nenastal.

1 Kartotéka NZDM Kolárka

- Doporučujeme opravit číslování kapitol.

Manuál zážitkového programu

- „Manuál zážitkového programu poskytuje pracovníkům ucelené informace a popis služeb, které jsou charakteristické pro svůj vyšší práh a které mohou být klientům v rámci služeb NZDM poskytovány.“ – Co je to „vyšší práh“? Doporučujeme definovat, vysvětlit.

Manuál zkušebna

- „Klientům nad 19 let využívající zkušebnu je dovoleno pobývat v klubových prostorech pouze po nezbytně nutnou dobu (zápis do zkušebny a zaplacení poplatku).“ – Proč toto pravidlo platí pouze pro klienty nad 19 let? Pokud platí pouze pro ně (tj. neplatí pro klienty do 18 let věku) a není to řádně a přijatelně vysvětleno, je to diskriminace na základě věku (porušuje to právo na stejný přístup).

Provozní manuál hřiště

- „Klientům je při vstupu na hřiště předávána informace o tom, kam sahají prostory NZDM. Jsou z nich vyloučeny prostory jako např. parkoviště a další přilehlé prostory. Klienti mají v těchto místech pohyb omezen pouze na minimum.“ – Z tohoto ustanovení není jasné, v jakých místech mají klienti omezen prostor. Je tím míněno parkoviště a další přilehlé prostory? Pokud ano, nemůže NZDM jakkoliv omezovat pohyb klientů mimo jeho vlastní prostory (tedy ukládat klientům povinnosti mimo NZDM).
- Pravidla jsou vůči klientům velmi benevolentní, nestanovují povinnost klientům nějak uhradit škodu v případě, že zapůjčenou věc poškodí nebo ztratí. Doporučujeme stanovit nějaký způsob náhrady škody



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

v těchto případech (= učit klienty nést odpovědnost za své chování).

Provozní manuál klubu

1 Otevírací doba klubu

- „V úterý jsou pracovníci dle aktuálních možností klientům k dispozici v terénu (viz. manuál terénu).
- V letních měsících pracovníci vykonávají v úterý terénní sociální práci, její náplní je oslovovat potenciální zájemce o službu a práce s ohroženými klienty, kteří z různých důvodů nenavštěvují NZDM (viz manuál terénní práce). „ - Tyto dva odstavce není potřeba řešit v manuálu, týkající se Klubu. Je to dostatečně probráno v Manuálu terénní práce.

Provozní manuál kontaktních místností

- Bez připomínek.

Provozní manuál PC místnosti

- Bez připomínek.

Provozní manuál posilovny

8 Pravidla posilovny

- „Po využití posilovny“ – Nedokončené pravidlo, doporučujeme dopsat.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

NZDM KLUBUS

- Doporučujeme sjednotit vzhled dokumentů a dát jim řád. Např. jako v NZDM Kolárka – sjednocená grafická stránka metodiky (stejný font, stejný styl, automatické řádkování, atd.), úvodní strana dokumentu s informacemi o poslední aktualizaci, odpovědné osobě, atd., přidat pro lepší orientaci rejstřík.

Metodika č. 1 VZ Klubus

Úvodní ustanovení

- „Metodika č. 1 blíže specifikuje a rozpracovává veřejný závazek a slouží pro potřeby zaměstnanců NZDM Klubus.“ – V dodaných materiálech jsme neobdrželi Veřejný závazek NZDM. Nemůžeme se tedy vyjádřit k jeho obsahu ani určit, zda v něm nebo v této metodice nechybí.

Poslání

- „Posláním NZDM Klubus je poskytovat pomoc, podporu a bezpečný prostor mladým lidem od 6 – 26 let z vyloučených lokalit Kutné Hory a okolí...“ – Doporučujeme jasně vydefinovat, co je bráno za „okolí“.

Cílová skupina

- „Klientům ve věku 20– 26 let je nabízeno poradenství, a po omezenou dobu účast na klubu a akcích NZDM.“ - Z jakého důvodu, proč jsou klienti v tomto věku takto omezeni v nabídce služeb? To, že nemají stejnou nabídku služeb jako mladší osoby by mohlo být považováno za diskriminační. Je proto nutné to vysvětlit.

Metodika č. 2 Práva

- Doporučujeme nepoužívat zkratky, případně zkratky na začátku dokumentu vysvětlit (například LZPS).
- Prevence uváděnou u jednotlivých práv je nutné doplnit o další opatření, především kontrolu. Nestačí napsat, že „Pracovník zná etický kodex sociálních pracovníků, respektuje právo klienta na jeho soukromí“. Je potřeba především zajistit, aby to tak bylo, tedy aby pracovník skutečně znal etický kodex a skutečně respektoval právo klienta na soukromí. Tedy uvést konkrétní opatření, jak těchto věcí dosáhnout. Jinak je prevence neúčinná, tedy má charakter popisu toho, jak by to mělo být, aniž by bylo uvedeno, jak se toho dosáhne.
- Doporučujeme v dokumentu konkrétně definovat, jaké sankce mohou být vůči pracovníkům použity v případě porušení práv klientů.

1 Úvodní ustanovení

- „Zákonné úpravy, které se přímo týkají provozu (např. Etický kodex sociálních pracovníků) jsou uloženy na dostupném místě v kanceláři a jsou k dispozici všem pracovníkům O. s. Prostor.“ – V jaké kanceláři? Na jakém místě? Jaké zákony jsou přesně míněny pod pojmem „zákonné úpravy, které se přímo týkají provozu“? Zde uvedený příklad Etický kodex sociálních pracovníků není zákonná úprava, není uveden v žádném zákoně.
- „Ochrana práv klientů předjímá možné střety zájmů poskytovatele a pracovníků se zájmy klientů.“ – Tahle věta je naprosto nesrozumitelná. Ochrana práv a střety zájmů jsou dvě rozdílné věci. Jak může ochrana práv předjímat střety zájmů?
- „Upravuje postupy v případě, že dojde k selhání pracovníka, aby byla zajištěna maximální míra samostatného rozhodování uživatele a eliminována možnost poškození“ – To není dostatečné, podle



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

standardů by zde měla být uvedena pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde.

Práva uživatelů

- V celé dokumentaci se používá jak termín „klient“, tak „zájemce“. Doporučujeme, pokud se daná situace netýká přímo jednání se zájemcem, používat jednotně termín klient.
- „právo vědět o dokumentaci vedené o tobě“ – Proč je zde použita tato osoba („o tobě“)? Tato směrnice není určena klientům, ale pracovníkům, znamenalo by to tedy dokumentaci vedenou o pracovnících.
- Všechna práva by měla vycházet z Listiny základních práv a svobod. Práva si nemohou „vymýšlet“ pracovníci. Například co je míněno „právem na bezpečí“ a kde se toto právo vzalo?

Stigmatizace a možnosti, jak na ni reagovat

- V kapitole je pouze výčet stigmatizujících „nálepek“ klientů a NZDM, chybí návod pro pracovníky, jak na tuto stigmatizaci reagovat.

Pravidla prevence rizik, která přinášejí předsudky

- V kapitole nejsou rizika, které přinášejí předsudky, není tedy jasné, čeho se prevence týká. Doporučujeme nejdříve definovat možné předsudky či negativní hodnocení a pak teprve stanovit pravidla, jak těmto předsudkům a negativnímu hodnocení předcházet.

Pravidla ochrany práv klientů, Volný vstup, odchod a pobyt v klubu během otvírací doby.

- Není uvedena žádná situace, která by popisovala porušování práva klienta. Vzhledem k neznalosti provozu NZDM a jeho prostor, nemůžeme posoudit, zda reálně neexistuje šance na porušení tohoto práva.

Situace Pracovník/klient diskriminuje klienta na základě předsudků

- „Řešení Klient nemůže být zanechán v ohrožujícím prostředí bez intervence pracovníka, pracovník cíleně chrání klienty, k tomu mu napomáhá systém sankcí v klubu a přirozená autorita, ale i otevření některých témat pomocí specifické prevence.“ - Toto není popis řešení porušení práv, ale prevence proti porušení.

Situace Klient nebyl upozorněn včas a vhodně, za co se v NZDM vybírá poplatek

- „Řešení Klient dostane informace, že platby k nákupu spotřebního materiálu pro tisk.“ – Nesrozumitelná věta, navíc řešení by mělo být uspokojivé pro stranu klienta a poučné pro stranu pracovníka. Pracovník by měl být svým nadřízeným minimálně poučen o povinnosti dávat takové informace včas a klientovi se omluvit, případně mu částku prominout, pokud by bylo prokázáno, že při vědomí poplatku by se službou, nebo činností nesouhlasil.

Situace Klient neví, že je o něm vedena dokumentace, ani v jakém rozsahu

- „Prevence: Je nutné psát záznamy v dokumentaci nezaujatě – pozitivní formulace, šetrné a co nejvíce objektivní shrnutí tématu, vyhnout se profesnímu jazyku, nevhodným poznámkám a zbytečnému zabíhání od podstaty zápisu. Je třeba při psaní zápisu myslet na to, že si spis může klient kdykoli vyžádat. Vyjednávat předem s klientem, jak zápis formulovat, a to zejména u tíživých nebo jinak složitých témat (sexualita, rodinné problémy, tabuizovaná témata).“ – Toto není prevence k situaci, kdy není klient informován o skutečnosti, že je o něm vedena dokumentace, ale k situaci, kdy pracovník svými nevhodnými zápisy



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

porušuje klientovo právo na důstojnost.

Situace Poskytování některých služeb je omezeno při ukončování spolupráce s klientem

- „Řešení Pracovníci aktivně motivují klienty, aby se podíleli na činnosti klubu (pomocí cíleného motivačního programu „schody“).“ - Toto není popis řešení porušení práv, ale prevence proti porušení.

Střety zájmů

- Zde uvedená definice střetů zájmů není příliš srozumitelná, není dle ní možné určit, které situace je možné považovat za střet zájmů a které nikoliv. Doporučujeme zpřesnit definici střetu zájmů.
- U jednotlivých situací není uvedeno, o jaký střet zájmů se jedná, tedy čí zájmy a jaké zájmy se v dané situaci střetávají. Není proto ani jasné, proč byly tyto situace identifikovány jako střety zájmů. Doporučujeme u každé situace přímo uvést čí zájmy a jaké zájmy se zde střetávají.

Metodika č. 3 Jednání se zájemcem

Úvodní ustanovení

- Doporučujeme doplnit, že cílem jednání se zájemcem je také projednání požadavků, očekávání a osobních cílů zájemce, které budou realizovány prostřednictvím sociální služby.

S kým, kdy a o čem jednáme, Proces jednání se zájemcem

- „Součástí prvokontaktu je i posouzení uchazeče o službu, které vede k formě spolupráce s klientem. Pracovník rozlišuje jaký režim bude klientovi na klubu nabídnut. Pro mladší klienty (10 -12 let) se jedná o zkušební období několika měsíců, po kterou dochází na klub na 1 hodinu v den příjezdu autobusu a mají individuální plán aktivit (cíle), které chtějí na klubu dělat. Starším klientům (20 -26 let) je při prvokontaktu nabízeno sociální (či jiné) poradenství, zjišťuje se jejich sociální situace a důraz se klade na hledání motivů návštěvy klubu. Pro klienty věkově spadající mezi tato období jsou služby klubu nabízeny v plném rozsahu. „ - Z jakého důvodu, proč jsou klienti v tomto věku takto omezeni v nabídce služeb? To, že nemají stejnou nabídku služeb jako mladší osoby by mohlo být považováno za diskriminační. Je proto nutné to vysvětlit.

Odmítnutí zájemce

- „Zájemce o službu, který neodpovídá naší CS...“ – Doporučujeme uvést zde všechny možné důvody pro odmítnutí zájemce o službu tak, jak je definuje zákon o sociálních službách, § 91 odst. 3.
- „Zájemci o službu musí být srozumitelně popsán důvod, proč byl odmítnut.“ – Doporučujeme zde uvést povinnost dle zákona o sociálních službách § 91 odst. 7 („Jestliže poskytovatel sociálních služeb odmítne uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v odstavci 3, vydá o tom osobě na její žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.“).

Metodika č. 4 Dohoda o poskytování služby

Úvodní ustanovení

- „Zájemce o službu stvrzuje informovaným souhlasem alespoň minimální cíl služby, kterým je adaptace – vzájemné sladění se klienta a služby“ - Pokud je v tu dobu brán za klienta služby, je to málo. Cíle by měly navazovat na nepříznivou sociální situaci klienta a řešit ji. Tady není jasné, jestli klient nějakou nepříznivou situaci má a jestli ji nemůže řešit jinak, než sociální službou.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Uzavření dohody

- Doporučujeme doplnit, jakým způsobem jsou při ústním uzavírání smlouvy sjednány všechny požadované náležitosti smlouvy dle zákona o sociálních službách § 91 odst. 2 a jak je možné zpětně prokázat, že tyto náležitosti byly sjednány.

Cíl spolupráce a revize

- „Pracovník se domluví s klientem v rámci uzavření dohody na přibližném datu revize cíle, která proběhne cca po 3 měsících.“ - Není přesný údaj, nedá se nijak hodnotit. Doporučujeme určit maximální délku platnosti cíle (pokud se překročí maximální lhůta kvůli nepřítomnosti klienta, revize by měla proběhnout při první následující docházce po této lhůtě), revidovat se může samozřejmě častěji.
- „V případě, že klient dochází na klub nepravdělně (př. klient dochází týden a 2 měsíce službu nenavštěvuje), je revize stanovena individuálně. „ – Vede se o tom někde nějaký záznam?“
- „Jméno zvoleného pracovníka je zapsáno ve formuláři dohody a informace o volbě se předává v clientské části týmové porady.“ - Nesouhlasí s tvrzením výše, že si klient může vybírat klíčového pracovníka v maximální době první revize cíle.
- V celém dokumentu chybí popis, jakým způsobem je sjednán a poté zaznamenán rozsah a průběh poskytování služby (viz kritérium 4c). Především rozsah poskytování služby (jaké úkony má klient sjednán, jaké úkony z nabídky služeb bude využívat) není ve formuláři dohody ani formuláři záznamu o uzavření ústní smlouvy vůbec uveden.

Ukončení spolupráce

- „Pracovníci také mohou ukončit službu lidem starším než 19 let (u osob starších 19 let využívajících poradenství jde o věk do 26 let) při závažném porušení pravidel.“ – z toho vyplývá, že mladšímu uživateli, který závažně poruší pravidla, ukončení smlouvy nehrozí.
- Jak je ošetřena např. dlouhodobá absence?

Metodika č. 5 Plánování a průběh služby

- V metodice chybí informace, kdo může plánovat (pracovní pozice).

Průběh mapování

- Doporučujeme vyjasnit si (a dle toho následně upravit příslušné směrnice), jakým způsobem jsou v rámci jednání se zájemcem, uzavírání smlouvy a individuálního plánování realizovány tři základní kroky při poskytování sociálních služeb a zajištěna návaznost a propojení těchto tří kroků. Za první: popis nepříznivé sociální situace klienta > za druhé: definice cílů služby, která vychází z popisu nepříznivé sociální situace klienta > za třetí: definice rozsahu a způsobu poskytování sociálních služeb. Tyto tři kroky by měly být realizovány v alespoň minimální možné míře v rámci jednání se zájemcem a jejich výstupem by měla být uzavřená smlouva a dojednaný individuální plán.

Úvodní ustanovení

- Individuální plánování, dle standardů kvality sociálních služeb, slouží především k naplánování průběhu sociální služby, procesu poskytování sociální služby. Individuální plán je tedy pro pracovníka především nástroj, díky kterému ví proč a jak poskytovat služby.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Individuální plánování, S kým plánujeme

- „Plánujeme s klienty od 10 – 26 let, kteří využívají službu NZDM a jejichž zakázka je jednorázového, krátkodobého i dlouhodobého charakteru. „ - Každý klient musí mít zpracovaný IP, upravený tak, aby mu rozuměl. Tedy i osoby mladší 10ti let.

Proces plánování

- Doporučujeme doplnit délku procesu (jak často se s klientem individuálně plánuje).
- „Klient společně s pracovníkem pojmenovává osobní cíl.“ - Jak se liší tento cíl od cíle stanoveného v dohodě? Bylo by vhodné ho nějak konkretizovat a vymezit.
- „V procesu individuálního plánování je nutné si uvědomit překážky a obtíže, které by mohly klienta potkat. Poté pracují na způsobech překonání.“ – Je třeba nejen pojmenovat překážky a zjistit způsob jejich překonání, ale také zajistit prevenci jejich vzniku, pokud je to možné.
- „Hodnocení cíle probíhá formou rozhovoru. Pracovník se klienta ptá na to, co se mu povedlo, nepovedlo, co by příště udělal jinak, zda cíle dosáhl či nikoli.“ - Při tomto hodnocení by měl i pracovník poskytovat zpětnou vazbu – tj. pohled na plnění cíle z jeho pohledu.

Plán spolupráce

- Doporučujeme tento plán spojit s individuálním plánem. Takto rozepsané plnění cílů by mělo být automatické.
- „Při definování cíle vycházíme ze slov klienta a pro zapisování cíle spolupráce dbáme na jejich formu a pozitivní formulaci „ - Jde nejen o pozitivní formulaci, ale také měřitelnost cíle. Jak zjistím, že byl cíl naplněn? Jak bude vypadat cílový stav?

Metodika č. 6 Dokumentace o poskytování služby

- Pro přehlednost doporučujeme vytvořit tabulku s přehledem jednotlivých aktivit, při kterých se zjišťují osobní údaje a v jakém rozsahu.
- Doporučujeme popsat postup a obsah dokumentace u klienta, který si přeje zůstat v anonymitě.

Mimořádné situace (odmítnutí klienti, mimořádné situace)

- „Elektronická složka(umístění: /Dropbox/mimořádné situace) kam se zapisují výše jmenované události. Zapisují se všechny odmítnutí, mimo důvodů kapacitních“ – Nerozumíme, proč se zde nezapisují odmítnutí z důvodu kapacitních. Pokud je k tomu nějaký důvod, doporučujeme ho zde uvést. Do pořádku odmítnutých zájemců by se měli psát všichni, bez rozdílu. S odůvodněním, proč byl klient odmítnut.

Zásady ochrany osobních údajů, zabezpečení dokumentace

- Doporučujeme zde uvést a přesně popsat případy, kdy se ze zákona smí do dokumentace klienta nahlédnout nebo mají pracovníci povinnost poskytnout informace o klientovi i bez jeho souhlasu.

Metodika č. 7 Podávání stížností

- Dle standardu 7b), musí být s těmito postupy rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele. V metodice se to ale neobjevilo.
- V celé metodice chybí popis, jakým způsobem se stížnost vyřizuje, zvláště u anonymních stížností.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Kdo stížnost vyřizuje, zaznamenávání

- „Stížnost je dle druhu stížnosti řešena dle organizační struktury Prostor PLUS o.p.s. (např. když si klient stěžuje na pracovníka v přímé práci, stížnost vyřizuje vedoucí. Pokud si klient stěžuje na vedoucí zařízení, stížnost vyřizuje ředitel atd.)“ – Doporučujeme konkretizovat pozice, např. kdo je vedoucí? Který ředitel (v organizaci je jich více)?

Odvolání proti výsledku řízení ve věci stížnosti

- „Nejvyšším odvolacím orgánem je v procesu stížností v Prostor PLUS o.p.s. správní rada a mimo sdružení externí organizace a Český helsinský výbor.“ – Doporučujeme konkretizovat, co znamená „externí organizace“?

Metodika č. 8 Návaznost na další zdroje

- Doporučujeme rozpracovat postup, jak má NZDM ošetřeno, že nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby.

Metodika č. 9 Personální zajištění služeb

Přímá práce, D) Doporučené vzdělání

- „Vytvoření vzdělávacího plánu probíhá na konci doby zaškolování a jsou doporučovány kurzy s ohledem na zkušenosti a vzdělání pracovníka“ - Školení by mělo být doporučováno ne s ohledem na zkušenosti, ale na stanovení vzdělávacího cíle, týkajícího se působení ve službě a dalšího osobnostního rozvoje v rámci společnosti.

Přímá práce, E) Základní literatura

- „Kontaktní práce 2010, 2007“ - Pokud je uváděna doporučená literatura, měla by se uvést formální citace, aby byla literatura dohledatelná.

Metodika č. 10 Pracovní podmínky a řízení poskytování sociálních služeb

- Jsou někde stanoveny pracovní profily, osobnostní předpoklady a kvalifikační předpoklady pro sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách? Je pro nás velmi matoucí, že v pracovním řádu jsou stanoveny pracovní profily na všechny pozice (v přímé práci s klienty) a na vedoucí pozice (vedoucí programů pracujících s klienty), kdežto v této metodice č. 10 je stanovena pracovní náplň (činnosti) zvlášť pro sociálního pracovníka a zvlášť pro pracovníka v sociálních službách. Dle našeho názoru, pokud jsou jiné činnosti pro sociálního pracovníka a jiné pro pracovníka v sociálních službách, měli by být také jejich pracovní profily.

Pracovní řád

- „Nutno vytisknout (stáhnout) pro Klubus!“ – Doporučujeme vymazat, podněty a poznámky nemají být součástí oficiálního dokumentu.

Pracovní doba, karta pracovníka

- „Pracovníci jsou povinni si zaznamenat pracovní dobu a náplň do Karty pracovníka“ – Co je myšleno náplní?

Dobrovolníci

- „Dobrovolníci i stážisté konzultují svou práci s garantem (u dobrovolníků je jím koordinátor



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

dobrovolníků).“ – Co je za pozici koordinátor dobrovolníků? Jaký má popis práce? Kde se dá dohledat, kdo jím je?

Činnosti pracovníka v sociálních službách

- „Každá změna je projednána v rámci porad s vedoucím zařízení.“ – Na základě takové změny, je vydán podnět k aktualizaci této metodiky?

Příloha 1. Organizační struktura O.s. Prostor a NZDM Kolárka

- Nepotřebná příloha, navíc s jinou službou (NZDM Kolárka), doporučujeme vymazat.

Metodika č. 11 Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Úvodní ustanovení

- Místo slova standard je vhodné použít pojem „Metodika“, který se v dokumentaci běžně používá.

Pravidelné hodnocení pracovníků

- „Pravidelné hodnocení vychází z platných směrnic Prostor plus o.p.s., které jsou k dispozici v elektronické verzi na serveru Prostor – Směrnice o vzdělávání, dále jsou k dispozici zaměstnancům v tištěné podobě.“ – Z jakých směrnic? Doporučujeme zde tyto směrnice konkrétně vyjmenovat.

Oceňování pracovníků

- Doporučujeme přidat možnost ocenění pracovníků i formou školení navíc, nebo zaplacením dražšího školení – viz. směrnice o vzdělávání.

Rozvoj a zkvalitňování poskytovaných služeb

- „Minimálně jednou za půl roku (v rámci hodnocení) mají možnost komunikovat s ředitelem organizace.“ – O tomto se v kapitole č. 2 Pravidelné hodnocení pracovníků nic nepíše. Každý pracovník je hodnocen ředitelem, nikoliv svým přímým nadřízeným? V Pracovním řádu se například píše, že o výši osobního příplatku rozhoduje přímý nadřízený, nikoliv ředitel

Další vzdělávání pracovníků

- Doporučujeme přidat do dalšího vzdělávání odborné konference, stáže v jiných organizacích, workshopy, atd.
- Vzdělávání pracovníků je popsáno už ve Směrnici o vzdělávání. Doporučujeme, aby jedna a táž věc nebyla popisována ve dvou různých dokumentech (to platí u všeho, nejen u vzdělávání, ale například i u supervize, odměňování). Jinak hrozí, že se směrnice dostanou do rozporu, což se stalo v tomto případě. Ve Směrnici o vzdělávání je uvedeno, že vzdělávací plán se reviduje min. 1x za rok při hodnotícím pohovoru. V této Metodice č. 11 je uvedeno, že „Plán je pravidelně minimálně dvakrát ročně revidován cca po šesti měsících.“ Tato dvě ustanovení jsou v rozporu, není jasné, zda se tedy plán má revidovat 1x ročně nebo 2x ročně!!!
- „Pracovníci jsou vedoucí zařízení oceněni za svou práci slovní formou (pochvala, uznání, motivace k práci) a posléze finanční odměnou dle finančních možností aktuálních projektů (finanční odměňování se řídí platnými směrnici Prostor plus o.p.s. viz. Směrnice o vzdělávání).“ – Existují nějaká pravidla pro finanční odměny? Pokud ano, kde? Doporučujeme zde uvést odkaz na tato pravidla.
- Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je sociální pracovník povinen se dále vzdělávat.“ Dle



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

zákona je povinen se vzdělávat i pracovník v sociálních službách.

Příloha č. 1 Směrnice o vzdělávání

- Tuto přílohu doporučujeme vypustit, je zcela zbytečně vložena a jakoukoliv její změnou se musí aktualizovat i tato metodika.

Metodika č. 12 Místní a časová dostupnost služby

- Bez připomínek.

Metodika č. 13 Informovanost o službě

Výroční zpráva

- „V elektronické podobě je pravidelně vydávána výroční zpráva organizace, která je publikována na webových stránkách Prostor Plus o.p.s. „ – Co znamená pravidelně? Doporučujeme určit termín v roce, do kterého by mělo být vytvoření výroční zprávy hotové. Dále je třeba uvést, kdo je zodpovědný za tvorbu výroční zprávy.

Profil NZDMU Klubus na Facebooku

- „Správu facebookového profilu provádí pracovník NZDM Klubus a aktualizuje jej pravidelně, alespoň 2krát týdně.“ – Dá se dohledat v některém zápisu, který pracovník je za aktualizaci zodpovědný?

Metodika č. 14 Prostředí a podmínky poskytování služeb

- Bez připomínek.

Metodika č. 15 Nouzové a havarijní situace

Co je to nouzová situace

- Definovat co přesně situace ohrožuje (např. zdraví, život, majetek,...), aby pracovník dokázal rozlišit mezi tím, co je a co není havarijní situace.
- V této kapitole se definuje, co je to nouzová situace, ale následující kapitola nepopisuje „nouzové situace“, ale „krizové situace“. To tedy znamená, že směrnice nepopisuje nouzové situace, které jsou definovány v kapitole č. 2, ale krizové situace, které v této kapitole definovány nejsou! To samé platí pro „havarijní situace ohrožující provoz klubu“.

Psychotický klient

- Doporučujeme uvést definici pojmu „psychotický klient“. Jinak není jasné, kdo to vlastně je.

Krádež

- Postup je velmi obecný, nekonkrétní. Není definováno, co je to „hodnotnější věc“. Doporučujeme popsat postup konkrétněji, definovat přesně pojmy.

Příchod policie

- „Pracovník nemůže zamezit vstupu policie do klubu Klubus v případě, kdy se jedná o situace, která nesnese



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

odkladu a vstup je nezbytný pro ochranu života nebo zdraví nebo pro odvrácení závažného ohrožení veřejného pořádku a bezpečnosti.“ – Jak to pracovník pozná, že se jedná o tyto situace? Tedy například podle čeho pozná, že situace nesnese odkladu?

Úraz

- „Druhý pracovník volá Záchranou službu na čísle 155, v případě nezletilosti doprovází klienta do nemocnice.“ U každého úrazu se volá Záchraná služba? I když se jedná například o říznutí nožem, které stačí ošetřit dezinfekcí a zalepit náplastí?

Havarijní situace ohrožující provoz klubu

- Jaký postup je navržen v případě nedostatku přítomných pracovníků? Dle manuálů musí být v klubu přítomni 2-3 pracovníci.

Záznam

- „Zápis o nouzové nebo havarijní situaci se provádí do formuláře mimořádných událostí.“ – Kam se tento zápis ukládá?
- Jak se se zápisy s nouzových a havarijních situacích dále pracuje? Je nějaký termín, do kdy se musí vyhodnotit, zde pracovník použil správný postup? Jak často jsou zaměstnanci a klienti klubu školeni v postupech řešení nouzových a havarijních situacích? Je o tom veden nějaký záznam? Provádí zaměstnavatel kontrolu těchto znalostí? Je pro klienty připravena tato metodika ve srozumitelné formě?

Metodika č. 16 Zajištění kvality služeb

- Tento dokument je zpracován nedostatečně. Postupy zde uvedené jsou obecné, nekonkrétní, není jasné, jak je realizovat. Například je uvedeno: „Hodnotí se celkové nastavení programu, spokojenost s výstupy služby (záznam v monitorovacích zprávách),“, aniž by se popsalo, jak se hodnotí celkové nastavení programu, podle čeho se hodnotí, jaké jsou výstupy a záznamy z hodnocení. Doporučujeme zpracovat dokument tak, aby obsahoval konkrétní postupy, kritéria a pravidla, nikoliv obecné fráze.

Základní ustanovení

- „Kvalita služeb v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Klubus je pravidelně hodnocena v rámci organizace Prostor plus o.p.s., zejména ředitelem“ - V jakém rozsahu a jak často ředitel kvalitu služeb hodnotí? Kde o tom vede výstupy a jak je s nimi dále pracováno?

Hodnocení ze strany organizace

- „Zde tuto funkci zaštiťuje odborný ředitel služeb, který vyhodnocuje informace spojené s pravidelným půlročním hodnocením týmů soc. služeb a také průběžným monitoringem služeb v rámci svých kompetencí.“ – Není jasné, co spadá do průběžného monitoringu služeb. Společnost by měla hodnotit podrobněji všechny procesy a činnosti, které využívá. Např. práci s dokumenty, znalost směrnic, ochranu práv uživatelů, vykazování služeb, financování, atd. Tyto kontroly by měly mít své zápisy s doporučeními na nápravu. S těmito doporučeními by pak mělo být pracováno např. na poradách služby.

Strategické plánování

- „V rámci strategického plánu si zařízení stanoví další cíle pro následující období (jeden až tři roky). Které podrobně rozpracuje a vydefiniuje.“ - Kdo je zodpovědný za vedení strategického plánu? Kdo se na tvorbě podílí? Jak často se reviduje, zda je plán naplňován?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Manuál cíle NZDM Klubus

- Není jasné, z jakých potřeb cíle vycházejí a jaký je jejich účel (co se má změnit, zlepšit).
- Sloupec „Nástroje měření“ obsahuje požadované hodnoty (kolik a čeho má být dosaženo), nikoliv nástroje měření (jakými nástroji se měří dosažení cíle).

Proces stanovení cílů

- „Konkretizace cílů probíhá standardně začátkem roku týmem pracovníků NZDM Klubus v rámci porad (odborně-koncepční část)“ – Je potřebné definovat termín, do kterého musí být cíle stanoveny a osobu zodpovědnou za jejich vytvoření. Např. 31. 1, Vedoucí služby NZDM Klubus.

Revize cílů

- Doporučujeme stanovit konkrétní datum, kdy musí být cíle vyhodnoceny (např. 31. 12.), taktéž rozhodněte, jak často se má konat průběžná revize (nedávat na výběr jedenkrát ročně nebo čtvrtletně – je to velký rozdíl). Doporučujeme průběžně hodnotit minimálně čtvrtletně, aby pracovníci služby monitorovali stav cílů včas a stanovovali tak reálný harmonogram splnění.

Manuál kontaktní místnosti Klubus

- Bez připomínek.

Manuál PC Klubus

- Bez připomínek.

Manuál program specifické prevence

- Bez připomínek.

Manuál sankcí Klubus

Typy sankcí

- „Ukončení služby“ - Není v manuálu rozepsáno, jestli je možnost např. návratu do služby a v tom případě po jaké době?
- „Po domluvě s pracovníkem lze některá porušení pravidel odpracovat.“ – Pozor. Toto by někdo mohl považovat za zneužívání klientů na práci pro zařízení. Neboli, pokud klient pracuje pro zařízení, měl by na to mít pracovní smlouvu. Doporučujeme nepoužívat termín „odpracuje“, ale použít nějakou jinou formulaci, například „lze některá porušení pravidel napravit aktivní účastní na činnosti klubu“.

Manuál vykazování

- Není možné manuál řádně vyhodnotit vzhledem k neznalosti používaného programu.
- Doporučujeme doplnit obsah kapitol: Odkaz na návazné služby a Jednání ve prospěch klienta

Manuál zkušebna Klubus

Otevírací doba hudební koutek

- „Na osobu je možná na ½ hodina/osoba či podle domluvy s pracovníkem klubu.“ – Toto není popis otevírací



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

doby.

Provozní manuál klubu

Otevírací doba

- „Otevírací doba se může měnit v závislosti na potřebách klientů.“ – Je toto někde uvedeno, dá se rozplánovat alespoň trochu dopředu pro informaci klientům, nebo jde o okamžité změny?

Provoz klubu

- „Pracovníci mají dle interní dohody rozděleny role v klubu, týkajících plánovaných aktivit a případové práce s klienty (poradenství).“ – Kde tyto dohody probíhají? Jak jsou dohledatelné (jsou tyto dohody někde písemně zaznamenány)?

Školní klub, Metodika č. 1 VZ

- Vypadá to, že dochází k dublování Metodik, doporučujeme zvážit, zda by se nemělo odkazovat na metodiky celého NZDM a pouze upozornit na všechny výjimky v rámci nějakého speciálního dokumentu, které se mohou v rámci Školního klubu objevit. Takto jde o různé výtahy i nekompletních materiálů, kde se mnohé opakuje.
- Z předložených materiálů nám není jasný vztah mezi NZDM Klubus a Školním klubem. To jsou dvě samostatné, na sobě nezávislé části organizace, dvě registrované sociální služby? Nebo je Školní klub součástí NZDM Klubus? Doporučujeme ve Metodice č. 1 VZ toto vyjasnit.

Úvodní ustanovení

- „Metodika č. 1 blíže specifikuje a rozpracovává veřejný závazek a slouží pro potřeby zaměstnanců NZDM a školního klubu Klubus.“ – V dodaných materiálech jsme neobdrželi Veřejný závazek školního klubu Klubus. Nemůžeme se tedy vyjádřit k jeho obsahu ani určit, zda v něm nebo v této metodice nechybí.

Poslání

- „Mladí lidé ve věku od 6 -12 let z Kutné Hory a okolí, kteří...“ – Doporučujeme konkretizovat, co znamená termín „okolí“.

Školní klub, Metodika č. 2 Práva

- Viz. připomínka o dublování v první metodice.

Školní klub, Metodika č. 3 Jednání se zájemcem o službu

- Viz. připomínka o dublování v první metodice.

Školní klub, Metodika č. 4 Smlouva o poskytování služby

- Viz. připomínka o dublování v první metodice.

Ukončení spolupráce

- „Pracovníci také mohou ukončit službu lidem starším než 12 let, jelikož klienti od 13- ti let spadají do druhé poskytované služby NZDM Klubus, která je určena lidem ve věku 13- 19 let (u osob starších 19 let



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

využívajících poradenství jde o věk do 26 let).“ – Není pravda, dle metodiky č. 1 Veřejného závazku NZDM Klubus je uvedeno, že cílová skupina jsou osoby od 6 do 26 věku.

Školní klub, Metodika č. 5 Individuální plánování Klubus

- Viz. připomínka o dublování v první metodice.

Školní klub, Metodika č. 6 Dokumentace Klubus

- Viz. připomínka o dublování v první metodice.

Postup předávání informací směrem ven

- „Dále jsou některé vybraně informace diskutovány i s pedagogickými pracovníky, kam klienti Školního klubu Klubus docházejí.“ – má klient nebo jeho zákonný zástupce možnost tento kontakt odmítnout a neschválit?

Školní klub, Metodika č. 7 Podávání stížností

- Viz. připomínka o dublování v první metodice.

Školní klub, Metodika č. 8 Návaznost služeb

- Viz. připomínka o dublování v první metodice.

Školní klub, Metodika č. 9 Personální zajištění služby

- Viz. připomínka o dublování v první metodice.

Školní klub, Metodika č. 10 Pracovní podmínky

- Viz. připomínka o dublování v první metodice.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

SOCIÁLNÍ PROGRAMY

- Doporučujeme aktualizovat název organizace v dokumentech (i logo v hlavičce dokumentu)
- Doporučujeme sjednotit vzhled dokumentů a dát jim řád. Např. jako v NZDM Kolárka – sjednocená grafická stránka metodiky (stejný font, stejný styl, automatické řádkování, atd.), úvodní strana dokumentu s informacemi o poslední aktualizaci, odpovědné osobě, atd., přidat pro lepší orientaci rejstřík.

01 Anonymní dotazník

- Bez připomínek.

02 Denní výkaz služeb

- Bez připomínek

03 Individuální plán

- Jako součást IP je potřeba vložit nepříznivou sociální situaci, ze které vychází zakázka (=cíl).
- Doporučujeme vytvořit plán rizik, které ohrožují spolupráci a k nim vytvořit preventivní postupy.

Ukončení plánu

- V diagramu doporučujeme uvádět aktuální název organizace.

04 Jednání se zájemcem o službu

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.

05 Smlouva o spolupráci

Rozsah poskytovaných služeb

- „Vím, že při řešení své situace mohu bezplatně využít následujících služby:“ – Toto prohlášení vyznívá tak, že některé služby, zde neuvedené, mohou být zpoplatněny, což by bylo v rozporu se zákonem o sociálních službách.

Závěrečná ustanovení

- Doporučujeme doplnit, že ukončení smlouvy nastává i v případě úmrtí klienta.

06 O.S. údaje – souhlas kancel

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.

07 O.S. údaje – souhlas terén

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.

08 Pořadník zájemců o službu

- Existuje i pořadník odmítnutých zájemců o službu (Standardy, kritérium 3c)?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

09 SP Porada mistr

- Bez připomínek.

10 Výkazy – legenda

- Bez připomínek.

01 Aktuální leták inzerující služby

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.

02 Historie SP

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.
- Nedotvořený dokument.

03 Popis problémů, které SP řeší

- Zřejmě nedotvořený dokument.

04 Základní principy a východiska terénní práce se soc. vyloučenými

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.

05 Základní pravidla TP

Práce na potenciálně nebezpečných místech

- „Řídíme se zásadami práce s rizikovými skupinami klientů“ – Kde jsou tyto zásady vypsány? Nejedná se o zásady vypsané níže?

06 Veřejné závazky SP

Poslání

- „...na území města Kolína a blízkého okolí,“ – je potřeba územně konkretizovat, co přesně je bráno za „okolí“

07 Práva a povinnosti uživatelů SP

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.
- Doporučujeme vybrat si jeden pojem, buď uživatel nebo klient, který bude používán ve všech dokumentech jednotně.
- Doporučujeme rozebrat problematiku střetu zájmů, popsat jak k takovým situacím může docházet, jaké zájmy jsou ve střetu a jejich prevenci nebo řešení.

Sankce pro porušení pravidel pro ochranu práv klienta

- Bod 4 a bod 5 je stejný.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Nakládání s osobními údaji

- „Tyto údaje slouží jako podklad pro individuální práci s Vámi, jsou však také součástí odkazů do odborných služeb, které nejsou v požadované kvalitě dostupné v našem zařízení.“ – Celý text je potřeba psát jednotným stylem ve 3. osobě jednot. čísla.

OBLASTI nesoucí riziko porušování práv klientů, PREVENCE porušení práv klienta, NÁPRAVA pro případy zjištění porušování práv

- Doporučujeme do této kapitoly vypsát nejčastější situace, se kterými se pracovník v praxi může setkat a nastínit, jak se situaci vyhnout účinnou prevencí, nebo jak vzniklou situaci vyřešit. Momentálně v této kapitole není rozebrána žádná prevence, ani náprava.

08 Brožura pro klienty

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.
- Doporučujeme zjednodušit a zkrátit brožuru. Dle našeho názoru jsou tam informace zbytečně rozsáhlé (např. ohledně individuálního plánování) a zbytečně složité. Jednoduchý text v rozsahu ohromného odstavce nebude klienty lákat k přečtení. Informace by měly být krátké, srozumitelné, graficky dobře zpracované, aby upoutaly a aby tvořily logický celek.

Posláním sociálních programů

- „je vyhledávat sociálně ohrožené rodiny i jednotlivce, kteří žijí v sociálně vyloučených lokalitách (tzv. na pokraji společnosti), ale i mimo ně.“ – Co jsou „lokality na okraji společnosti“? Jak se poznají? Proč je definovat, pokud je hned následně rozšíříme „i mimo ně“?

Pro koho tu jsme?

- „Naším klientem jsou osoby starší 18-ti let a rodiny, které chtějí svoje problémy aktivně řešit.“ – Doporučujeme užívat ve větě pro každou část množné číslo, tedy: „našimi klienty“.

Kdy tu pro vás jsme?

- Doporučujeme vysvětlit klientům, jaký je rozdíl v poskytování služby „na poliklinice“ a v terénu. Jak probíhá práce v terénu, jsou domluvené nějaké schůzky? Kde zpravidla v terénu probíhají?

Zásady poskytování služeb

- Krom principu individuálního přístupu doporučujeme přidat i princip rovného přístupu (žádný klient není diskriminován, se všemi je zacházeno stejně), zároveň u nízkoprahového přístupu uvést, že služba se snaží být co nejdostupnější a nejjednodušší pro využití. Současný popis nízkoprahovosti nám spíš připadá jako rovný přístup.
- „Aktivní spolupráce“ – toto není princip, ale požadavek na klienta. Pokud by se to mělo nechat v této kapitole, bylo by vhodné to nazvat jinak. Např. „aktivizační přístup“ – podporujeme samostatné rozhodování klientů a dbáme na jejich participaci při spolupráci.

Naším cílem je zlepšit kvalitu Vašeho života

- Doporučujeme celou kapitolu vést v druhé osobně jednotného čísla (tedy ne „vést je k osamostatnění“, ale „vést Vás k osamostatnění“).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Klienti SP jsou povinni dodržovat tyto pravidla

„Podrobit se omezení práv, pokud sjednaná pravidla porušíte.“ – Která práva klientovi můžete omezit a jak? Bylo by vhodné to konkretizovat. Omezit práva klientů lze pouze ve třech specifických případech (na základě jejich souhlasu, dle nějakého zákona nebo u klientů neschopných o sobě rozhodovat na základě individuálního plánu rizik), v jakýchkoliv jiných případech se jedná o porušení práv klientů.

Doporučujeme doplnit povinnost „dodržovat zásady slušného chování“. Tuto zásadu mají povinnost dodržovat pracovníci, mělo by to fungovat i naopak.

Osobní cíl

„Chci pravidelně splácet dluhy“ – Toto není konkrétní cíl, protože není definováno „pravidelně“. Aby byl cíl splněn, tak musí klient zaplatit 3, 5, nebo 12 splátek?

Individuální plánování

„Pokud se jedná o krátkodobé řešení problému (méně než 6)“ – šest čeho? Dní, týdnů, měsíců?

„písemná forma není nutná.“ – Poskytovatel musí prokázat, že s klientem plánuje, navíc pokud pracovník, se kterým bylo plánování domluveno, odejde ze zaměstnání, nebo bude z jiného důvodu nepřítomen, jak po něm má práci přebrat jeho následovník? Jak a kam se tedy zaznamenává individuální plánování, když není písemně? Individuální plán nemusí být uzavřen písemně, ale pouze ústně. I tak ale o tomto ústním plánu musí pracovník učinit záznam.

Stížnosti

Doporučujeme přidat na konci, že s výsledkem vyřízení stížnosti bude klient seznámen a jakým způsobem bude seznámen.

Leták KCZ

Proč je leták o jiné službě v této složce?

01 Dokumentace o poskytování služeb

Doporučujeme aktualizovat název organizace.

Etický kodex není legislativní dokument.

Kapitoly o vstupním dotazníku, smlouvě o poskytnutí soc. služeb a individuálním plánování obsahují poměrně dost informací, které dle našeho názoru do směrnice o dokumentaci nepatří.

Dokumentace o poskytování sociální služby v SP zahrnuje, Klientská dokumentace

Kam se ukládají např. souhlasy s poskytováním informací?

„Osobní poznámky, které si pracovník učiní během poradenství“ – O jaké poznámky se jedná? Jsou součástí oficiálně vedené dokumentace? Neměly by být uvedeny v klientském deníku?

Ostatní dokumentace související s činností SP, Provozní dokumentace:

Pořadník zájemců o službu – vede společnost i pořadník odmítnutých zájemců s odůvodněním odmítnutí? (Standard 3c)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Obecné zásady pro vedení dokumentace

„Dokumentaci o klientech v papírové podobě pracovníci z pracoviště odnáší jen zcela výjimečně“ – Za jakých okolností by tedy dokumentaci mohli odnést? Jak zabezpečí dokumentaci, aby se k ní nedostal nikdo neoprávněný?

Osobní složka klienta

V této kapitole je vypsáno o mnoho dokumentů více, které mohou být v klientské složce, než popisuje kapitola 1.1. Je potřeba to sjednotit.

„Seznam nabídnutých pracovních, který klientovi předáváme“ – Zřejmě tam chybí slovo „míst“

Záznamy o individuálním plánování, Denní výkaz služeb

„V současnosti uzavíráme individuální plán písemně v menšině klientských případů, jedná se cca o 4 uživatele služeb do roka.“ – Sice je níže uvedeno, že společnost plánuje i ústně, z této věty se ale člověk může domnívat, že neplánujete s každým uživatelem, ale pouze se zhruba 4 klienty do roka. To by bylo v rozporu s zákonem o sociálních službách (§88 f) a proti standardům kvality sociálních služeb (č. 5).

Struktura formuláře IP, Ukončení plánu

- „Ukončení spolupráce na daném cíli → **stanovení nového cíle** → spolupráce se SP nekončí → použijeme nový formulář IP/plán zaznamenáme do deníku.“ – To je v rozporu s tvrzením v brožuře pro klienty, kde se uvádí, že: „Po naplnění osobního cíle se spolupráce zpravidla ukončí (poté, co se vyřeší problém, kvůli kterému jste nás vyhledali). Neznamená to však, že byste s námi nemohli i nadále spolupracovat. Pokud máte ještě jiné problémy, s kterými bychom Vám mohli pomoci, můžeme sepsat novou smlouvu a spolupráci tak prodloužit.“

Dokumentace o poskytování služeb SAS

- Stejný dokument, co výše, doporučujeme smazat.

02 Havarijní a nouzové situace

- V dokumentaci doporučujeme u každé situace vypsát, jak se dá preventivně bránit proti vzniku nouzové a havarijní situace a poté také popis, jak postupovat, pokud už taková situace nastane.
- Jakým způsobem zaměstnavatel školí zaměstnance v oblasti nouzových a havarijních situací? Vzniká o tom nějaký zápis, který by se dal dohledat?

03 Kvalita a efektivita

- Doporučujeme sjednotit terminologii a používat jeden termín (klient nebo uživatel).
- Ve směrnici je popsáno, jak se pracuje s návrhy od klientů. Berou se v potaz, proberou se na poradě, tým se k nim vyjádří, zaujme stanovisko. U pracovníků je uvedeno pouze, že se s nimi 1x za půl roku udělá hodnotící dotazník. Není dopsáno, jak se s výsledky pracuje dále, kde se probírají.
- Existuje nějaký systém kontrol, kde by vedoucí kontroloval kvalitu poskytovaných služeb a postupování podle interních směrnic?

1 Kvalita služeb

- „Do hodnocení kvality služby jsou zapojováni uživatelé služby i pracovníci. Pracovníci při výkonu své praxe



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

zjišťují potřeby klientů.“ – Doporučujeme do hodnocení zapojit i třetí spolupracující strany.

Mapování potřeb klientů pomocí polostrukturovaného rozhovoru

- Prázdna kapitola, která se ani obsahem nehodí do této směrnice. Doporučujeme vymazat.

04 Práce se stážisty a dobrovolníky

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.

05 Provozní řád

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.

06 Statistika programu

- Chybí závěrečné ustanovení a seznámení pracovníků svými podpisy.

Způsob hodnocení statistických údajů

- Červený text jsou pravděpodobně pracovní poznámky, doporučujeme je zapracovat a následně otázky vymazat.

Ukazatele statistických dat Sociálních programů

- „Ad 1) Počet klientů – počet klientů, s kterými byly realizovány výkony nebo v jejichž prospěch byly výkony realizovány. Klient – uživatel programu, případně zájemce o program.“ – Započítáním zájemce dochází ke zkreslení dat. Zájemce nemusí také žádnou z nabízených služeb využít. Doporučujeme vytvořit na zájemce vlastní kolonku k vyhodnocení.

07 Systém předávání informací

- Bez připomínek.

08 Adresář

- Bez připomínek.

09 Návazná síť

- Bez připomínek.

10 Klíčový pracovník

- Bez připomínek.

01 Odmítnutí služby

- Doporučujeme vypsát všechny možnosti, pro které je možné odmítnout zájemce o službu, podle zákona 108/2006 Sb., §91, odst. 3.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

02 JZOS, prvokontakt

11. Rozsah poskytování služeb

- Kapitola neobsahuje rozsah poskytovaných služeb, spíše limity přání. Bylo by dobré vypsát jaké úkony jsou poskytovány (z historické zkušenosti), případně jaké úkony či činnosti se poskytnout nemohou.

Informace předávané zájemci

- Chybí poučení o možnosti podávat stížnost a způsobu podávání a vyřizování stížnosti.

Informace od zájemce

- „Vstupní informace slouží jako podklad pro zanalyzování aktuální situace a potřeb klienta, na jejich základě si pracovník vytváří představu, jaká služba a v jakém rozsahu bude poskytována.“ – Výše v odstavci se píše, že informace se postupně zjišťují v průběhu poskytování služby. Představu jakou službu klient potřebuje a v jakém rozsahu by měli pracovníci zaznamenat do individuálního plánu už na začátku spolupráce při stanovení individuálního plánu.

Důvody pro odmítnutí zájemce

- Doporučujeme vypsát všechny možnosti, pro které je možné odmítnout zájemce o službu, podle zákona 108/2006 Sb., §91, odst. 3.
- Doporučujeme přidat informaci, že je možné vyhotovit rozhodnutí o odmítnutí i písemně.
- Existuje nějaká databáze odmítnutých zájemců o službu s vypsáním důvodů, proč byli odmítnuti?

03 Smlouva o spolupráci

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.

04 Individuální plánování

2. Stanovování osobního cíle

- „Cíl je to, co chce klient ve spolupráci se SP dosáhnout, případně čeho se chce vyvarovat“ – Doporučujeme definovat si pouze pozitivně formulované cíle (= čeho má být dosaženo, nikoliv co nemá být).

5. Revize plánu

- „Na společném revizním setkání s klientem probíhá diskuse nad průběhem naplňování cíle - výsledky, ke kterým klíčový pracovník došel v rámci přípravy na společné setkání, fungují jako podklady.“ – Doporučujeme zmínit, že klient sám o sobě by měl zhodnotit svůj plán a až následně pracovník může přidávat svůj pohled a diskutovat nad možnými rozdíly. Eliminuje se tak „podsouvání názoru“ pracovníka klientovi.

1.4.2 Vedoucí SP

- „O plánované kontrole dává pracovníkům vědět dopředu“ – Je povinností pracovníků mít IP revidované včas. Dle našeho názoru vedoucí nemusí oznamovat kontrolu dopředu. Nečekanou kontrolou spíše zjistí opravdový a reálný stav individuálního plánování ve službě.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

05 Poradenství

- Bez připomínek.

06 Práce ve prospěch klienta

- Doporučujeme tuto práci (bez přítomnosti klienta) omezit na minimum, klient nemá náhled na to, co vše se děje, jak to probíhá, nic se neučí. Takové chování učí závislosti na sociálních službách místo toho, aby klientovi jeho kompetence zvyšovali.

07 Pomoc s listinami

- Bez připomínek.

08 Informační servis

Specifické podmínky poskytování služby

- „Informační servis může být poskytnut i zájemci o službu, bez ohledu na to, zda se stane naším klientem.“
 - Služby nemohou být poskytovány ne-klientům. Lze pouze základní sociální poradenství, dle zákona o soc. službách 108/2006 Sb., §2.

09 Instrumentální pomoc

- „Stejná situace nastává i v případě, kdy klient chce okopírovat časopisový článek o své oblíbené pop hvězdě“
 - Není zřejmé, zda se v takové situaci služba poskytuje, nebo ne. Není vypsán žádný postoj, který pracovníci vůči takové zakázce zastávají. Vždy je nutné naplnit základní požadavek zákona o sociálních službách, že všechny sociální služby, s výjimkou základního sociálního poradenství, lze poskytnout pouze na základě uzavřené smlouvy o poskytnutí sociálních služeb. Bez smlouvy nelze sociální službu (kromě základního sociálního poradenství) poskytnout.

10 Doprovod, asistence

Doprava v rámci asistence

- „V případě doprovodu v MHD si jízdné hradí klient. Pracovníkovi proplácí jízdné zaměstnavatel, a to následně po předložení účtenky za cestu. Pracovník si nenechá cestu platit klientem či naopak.“ – Pokud pracovník doprovází klienta do vedlejšího města, jde o pracovní cestu, vypracovává si dopředu cestovní příkaz?

11 Ukončení poskytování služby

- „Služba může být uzavřena i ze strany pracovníka a to v případě, kdy nedodrží smlouvené podmínky spolupráce (např. opakovaně nechodí na schůzky, chybí aktivní spolupráce při řešení zakázky, chodí pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek apod.)“ –Uvedený důvod není jediný, který vede k ukončení služby. Dále jde například o situaci, kdy klient má splněný cíl a pro zařízení nemá další zakázku.

12 Odkazy a zprostředkování

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

13 Kontaktování klientů – Udržovací

Specifické podmínky poskytování služby

- Jde o prázdnou kapitolu. Doporučujeme vymazat, nebo doplnit.

JPD – Pyramida procházení službou

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

METODIKY SAS

- Doporučujeme dopracovat Metodické pokyny. Některé dokumenty jsou prázdné, jiné s poznámkami pro úpravu. Celkově by bylo vhodné vytvořit jednotný grafický vzhled s úvodní stránkou, kde bude název, datum platnosti, pro koho je dokument závazný a kdo ručí za jeho pravidelnou aktualizaci. Na závěr mít prostor pro podpis – seznámení s dokumentem.

Metodický pokyn pro školní klub

- Dokument je zjevně nedotvořený. Obsahuje červené poznámky k dopracování.

Rizikové oblasti

- Nejsou popsány.

Metodický pokyn pro FČ doučování

- „Okamžitá kapacita: 5 dětí + 5 rodičů“ – Dle manuálu Doučování KCZ je kapacita max. 1 klient na 1 pracovníka. Z tohoto pokynu informace vyznívá, že klub je otevřen pro pět klientů, ne že pouze v případě, že bude přítomno pět pracovníků.

Metodický pokyn pro předškolní klub

- Bez připomínek.

Postup při vyřizování stížností

- Dokument nemá žádný obsah.

Rizikové oblasti FČ SAS

- Dokument nemá žádný obsah.

1. Definice služby

- Bez připomínek.

2. Historie zařízení

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.
- „Předškolní klub byl od 4. září 2012 na základě poptávky klientů přetransformován na „předškolku“, která má stejné zaměření (připravit dítě na úspěšný vstup do MŠ či základní školy), ovšem bez přímé účasti rodičů.“ – V tom případě není aktuální Metodický pro předškolní klub a je potřeba ho aktualizovat podle současné situace.

3. Veřejný závazek

Pro koho je služba určena

- „Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi do 18ti let věku z Kolína a okolí v nepříznivé sociální situaci.“ – Doporučujeme definovat blíže, kdo je považován za rodinu? Matka a otec, nebo i širší příbuzenstvo? Nebo osoby starající se o dítě (např. babička, teta..)? Také blíže konkretizovat, co znamená „okolí“. Buď vzdáleností (km) od Kolína, nebo podle území (např. dle okresu).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Principy služby

- Doporučíme každý princip alespoň 1-2 větami definovat, vysvětlit.

4. Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociální služby

Cílová skupina

- „děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy“- Nesedí s veřejným závazkem, děti musí být max. do 18ti let věku.
- „etnické menšiny“ – Nesedí s veřejným závazkem. V něm nejsou etnické menšiny definovány.
- „věková kategorie klientů“ – Není nám jasné, k čemu slouží dělení podle věku?

5. Etický kodex sociálních pracovníků

- Bez připomínek.

6. Ochrana práv klienta SAS a minimální péče

- Ani v Listině základních práv a svobod, ani v Etickém kodexu sociálních pracovníků neexistuje právo na bezpečí. Doporučíme při definování práv klientů důsledně vycházet z Listiny základních práv a svobod.

Sankce Klub pro klienty do 15ti let

- „Náhrada ztracené či zničené věci nebo pracovní činnost ve prospěch klubu (možnost odčinit si nějaký trest, zkrátit lhůtu trestu)“ - Toto by někdo mohl považovat za zneužívání klientů na práci pro zařízení. Neboli, pokud klient pracuje pro zařízení, měl by na to mít pracovní smlouvu. Doporučíme nepoužívat termín „odpracuje“, ale použít nějakou jinou formulaci, například „lze některá porušení pravidel napravit aktivní účastí na činnosti klubu“.
- Může být sankce ukončení poskytování služeb? Pokud ano, je vhodné doplnit to do výčtu sankcí.
- Co sankce pro klienty starší 15-ti let? Dle veřejného závazku může být klientem služby dítě do 18-ti let.

Pravidla práce v SAS

- „Při vážnějším či častém (min. 3 x po sobě) porušování těchto pravidel může být přerušena služba SAS s odkazem na jiný typ služby až na dobu jednoho měsíce.“ – Toto není uvedeno v sankcích.

Základní pravidla terénní práce

- Není jasné, pro koho jsou pravidla určena – jestli pro pracovníky nebo klienty (např. bod č. 2 Individuální práce v terénu – je pravidlo zjevně pro pracovníky, bod č. 10 být motivován řešit svou zakázku – je pravidlo zjevně pro klienty, některé body nejsou jasné, komu jsou určeny).

ad. 1. Práce na potenciálně nebezpečných místech:

- Tato kapitola patří spíše do Nouzových a havarijních situací.

ad. 2. Individuální a týmová práce v terénu:

- Tato kapitola patří spíše do Nouzových a havarijních situací.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ad. 3. Práce v domácím prostředí klientů:

- Část kapitoly patří spíše do Nouzových a havarijních situací.

1. Právo na anonymitu,

- Řešení první situace – Doporučujeme doplnit, že pracovník by se měl omluvit klientovi.
- Druhá situace – „Ve skladu nesmí být o samotě nikdo jiný, než-li pracovník programu, nebo stážista, který je seznámen s právy a povinnostmi, které písemně stvrzuje svým podpisem, a pracuje pod dohledem pracovníka“ – V rozporu. Buď tam stážista může být sám, nebo pracuje pod dohledem pracovníka.

2. Právo na důstojnost

- Doporučujeme k řešení přidat omluvu pracovníka klientovi.

Střety zájmů

- „a) *přání klient/koncepce a pojetí služeb SAS*, - chtějí se SAS nebo přes SAS kšeftovat, domlouvají si trestnou činnost.“ – To není střet zájmů, klient/koncepce. Koncepce nemůže chtít kšeftovat, nebo domlouvat trestnou činnost, ani naopak. V tomto případě se nejedná o střet zájmů (zájmy musí legitimní a etické), ale o porušení pravidel služby ze strany klientů.
- Příklady b) a c) ve střetu klient/koncepce jsou stejné.
- „Klient/Pracovník, d) Klient sdělí informace o jiném klientovi a chce to s námi řešit.“ – Toto není střet zájmů. Není totiž jasné, jaký zájem pracovníka by měl být v konfliktu.
- „Klient/Pracovník, e) Kontaktování pracovníka klientem mimo SAS“ - Toto není střet zájmů. Není totiž jasné, jaký zájem pracovníka by měl být v konfliktu.

Minimální péče

7. První kontakt a jednání se zájemcem o službu

- Bez připomínek.

8. Dohoda o poskytování služby

- Proč organizace umožňuje Ústní dohodu, když v úvodu píše, že akceptuje pouze písemnou dohodu o poskytování služby?
- Je možné cíl spolupráce a rozsah poskytovaných služeb uvádět až v Individuálním plánu, který je přílohou smlouvy. Je reálné, že se zakázka klienta může v průběhu spolupráce měnit, je potom zbytečné měnit smlouvu, bude stačit revidovat Individuální plán.

Hlavičkový papír MSSP

- Bez připomínek.

1. Definice služeb

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

2. Historie zařízení

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.
- „Předškolní klub byl od 4. září 2012 na základě poptávky klientů přetransformován na „předškolku“, která má stejné zaměření (připravit dítě na úspěšný vstup do MŠ či základní školy), ovšem bez přímé účasti rodičů.“ – V tom případě není aktuální Metodický pro předškolní klub a je potřeba ho aktualizovat podle současné situace.

3. Veřejný závazek

Pro koho je služba určena

- „Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi do 18ti let věku z Kolína a okolí v nepříznivé sociální situaci.“ – Doporučujeme definovat blíže, kdo je považován za rodinu? Matka a otec, nebo i širší příbuzenstvo? Nebo osoby starající se o dítě (např. babička, teta..)? Také blíže konkretizovat, co znamená „okolí“. Buď vzdáleností (km) od Kolína, nebo podle území (např. dle okresu).

Principy služby

- Doporučujeme každý princip alespoň 1-2 větami definovat, vysvětlit.

4. Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociální služby

- Bez připomínek.

6. Ochrana práv klienta SAS a minimální péče

- Ani v Listině základních práv a svobod, ani v Etickém kodexu sociálních pracovníků neexistuje právo na bezpečí. Doporučujeme při definování práv klientů důsledně vycházet z Listiny základních práv a svobod.

Sankce Klub pro klienty do 15ti let

- „Náhrada ztracené či zničené věci nebo pracovní činnost ve prospěch klubu (možnost odčinit si nějaký trest, zkrátit lhůtu trestu)“ - Toto by někdo mohl považovat za zneužívání klientů na práci pro zařízení. Neboli, pokud klient pracuje pro zařízení, měl by na to mít pracovní smlouvu. Doporučujeme nepoužívat termín „odpracuje“, ale použít nějakou jinou formulaci, například „lze některá porušení pravidel napravit aktivní účastí na činnosti klubu“.
- Může být sankce ukončení poskytování služeb? Pokud ano, je vhodné doplnit to do výčtu sankcí.
- Co sankce pro klienty starší 15-ti let? Dle veřejného závazku může být klientem služby dítě do 18ti let.

Pravidla práce v SAS

- „Při vážnějším či častém (min. 3 x po sobě) porušování těchto pravidel může být přerušena služba SAS s odkazem na jiný typ služby až na dobu jednoho měsíce.“ – Toto není uvedeno v sankcích.

Základní pravidla terénní práce

- Není jasné, pro koho jsou pravidla určena – jestli pro pracovníky nebo klienty (např. bod č. 2 Týmová práce v terénu – je pravidlo zjevně pro pracovníky, bod č. 7 dodržovat práva ostatních klientů – je pravidlo zjevně pro klienty, některé body nejsou jasné, komu jsou určeny).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ad. 1. Práce na potenciálně nebezpečných místech:

- Tato kapitola patří spíše do Nouzových a havarijních situací.

ad. 2. Individuální a týmová práce v terénu:

- Tato kapitola patří spíše do Nouzových a havarijních situací.

ad. 3. Práce v domácím prostředí klientů:

- Část kapitoly patří spíše do Nouzových a havarijních situací.

1. Právo na anonymitu,

Řešení první situace – Doporučujeme doplnit, že pracovník by se měl omluvit klientovi.

Druhá situace – „Ve skladu nesmí být o samotě nikdo jiný, než-li pracovník programu, nebo stážista, který je seznámen s právy a povinnostmi, které písemně stvrzuje svým podpisem, a pracuje pod dohledem pracovníka“ – V rozporu. Buď tam stážista může být sám, nebo pracuje pod dohledem pracovníka.

2. Právo na důstojnost

- Doporučujeme k řešení přidat omluvu pracovníka klientovi.

Střety zájmů

- „a) *přání klient/koncepce a pojetí služeb SAS*, - chtějí se SAS nebo přes SAS kšeftovat, domlouvají si trestnou činnost.“ – To není střet zájmů, klient/koncepce. Koncepce nemůže chtít kšeftovat, nebo domlouvat trestnou činnost, ani naopak.
- Příklady b) a c) ve střetu klient/koncepce jsou stejné.
- „Klient/Pracovník, d) Klient sdělí informace o jiném klientovi a chce to s námi řešit.“ – Toto není střet zájmů. Není totiž jasné, jaký zájem pracovníka by měl být v konfliktu.
- „Klient/Pracovník, e) Kontaktování pracovníka klientem mimo SAS“ - Toto není střet zájmů. Není totiž jasné, jaký zájem pracovníka by měl být v konfliktu.

7. První kontakt a jednání se zájemcem o službu

- Bez připomínek.

8. Dohoda o poskytování služby

- Proč organizace umožňuje Ústní dohodu, když v úvodu píše, že akceptuje pouze písemnou dohodu o poskytování služby?
- Doporučujeme cíl spolupráce a rozsah poskytovaných služeb uvádět až v Individuálním plánu, který je přílohou smlouvy. Je reálné, že se zakázka klienta může v průběhu spolupráce měnit, je potom zbytečné měnit smlouvu, bude stačit revidovat Individuální plán.

9. Individuální plánování v průběhu služby

- „Individuální plán obsahuje termíny, do kdy budou dílčí cíle naplněny. Individuální plán je revidován a to vždy, když o to klient projeví zájem, nebo po uplynutí termínu, na kterém jsme byli domluveni.“ – Doporučujeme doplnit, že revidovat by se mělo i v okamžiku, kdy pracovník zjistí, že je individuální plán



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

neaktuální.

10 Vedení dokumentace

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.
- Doporučujeme vypsát, jaké typy formulářů a listin se ukládají do klientských složek. Jaké osobní údaje se zjišťují (přesně definovat které, vše co není jmenováno nesmí být u klienta zjišťováno a zapisováno).

11 Ochrana osobních údajů a mlčenlivost

- „Pracovníkem sdružení je zaměstnanec vykonávající práci na základě pracovní smlouvy, dohody o pracovní činnosti, dohody o provedení práce, nebo osoba vykonávající práci na základě smlouvy o poskytnutí služeb.“
 - Osoba se smlouvou o poskytnutí služeb je klient, nemůže být pracovníkem.

Případy prolomení mlčenlivosti

- Případ prolomení mlčenlivosti je i kontrola inspekce poskytování sociálních služeb.

12 Činnosti a služby poskytované SAS

- Doporučujeme upravit formát textu (hlavně odsazení textu).

13 Manuál plánování služeb KCZ

- Bez připomínek.

14 Provozní řád SAS

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.

3. Personální zajištění

- Doporučujeme neužívat jmen pracovníků. Při každé personální změně pak musí docházet k aktualizaci dokumentu.

Kapacita zařízení

- „Kapacita klubu pro děti je v jeden čas 15 osob při přítomnosti alespoň dvou pracovníků.“ – Dle metodik např. školního klubu je psáno, že v jeden čas je maximální kapacita 5 osob.

15 Spolupráce se zařízeními

- Bez připomínek.

16 Mimořádné události

- Dokument by bylo vhodnější nazvat Nouzové a havarijní situace.
- Existuje nějaká evidence mimořádných událostí?
- Jak se se zápisy s nouzových a havarijních situacích dále pracuje? Je nějaký termín, do kdy se musí vyhodnotit, zde pracovník použil správný postup? Jak často jsou zaměstnanci a klienti klubu školeni v postupech řešení nouzových a havarijních situacích? Je o tom veden nějaký záznam? Provádí zaměstnavatel kontrolu těchto znalostí? Je pro klienty připravena tato metodika ve srozumitelné formě?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Co je to nouzová situace

- Doporučujeme definovat, co přesně situace ohrožuje (např. zdraví, život, majetek,...), aby pracovník dokázal rozlišit mezi tím, co je a co není havarijní situace.
- V této kapitole se definuje, co je to nouzová situace, ale následující kapitola nepopisuje „nouzové situace“, ale „krizové situace“. To tedy znamená, že směrnice nepopisuje nouzové situace, které jsou definovány v předchozí kapitole, ale krizové situace, které v této kapitole definovány nejsou! To samé platí pro „havarijní situace ohrožující provoz klubu“.

Agresivní klient

- „O události je zpracován zápis.“ – Proč je u této situace uvedeno, že je zpracován zápis, kdežto u ostatních situací to uvedeno není? Znamená to, že tato situace se zapisuje, kdežto ostatní situace nikoliv?

Psychotický klient

- Doporučujeme uvést definici pojmu „psychotický klient“. Jinak není jasné, kdo to vlastně je.

Krádež v klubu – Majetek KCZ

- Postup je velmi obecný, nekonkrétní. Není definováno, co je to „hodnotnější věc“. Doporučujeme popsat postup konkrétněji, definovat přesně pojmy.

Úraz

- „Druhý pracovník volá Záchranou službu na čísle 155, v případě nezletilosti doprovází klienta do nemocnice.“ U každého úrazu se volá Záchraná služba? I když se jedná například o říznutí nožem, které stačí ošetřit dezinfekcí a zalepit náplastí?

17 Zhodnocení kvality a efektivity práce

- „Hodnocení úspěšnosti programu probíhá pravidelně na poradách, které jsou každý týden“ - Z jakých podkladů se při tomto hodnocení čerpá?

18. Zjišťování spokojenosti klientů ve službách

Měřítko spokojenosti

- Měřítko nejsou kvantifikovaná. Není tedy jasné, od kdy už je klient spokojený a kdy ne.

19. Plán zavádění pracovníků

- Bez připomínek.

20. BOZP a minimální bezpečí

- Bez připomínek.

21. Odborné stáže v SAS

- „Každý zájemce je pozván na osobní schůzku v zařízení, kde absolvuje rozhovor s garantem stáží v SAS o motivaci pro stáž v našem zařízení.“ – Nikde není psáno, který z pracovníků (pozice) je garantem stáží.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

22. Dodatek k organizační směrnici – Stížnosti

- Dokument nám nepříjde logicky pochopitelný, z pohledu klienta. Např.: „Stížnosti můžete oznámit ústně tomu pracovníkovi, u kterého máte v daném případě možnost či potřebu si stěžovat.“ – Pokud člověk nechte větu pořádně, může mu to vyznít, že si má stěžovat u člověka, na kterého právě podává stížnost, ačkoliv by si mohl stěžovat u kohokoliv, u koho je ta možnost. Což navíc je v rozporu s tím, že na pracovníky by si klient měl stěžovat u vedoucího zařízení, což je psáno níže.

Osoby, ke kterým může být vznesena stížnost podle jejího rozsahu a závažnosti

- Jak klient pozná, jaká závažnost nastala a podle toho ke komu se má tedy odvolat?

23. Porady, supervize, intervize

Porada týmů SAS

- „Případně jsou předány informace z předešlé porady pracovníků SP pracovníkům, kteří se jí nezúčastnili.“
 - Některé informace by měli všichni pracovníci vědět a třeba je hned zavést do praxe práce s klienty. Takto někdo může i několik dní pracovat neinformován. Z každé porady by měl vzejít zápis, který je všem pracovníkům přístupný a pracovník po návratu do práce má okamžitou povinnost se s ním seznámit a řídit se podle něj. Zároveň jsou zápisy potřeba, pokud je potřeba dokladovat nějaké usnesení, rozhodnutí, atd.

Supervize

„Supervize jsou společné pro tým SAS a TSP a probíhají 1 x za měsíc. Na supervizi se probírají témata týmová, organizační či klientská.“ – Kdo supervizi vede? Doporučujeme, aby šlo o nezávislého supervizora.

24. Manuál krizová intervence

- Krizovou intervenci může dělat každý pracovník KCZ? Je k tomu potřeba nějaké speciální školení, které společnost pracovníkům zařizuje?
- Existují nějaké dokumentové výstupy z poskytnutí krizové intervence?

25. Manuál odmítnutí zájemce o službu

- Doporučujeme aktualizovat název organizace.
- Odmítnutí zájemce o službu dle zákona 108/2006 sb., §91, odst. 3, lze i v případě, že: „osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.“

26. Manuál sociální poradenství pro rodiny s dětmi

Průběh poradenství pro rodiny s dětmi

- „Pracovník je klientem osloven s žádostí o pomoc“ – V tomto okamžiku nemůžeme mluvit o klientovi, ale zájemci o službu.

27. Manuál doučování KCZ

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

28. Manuál Doprovod klienta, osobní asistence

- Bez připomínek.

29. Manuál informační servis

- „Pracovník může také poskytnutí určité informace odmítnout, bude-li v rozporu s jeho přesvědčením o vhodnosti sdělení dané informace a její užitečnosti pro klienta.“ – Je vhodné klientovi lhát, nebo mu odopírat informaci, jako „milosrdnou lež“, a tím nepodporovat jeho ukotvení v realitě, ať je jakákoliv?
- Kam se vykazuje poskytnutí této služby?

30. Manuál odkazování a zprostředkování návazných služeb

- Bez připomínek.

32. Manuál poskytování telekomunikačních služeb

- Bez připomínek.

32. Manuál sociální práce SAS

Cíle zařízení, kterých dosahujeme pomocí sociální práce

- Žádný z cílů se netýká vzdělávání dětí a stabilizací jejich školní docházky a výkonu.

33. Manuál volnočasové aktivity

- Bez připomínek.

34. Manuál Vzdělávací a aktivizační činnosti pro rodiny s dětmi

- Bez připomínek.

35. Manuál dobrovolnictví

- Nedoporučujeme vypisovat kontaktní osobu jmenovitě, pouze její pozici. Je potom nutné měnit dokument při personální změně.

CO JIM TO PŘINESE?

- Kdo je „jim“? Jde o klienty nebo o dobrovolníky? Dobrovolníci nepotřebují podporu ani motivaci, přesto v tomto dokumentu bychom očekávali přínosy přímo dobrovolníkům. Je potřeba to upřesnit.

36. Předsudky, stigmatizace, vlastní vůle

- Není nám jasné, proč existuje tento dokument. Jeho obsah by měl patřit do ochrany práv uživatelů.

Obsah metodika

- Bez připomínek.

Organizační směrnice 1/2008, Práce se stížnostmi

- Doporučujeme aktualizovat název společnosti.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- „Zaměstnanci i klientovi je umožněno projednávat a podávat stížnost. Projednávání a podávání stížnosti probíhá způsobem, který je prostý nevhodného chování a akceptuje základní lidská práva, svobody a etiku práce.“ – Na konci dokumentu je uvedeno, že stížnost může podávat nejen pracovník nebo klient, ale také kdokoliv, kdo přijde do styku se společností.
- „4) Odpovědný pracovník zaručí klientovi nápravu vzniklého problému podle možnosti buď okamžitě, nebo určí optimální lhůtu potřebnou k vyřízení stížnosti (max. 28 dní od podání), po které bude klient vyrozuměn.“ – Dokument automaticky tvrdí, že je stížnost oprávněná a je třeba konat nápravná opatření. Odpovědný pracovník by měl klientovi zaručit ne nápravu, ale prozkoumání situace. Pokud se poté zjistí, že stížnost byla oprávněná, poté může zjednat nápravu. Na prozkoumání by měl být dán termín, stejně tak na potencionální nápravu. Zároveň doporučujeme uvést, jakým způsobem bude stěžovatel vyrozuměn. U vyrozumění by měl být poučen o možnostech odvolání.

FORMULÁŘ PRO ZAZNAMENÁNÍ ÚSTNÍ DOHODY

- Doporučujeme aktualizovat název společnosti.

Smlouva o poskytování služby SAS

- Není potřeba uvádět termín ukončení smlouvy, pokud o řádek níže je psáno, že Dohoda se uzavírá na dobu neurčitou.
- Smlouva neobsahuje žádná práva a povinnosti, které vyplývají z její uzavření. Cíle spolupráce doporučujeme řešit v individuálním plánu.

Zkratky metodika

- Doporučujeme vysvětlit zkratky na začátku každého dokumentu, ve kterém se vyskytují.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

NOVÝ MANUÁL 2015

- Doporučujeme sjednotit vzhled dokumentů a dát jim řád. Např. jako v NZDM Kolárka – sjednocená grafická stránka metodiky (stejný font, stejný styl, automatické řádkování, atd.), úvodní strana dokumentu s informacemi o poslední aktualizaci, odpovědné osobě, atd., přidat pro lepší orientaci rejstřík.

1. Historie kontaktního centra Prostor PLUS o.p.s.

- Bez připomínek.

2. Definice služeb a filosofická východiska služeb

- Bez připomínek.

3. Definice závislosti

- Bez připomínek.

4. Veřejný závazek kontaktního centra Prostor PLUS o.p.s.

- Doporučujeme každou zásadu definovat, vysvětlit alespoň 1-2 větami.

5. Standard č. 1

Obtíže v oblasti právní

- „konflikty se zákonem, kontakt s PMS – nejčastěji nevykonávání OPP, nedostavování se k soudu, nevyzvedávání obsílek, vyhýbání se nástupu do výkonu vazby a výkonu trestu odnětí svobody“ – Doporučujeme nepoužívat zkratky, popřípadě jen v nejnnutnějších případech.

Pracovní

- Není nám jasné, k čemu jsou vypsané kazuistiky uživatelů různých drog, ani procenta, které jsou k nim uvedeny, navíc pod nic neříkajícím nápisem „pracovní“. Pokud je nějaký objektivní důvod, proč tyto kazuistiky zmiňovat, je třeba to důkladně vysvětlit.

Zásady poskytování služeb

- Zásad je vyjmenováno o mnoho více, než je uvedeno ve veřejném závazku.
- „Bezplatnost * – uživatel neplatí za poskytování služby
- *V případě doplňkového zdravotního materiálu si uživatelé přispívají symbolickými částkami z důvodu nedostatku finančních prostředků. Toto opatření má zároveň motivační význam.“ –Placení i symbolických částek vylučuje zásadu bezplatnosti. Doporučujeme tedy vysvětlit, pokud chcete přispívání uživatelů v tomto případě zachovat, jakým způsobem je v tomto případě naplněna zásada bezplatnosti.

6. Ochrana práv uživatelů služby KC

Uzavírání dohody, právo na důstojnost

- „prevence: přistupovat k uživatelům služby bez předsudků, s ohledem na jejich lidskou důstojnost“ – Jakými



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

kroky k takovému stavu KC dojde?

Uzavírání dohody, právo na bezpečí

- Právo na bezpečí neexistuje ani v Listině základních práv a svobod, ani v Etickém kodexu sociálních pracovníků.

Ukončení poskytování služby, Právo volby

- „Řešení: řešení stížnosti uživatele služby na ukončení poskytování služby, zpětná vazby kolegů.“ – Jak je postupováno, pokud se na porušení tohoto práva přijde, jinak, než podáním stížnosti?

Ukončení poskytování služby, Právo na důstojnost

- „prevence: nejednat v afektu, neřít se předsudky“ – Nejasná, nekonkrétní, obecná formulace, fráze, není jasné, co se vlastně má dělat“.

Ukončení poskytování služby, Právo na informace, odkázání na jinou službu

- „prevence: mít přehled o návazné síti, letáky s informacemi kam odkazujeme, případně výpis z dokumentace pro potřeby instituce kam odkazujeme)“ – Doporučujeme přidat, že KC vlastní databázi dalších služeb, se kterou jsou pracovníci seznámeni, jak ji využívat. Tato databáze je pravidelně (doplňt termín) aktualizována.

Pravidla KC

- „Pokud uživatel služby poruší některé z uvedených pravidel, bude mu znemožněn přístup do kontaktní místnosti, nebo neumožněno využít jiné služby až na 4 týdny. Ve výjimečných případech může dojít k omezení všech služeb včetně výměnného programu po dobu 4 týdnů. Délka omezení závisí na dohodě týmu a závažnosti přestupku.“

Střety zájmů, Uživatel služby/pracovník

- „Uživatelka služby je těhotná či má v péči dítě (pracovník má podezření, že zanedbává péči o dítě. Prevence/náprava: pracovník s uživatelkou služby pracuje na zlepšení situace, náhledu a uvědomění závažnosti, sděluje jí možné následky její neadekvátní péče. Pokud se nedaří situaci zlepšit, jednáme ve prospěch dítě a zahájíme spolupráci s OSPOD příslušného městského úřadu. Uživatelku, pokud je to možné, o postupu informujeme. „ – Jak pracovník pozná, že se nedaří situaci zlepšit? Jak dlouho se má o nápravu pokoušet, než začne situaci řešit dál?

8. Specifické skupiny uživatelů služby

- Bez připomínek.

9. Ochrana uživatelů služby před předsudky, stigmatizací a negativním hodnocením

- Bez připomínek.

10. Jednání se zájemcem o službu (dále jen ZOS) a vytvoření dohody o využívání sociální služby

Zaznamenávání dohod o poskytnutí či poskytování sociálních služeb

- „Uživatel služby si formuluje svůj osobní cíl, který vychází z jeho potřeb a z poslání služby“ – Je možné cíl



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

spolupráce formulovat také mimo dohodu o poskytování služby v Individuálním plánu, který je přílohou této dohody.

11. Individuální plánování s uživatelem služby

- Bez připomínek.

12. Odmítnutí uživatele služby nebo zájemce o službu a ukončení poskytování služby

- Bez připomínek.

13. Aktivní oslovení (úkony potřebné pro zajištění práce s uživatelem služby)

- Bez připomínek.

14. První kontakt s uživatelem služby

- Bez připomínek.

15. Vstupní zhodnocení stavu uživatele služby + vyplnění IN COME dotazníku

Etnická příslušnost

- Z jakého důvodu služba potřebuje sledovat, zda má uživatele romského nebo neromského původu? Má od uživatele svolení sledovat tento citlivý osobní údaj? Pokud ne, není to možné sledovat.

16. Výměnný program

- „S platností od 1. února 2013 došlo z důvodu nedostatku financí ke zpoplatnění nadstandardního HR materiálu (viz seznam níže), který je v Kontaktním centru nabízen.“ – Zpoplatnění vylučuje zásadu bezplatnosti. Doporučujeme tedy vysvětlit, pokud chcete přispívání uživatelů v tomto případě zachovat, jakým způsobem je v tomto případě naplněna zásada bezplatnosti.

17. Krizová intervence

- Existují pro pracovníky nějaká pravidelná školení v oblasti krizové intervence?

18. Drogový test (orientační test z moči)

Pro koho jsou testy určeny?

- „Dítě může a nemusí být přítomné, důležitý je jeho souhlas s testováním. Nelze provést test pouze na nátlak rodičů.“ – Jak pracovníci ověří souhlas dítěte, které není přítomno?

19. Těhotenský test (orientační test z moči)

- Bez připomínek.

20. Informační servis

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

21. Základní zdravotní ošetření (včetně první pomoci a volání RZS)

Postup

- „Pokud uživatel služby odmítne ošetření ve zdravotnickém zařízení a trvá na ošetření v KC, upozorníme ho, že nejsme povinni ho ošetřit a zároveň ho informujeme o možných komplikacích, které mohou nastat, pokud se nenechá odborně ošetřit od lékaře.“ – Je o tomto poučení někde vytvořen záznam, pro ochranu pracovníka, kdyby se klientův stav rapidně zhoršil?
- „Odběrová místnost je pravidelně kompletně dezinfikována. Každý den si pracovník konající službu zkontroluje lékárníčku a podle potřeby jí doplní. „ – Co znamená pravidelně?

22. Kontaktní práce

- Bez připomínek.

23. Sociální práce (včetně zprostředkování a asistence)

- Bez připomínek.

24. Potravinový servis

- „Za výjimečných okolností může být uživateli služby poskytnut potravinový servis bezplatně. Toto záleží na individuální situaci, ve které se ocitne. Vzniklou situaci posuzuje službu konající pracovník, a to buď individuálně, anebo skupinově se svými kolegy. „ - Odpuštění platby některým uživatelům může být považováno za kolizi se zásadou rovného přístupu služby, která je uvedena ve Standardu č. 1. Doporučujeme tedy toto ustanovení, pokud ho chcete zachovat, vysvětlit z pohledu zásady rovného přístupu.

25. Hygienický servis

a. sprcha, wc, mytí rukou

- „S účinností od 1. září 2012 dochází ke zpoplatnění služeb hygienického servisu. Hygienický servis je služba, jenž je z části hrazena uživatelem služby a z části naším zařízením. Doplatek je vybírán v hotovosti“
 - Zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny je základní činnost, která musí být dle zákona o sociálních službách klientům poskytována bezplatně. Placení i symbolických částek vylučuje zásadu bezplatnosti, kterou kontaktní centrum ze zákona musí garantovat a kterou slibuje zájemcům při prvním jednání.

a. sprcha, wc, mytí rukou, Postup

- „Každý uživatel služby má na zajištění hygieny čas 15 minut, po této době pracovník klepe na dveře koupelny a upozorní ho na uplynulou dobu, pokud se mu uživatel služby neozývá a nereaguje na slovní podněty, otevírá pracovník koupelnu a kontroluje ho, zda je v pořádku (klíč je v kanceláři KC)“ – I když uživatel nereaguje na slovní podněty, před otevřením koupelny pracovník musí klientovi oznámit, co hodlá udělat.
- „Za výjimečných okolností může být uživateli služby poskytnut hygienický servis bezplatně. Toto záleží na individuální situaci, ve které se ocitne. Vzniklou situaci posuzuje službu konající pracovník, a to buď individuálně anebo skupinově se svými kolegy. „ – Odpuštění platby některým uživatelům může být považováno za kolizi se zásadou rovného přístupu služby, která je uvedena ve Standardu č. 1. Doporučujeme tedy toto ustanovení vysvětlit z pohledu zásady rovného přístupu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Pravidla pro používání sociálního šatníku

- „Každý uživatel služby má právo na 3 kusy oblečení měsíčně zdarma. Každý další kus ve stejném měsíci je zpoplatněn částkou 5,- Kč za kus.“ - Placení i symbolických částek vylučuje zásadu bezplatnosti. Doporučujeme tedy vysvětlit, pokud chcete přispívání uživatelů v tomto případě zachovat, jakým způsobem je v tomto případě naplněna zásada bezplatnosti.

26. Korespondenční práce

- Bez připomínek.

27. Chráněná práce / podporované zaměstnání (samospráva)

- Pozor. Toto by někdo mohl považovat za zneužívání klientů na práci pro zařízení. Neboli, pokud klient pracuje pro zařízení, měl by na to mít pracovní smlouvu. Doporučujeme nepoužívat termín „chráněná práce“, ale použít nějakou jinou formulaci, například „aktivní účast na fungování kontaktního centra“.

28. Testy HIV

- Bez připomínek.

29. Testy HEP B a HEP C

- Bez připomínek.

30. Testy HEP B a HEP C – Endoskopie

- Bez připomínek.

31. Příloha – metodika pretestového a potestového poradenství - testování HIV, HEP B a C

- Bez připomínek.

32. Individuální poradenství

- „Dohled nad kvalitou, formou a obsahem poradenství má vedoucí programu a supervizor týmu“ – Jakými způsoby a jak často se hodnotí kvalita, forma a obsah poradenství?

33. Individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké uživatelům služby

- Jak se vedou v dokumentaci rodiče a osoby blízké uživatelům? Mají nějaké kódy? Uzavírá se s nimi nějaká krátkodobá dohoda, plán?
- „Dohled nad kvalitou, formou a obsahem poradenství má vedoucí programu a supervizor týmu“ – Jakými způsoby a jak často se hodnotí kvalita, forma a obsah poradenství?

34. Práce s rodinou

- Jak se vedou v dokumentaci rodiče a osoby blízké uživatelům, nebo celá rodina? Mají nějaké kódy? Uzavírá se s nimi nějaká krátkodobá dohoda, plán?
- „Dohled nad kvalitou, formou a obsahem poradenství má vedoucí programu a supervizor týmu“ – Jakými způsoby a jak často se hodnotí kvalita, forma a obsah poradenství?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

35. Telefonické, písemné a internetové poradenství

- Bez připomínek.

36. Krizová intervence po telefonu a internetu

- Bez připomínek.

37. Distribuce HR materiálu (bez výměny)

- Obsahově totožné s dokumentem č. 16. Výměnný program. Doporučujeme tyto dva dokumenty sloučit v jeden.

38. Využívání PC na KM

- Bez připomínek.

39. Využívání telefonu

- Bez připomínek.

40. NONSTOP 24 - Automat k distribuci HR materiálu

Údržba automatu a servis

- „Automat je pravidelně denně kontrolován“ – Kdo je kontrolou pověřen?

41. Provozní řád

- Bez připomínek.

42. Hygienický řád

- Bez připomínek.

43. Vedení dokumentace

Osobní složka

- Doporučujeme určit přesně, co smí a co už nesmí být ve složce klienta. Předchází to problémům s kumulací dokladů, které nejsou k poskytování služby důležité a nebo směrodatné. Především doporučujeme konkretizovat, co znamená „další dokumenty, které chce uživatel uschovat“.

Zásady ochrany osobních údajů, zabezpečení dokumentace

- „Pokud je dokumentace předávána v digitální podobě, musí být tento způsob zabezpečen proti zneužití neoprávněnou osobou. Zálohování dat probíhá vždy jednou měsíčně.“ – Kdo je zodpovědný za zálohování dat“?

43. 1. příloha MANUÁL DATABÁZE KLIENTŮ KC

- Nemůžeme zhodnotit, neznáme používaný manuál databáze klientů.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

43. 2. příloha MANUÁL DENNÍHO VÝKAZU

- Nemůžeme zhodnotit, neznáme používaný program pro denní výkaz.

44. Spolupráce s návaznou sítí

- Bez připomínek.

45. Ochrana osobních údajů a mlčenlivost

Případy prolomení mlčenlivosti

- V soupisu chybí možnost kontroly inspekce kvality sociálních služeb.

46. Stížnosti

- Doporučujeme uvést, že ve vypořádání stížnosti musí být uveden postup pro odvolání i s kontakty na instituce, ke kterým je možné se odvolat.

47. Hodnocení efektivity práce

- Doporučujeme uvést, že do kvalitativního hodnocení by se měly zohledňovat i podané stížnosti.

48. Manuál sledování spokojenosti uživatelů služby

- „Jednou ročně je vyplňován dotazník, který obsahuje rozsáhlou oblast náhledu na poskytované služby ze strany uživatelů služby.“ – Jde o nějaký stálý termín? Pokud ano, bylo by dobré ho ve směrnici zmínit.

49. BOZP, havarijní situace, mimořádné situace a minimální bezpečí

- „Zaměstnanec je povinen zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatelů služby“ – Není nám jasné, jak toto souvisí s BOZP?

Havarijní situace

- Doporučujeme definovat, co je havarijní situace, aby bylo jasné, jak je odlišena od mimořádné situace.
- Kam se zapisuje událost havarijní situace?

Mimořádné situace, Krádež, poškození majetku či nedovolené vniknutí do objektu

- „Jestliže se jedná o drobné krádeže či poškození majetku KC, projednává se postih jednotlivého uživatele služby na poradě.“ – Co je drobná krádež a co už ne? Doporučujeme přesně specifikovat.

Agresivní uživatel, Při napadení

- „ideál, co končetina, to člověk“ – Nechápeme význam, doporučujeme rozepsat a vysvětlit.

50. Plánování služeb

- Bez připomínek.

51. Porady, supervize, intervize

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

52. Zavádění nových pracovníků

- Bez připomínek.

53. Stáže

- Bez připomínek.

54. Výkon OPP

- Bez připomínek.

OBSAH OPERAČNÍHO MANUÁLU KC

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

OM 2015

- Doporučujeme sjednotit vzhled dokumentů a dát jim řád. Např. jako v NZDM Kolárka – sjednocená grafická stránka metodiky (stejný font, stejný styl, automatické řádkování, atd.), úvodní strana dokumentu s informacemi o poslední aktualizaci, odpovědné osobě, atd., přidat pro lepší orientaci rejstřík.

1. Historie terénních programů Prostor plus o.p.s.

- Bez připomínek.

2. Terénní programy/práce, základní principy a východiska terénní práce

- Bez připomínek.

3. Definice závislosti

- Bez připomínek.

4. Veřejný závazek terénních programů Prostor PLUS o.p.s.

Zásady poskytování služeb

- „V případě doplňkového zdravotního materiálu si uživatelé přispívají symbolickými částkami z důvodu nedostatku dotačních finančních prostředků. Toto opatření má zároveň motivační význam“ - Placení i symbolických částek vylučuje zásadu bezplatnosti. Doporučujeme tedy vysvětlit, pokud chcete přispívání uživatelů v tomto případě zachovat, jakým způsobem je v tomto případě naplněna zásada bezplatnosti.
- „Respektování práv uživatelů služby(viz. práva uživatele služby)“ – Doporučujeme ve veřejném závazku neodkazovat na interní dokumenty. Stačí vysvětlit 1-2 větami.

5. Standard č.1. (poslání, cílová skupina, cíle, zásady)

Obtíže v oblasti právní

- „konflikty se zákonem, kontakt s PMS – nejčastěji nevykonávání OPP, nedostavování se k soudu, nevyzvedávání obsílek, vyhýbání se nástupu do výkonu vazby a výkonu trestu odnětí svobody“ – Doporučujeme nepoužívat zkratky, popřípadě jen v nejnnutnějších případech.

Zásady poskytování služeb

- Zásad je vyjmenováno o mnoho více, než je uvedeno ve veřejném závazku.
- „Bezplatnost * – uživatel neplatí za poskytování služby
- *V případě doplňkového zdravotního materiálu si uživatelé přispívají symbolickými částkami z důvodu nedostatku finančních prostředků. Toto opatření má zároveň motivační význam.“ – Placení i symbolických částek vylučuje zásadu bezplatnosti. Doporučujeme tedy vysvětlit, pokud chcete přispívání uživatelů v tomto případě zachovat, jakým způsobem je v tomto případě naplněna zásada bezplatnosti.

6. Ochrana práv uživatelů služby

Střety zájmů, Uživatel služby/pracovník

- „Uživatelka služby je těhotná či má v péči dítě (pracovník má podezření, že zanedbává péči o dítě.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Prevence/náprava: pracovník s uživatelkou služby pracuje na zlepšení situace, náhledu a uvědomění závažnosti, sděluje jí možné následky její neadekvátní péče. Pokud se nedaří situaci zlepšit, jednáme ve prospěch dítě a zahájíme spolupráci s OSPOD příslušného městského úřadu. Uživatelku, pokud je to možné, o postupu informujeme. „ – Jak pracovník pozná, že se nedaří situaci zlepšit? Jak dlouho se má o nápravu pokoušet, než začne situaci řešit dál?

7. Předsudky, stigmatizace, vlastní vůle

Právo na informace o službách, Anonymita, ochrana osobních údajů

- Obsah těchto dvou kapitol by se spíše hodil do směrnice ochrany práv.

9. Specifické skupiny uživatelů služby

- Bez připomínek.

10. Jednání se zájemcem o službu (dále jen ZOS) a vytvoření dohody o využívání sociální služby

Zaznamenávání dohod o poskytnutí či poskytování sociálních služeb

- „Kde můžeme nalézt záznam o dohodě o poskytnutí či poskytování služeb?“ Seznam míst, kam se musí jednání se zájemcem zaznamenat je opravdu hodně. Musí to zatěžovat práci pracovníků (v případě, že na každé místo se musí záznam uložit zvlášť). Neexistuje možnost, kde by se dalo několik těchto výkazů sloučit?

11. Individuální plánování s uživatelem služby

- „Individuální plánování je proces, kdy se uživatel služby s pomocí pracovníků TP snaží dosáhnout svých cílů, které si stanovil v rámci uzavření ústní dohody o poskytování/poskytnutí služby (viz jednání se zájemcem o službu....)“ – Doporučujeme cíl stanovovat až v Individuálním plánu, který by byl přílohou dohody.

Typy IP a jejich zaznamenávání

- „3. PŘÍBĚH (dlouhodobé plánování)“ – Jaká je maximální lhůta pro revizi individuálního plánu?

12. Odmítnutí uživatele služby nebo zájemce o službu a ukončení poskytování služby

- Bez připomínek.

13. Aktivní oslovení (úkony potřebné pro zajištění práce s uživatelem služby)

- Bez připomínek.

14. První kontakt s uživatelem služby

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

15. Vstupní zhodnocení stavu uživatele služby + vyplnění IN COME dotazníku

Etnická příslušnost

- Z jakého důvodu služba potřebuje sledovat, zda má uživatele romského nebo neromského původu? Má od uživatele svolení sledovat tento citlivý osobní údaj? Pokud ne, není to možné sledovat.

16. Výměnný program

„S platností od 1. února 2013 došlo z důvodu nedostatku financí ke zpoplatnění nadstandardního HR materiálu (viz seznam níže), který je v Terénním programu nabízen.“ – Placení i symbolických částek vylučuje zásadu bezplatnosti. Doporučujeme tedy vysvětlit, pokud chcete přispívání uživatelů v tomto případě zachovat, jakým způsobem je v tomto případě naplněna zásada bezplatnosti.

17. Krizová intervence

- Existují pro pracovníky nějaká pravidelná školení v oblasti krizové intervence?

18. Individuální poradenství

- Bez připomínek.

19. Individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké uživatelům služby

- Jak se vedou v dokumentaci rodiče a osoby blízké uživatelům? Mají nějaké kódy? Uzavírá se s nimi nějaká krátkodobá dohoda, plán?
- „Dohled nad kvalitou, formou a obsahem poradenství má vedoucí programu a supervizor týmu“ – Jakými způsoby a jak často se hodnotí kvalita, forma a obsah poradenství?

20. Práce s rodinou

- Jak se vedou v dokumentaci rodiče a osoby blízké uživatelům, nebo celá rodina? Mají nějaké kódy? Uzavírá se s nimi nějaká krátkodobá dohoda, plán?
- „Dohled nad kvalitou, formou a obsahem poradenství má vedoucí programu a supervizor týmu“ – Jakými způsoby a jak často se hodnotí kvalita, forma a obsah poradenství?

21. Testy HIV

- Bez připomínek.

22. Testy HEP B a HEP C

- Bez připomínek.

23. Příloha – metodika pretestového a potestového poradenství - testování HIV, HEP B a C

- Bez připomínek.

24. Intervence v prostředí zábavy

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

25. Distribuce zdravotního materiálu (bez výměny)

- „S platností od 1. února 2013 došlo z důvodu nedostatku financí ke zpoplatnění nadstandardního HR materiálu (viz seznam níže), který je v Terénním programu nabízen.“ - Placení i symbolických částek vylučuje zásadu bezplatnosti. Doporučujeme tedy vysvětlit, pokud chcete přispívání uživatelů v tomto případě zachovat, jakým způsobem je v tomto případě naplněna zásada bezplatnosti.

26. Informační servis

- Bez připomínek.

27. Kontaktní práce

- Bez připomínek

28. Sociální práce (včetně zprostředkování a asistenční služby)

- Bez připomínek.

29. Základní zdravotní ošetření (včetně první pomoci a volání RZS)

- Bez připomínek.

30. Korespondenční práce

- Bez připomínek.

31. Telefonické, písemné a internetové poradenství

- Bez připomínek.

32. Krizová intervence po telefonu a internetu

- Bez připomínek.

33. Externí (indigenní) terénní práce – XTP

- „Adeptovi na XTP, který projde vstupním pohovorem, je nabídnuta měsíční zkušební spolupráce. Podmínkou je účastnit se dvakrát v měsíci dohodnutých schůzek, sdílet informace z terénní práce, poskytovat výměnný program na skryté scéně. „ – Chápeme dobře, že tento měsíc pracuje v rámci smlouvy o dobrovolné spolupráci?

Příloha č. 2 – Pravidla pro externího pracovníka

- „nepropaguje se jako zaměstnanec TP“ – Pokud pracuje na dohodu o provedení práce, je to řádný zaměstnanec.

34. Monitoring

Vykazování monitoringu

- „Na základě informací a zápisů se tvoří prognózy, předpoklady, strategie.“ – Kdo je tvoří? Za jakých okolností? Jak často?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

35. Provoz a dostupnost, informovanost o službě a identifikace pracovníků

Dostupnost

- „TP je realizován v pracovní dny od 10 do 18 hodin, kdy je zároveň dostupný na mobilním telefonu na čísle 777 650 030.“ - Tato informace nesedí s dobou poskytování uvedenou v registru sociálních služeb. Tam je uvedeno po-čt od 9:00 do 16:00, pá 12:00 do 16:00.

36. Porady, supervize, intervize

- Bez připomínek.

37. Bezpečný sběr injekčního materiálu

- Bez připomínek.

38. Spolupráce s návaznou sítí

- „Tvorba této sítě je nedílnou součástí mapování terénu, protože zkontaktování zařízení a seznámení s formou a podmínkami pomoci poskytované v těchto odborných organizacích, případně navázání úzké spolupráce, je předpokladem pro poskytování kvalitní péče.“ – Kdo je za tvorbu zodpovědný? Existuje nějaký časový interval pro revidování spolupráce? Vznikají ze spolupráce nebo revidování nějaké výstupy?

39. Ochrana osobních údajů a mlčenlivost

Případy prolomení mlčenlivosti

- V soupisu chybí možnost kontroly inspekce kvality sociálních služeb.

40. Stížnosti

- Doporučujeme uvést, že ve vypořádání stížnosti musí být uveden postup pro odvolání i s kontakty na instituce, ke kterým je možné se odvolat.

41. Telefon terénního programu

Možnosti dovolání se na mobil

- „1. Uživatel služby či zájemce o službu může zavolat v době od 10 do 18 hod“ – Tato informace nesedí s dobou poskytování uvedenou v registru sociálních služeb. Tam je uvedeno po-čt od 9:00 do 16:00, pá 12:00 do 16:00.

42. Obsah a používání batohů terénních programů a zásobního koše

- Existuje nějaké doporučené množství jednotlivých pomůcek, vzhledem k určitému množství klientů? Takový rozpis by pomohl orientaci pracovníků.
- Terénní pracovníci mají batohy dva, jeden zdravotní a druhý informační. Tato směrnice je vhodným místem, aby obsahovala i seznam „informačního batohu“.

43. BOZP, havarijní situace, mimořádné situace a minimální bezpečí

- „Zaměstnanec je povinen zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatelů služby“ – Není



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

nám jasné, jak toto souvisí s BOZP?

Havarijní situace

- Doporučujeme definovat, co je havarijní situace, aby bylo jasné, jak je odlišena od mimořádné situace.
- Kam se zapisuje událost havarijní situace?

Mimořádné situace, Krádež, poškození majetku či nedovolené vniknutí do objektu

- „Jestliže se jedná o drobné krádeže či poškození majetku KC, projednává se postih jednotlivého uživatele služby na poradě.“ – Co je drobná krádež a co už ne? Doporučujeme přesně specifikovat.

Agresivní uživatel, Při napadení

- „ideál, co končetina, to člověk“ – nechápeme význam, doporučujeme rozepsat a vysvětlit.

44. Zavádění nových pracovníků

- Bez připomínek.

45. Stáže

- Bez připomínek.

46. Manuál sledování spokojenosti uživatelů služby

- „Jednou ročně je vyplňován dotazník, který obsahuje rozsáhlou oblast náhledu na poskytované služby ze strany uživatelů služby.“ – Jde o nějaký stálý termín? Pokud ano, bylo by dobré ho ve směrnici zmínit.

47. Hodnocení efektivity práce

- Doporučujeme uvést, že do kvalitativního hodnocení by se měly zohledňovat i podané stížnosti.

48. Příloha 1 – Databáze klientů TP

- Nemůžeme zhodnotit, neznáme používaný manuál databáze klientů.

48. Příloha 1 – Manuál denního výkazu

- Nemůžeme zhodnotit, neznáme používaný program pro denní výkaz.

47. Vedení dokumentace

Osobní složka

- Doporučujeme určit přesně, co smí a co už nesmí být ve složce klienta. Předchází to problémům s kumulací dokladů, které nejsou k poskytování služby důležité a nebo směrodatné. Především doporučujeme konkretizovat, co znamená „další dokumenty, které chce uživatel uschovat“.

Zásady ochrany osobních údajů, zabezpečení dokumentace

- „Pokud je dokumentace předávána v digitální podobě, musí být tento způsob zabezpečen proti zneužití neoprávněnou osobou. Zálohování dat probíhá vždy jednou měsíčně.“ – Kdo je zodpovědný za zálohování



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

dat“?

49. Hygienický řád

- Bez připomínek.

OBSAH OPERAČNÍHO MANUÁLU TP

- Bez připomínek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

OPERAČNÍ MANUÁLY NZDM KOTELNA

- Doporučujeme sjednotit vzhled dokumentů a dát jim řád. Např. jako v NZDM Kolárka – sjednocená grafická stránka metodiky (stejný font, stejný styl, automatické řádkování, atd.), úvodní strana dokumentu s informacemi o poslední aktualizaci, odpovědné osobě, atd., přidat pro lepší orientaci rejstřík
- Doporučujeme aktualizovat název společnosti.

Organizační směrnice 4/2011, Plánování dalšího profesního rozvoje, hodnocení a odměňování pracovníků

- Tato směrnice patří mezi směrnice celé společnosti. Nemusí tu být zařazena znovu.

Cílové skupiny NZDM Kotelna a cíle pro práci s nimi

- Bez připomínek.

Dokumentace o poskytování služby

- Není nám jasné, proč je přílohou dohoda o stáži? Pokud je to z důvodu toho, že jde o formulář dokumentace, proč nejsou zveřejněny i další formuláře?

Dokumentace v NZDM Zruč n.S.,

- Doporučujeme přidat do směrnice seznam odmítnutých zájemců, popř. zájemců o službu, a také knihu nouzových a havarijních situací.

Dokumentace v NZDM Zruč n.S., Individuální plán

- Doporučujeme do obsahu zařadit výsledky mapování situace klienta. Z toho by měl vycházet jeho cíl a z cíle lze potom odvozovat jednotlivé kroky.

Dokumentace v NZDM Zruč n.S., Záznam o mimořádných událostech

- „Záznam o mimořádné události je zapsán do zvláštního sešitu, který je uložen ve skřínce v K1. Mimořádnou událostí rozumíme každou situaci, která se vymyká běžnému provozu klubu.“ – Velmi obecná definice. Bylo by vhodné ji konkretizovat.

Zásady ochrany osobních údajů, Zabezpečení dokumentace

- Doporučujeme do směrnice přidat případy, kdy je možné prolomit mlčenlivost.

Manuál návazných služeb

Seznam kontaktů, kam je možné odkazovat

- „Seznam je nutné minimálně 1x ročně aktualizovat, tzn. v ideálním případě kontaktovat služby s dotazem, zda všechny údaje platí (není nutné v ověřených případech). „ – Kdo (jaká pozice) má aktualizaci na starosti?

Manuál zavádění nových pracovníků

- Nemůžeme hodnotit, přiložen manuál Kontaktního centra.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Manuál mimořádných událostí

- Ve směrnici není uvedeno, kam se má vykonávat zápis, ani jeho podoba.

Co je mimořádná událost?

- „Situace, která nastane náhle, neočekávaně. Situace může být ohrožující nebo omezující jak pro pracovníky, tak pro klienty v klubu.“ – Co má taková situace ohrožovat nebo omezovat? Doporučujeme konkretizovat. Např. život, zdraví, majetek,...
- „Mimořádným událostem čelíme dodržováním metodických postupů...“ – Vhodnější je pojem „předcházíme“. Prevenci by bylo vhodné rozepsat u každé popsané mimořádné situace.

1.1.2 Agresivní klient

- „O události je zpracován zápis.“ – Proč je u této situace uvedeno, že je zpracován zápis, kdežto u ostatních situací to uvedeno není? Znamená to, že tato situace se zapisuje, kdežto ostatní situace nikoliv?

1.1.4 Krádež v kanceláři klubu – majetek Kotelny

- „Jestliže se jedná o drobné krádeže či poškození majetku klubu, projednává se postih jednotlivého klienta na poradě.“ – Kdo určuje, co je ještě drobná krádež a co už ne? Kde se nachází hranice?

1.2.3 Psychotický klient

- Doporučujeme uvést definici pojmu „psychotický klient“. Jinak není jasné, kdo to vlastně je.

Metodika jednání se zájemcem

- V průběhu jednání se zájemcem nám chybí zmapování situace klienta. Jak se jinak může služba dozvědět, že pro ni klient má zakázku?

Metodika plánování

S kým plánujeme

- „Proces IP zahajujeme s klientem cca po čtyřech klientových návštěvách klubu. Proces individuálního plánování zahajujeme s klientem následně po uzavření dohody o využívání služeb NZDM.“ – Klientovi by neměla být poskytnuta služba bez individuálního plánu, který obsahuje i rozsah nasmlouvaných služeb.

Příloha 1, Individuální plán

- Ve formuláři zcela chybí místo na nepříznivou sociální situaci, taktéž nelze dohledat plánovaný rozsah poskytování služeb.

Metodika přechodného (podporovaného) zaměstnávání klientů NZDM Kotelna

3. Cílová skupina

- „Právě pro přechodné období, kdy hledají trvalé zaměstnání, může NZDM nabídnout sociální službu podporované zaměstnávání (dále jen PZ). Věkové ohraničení cílové skupiny PZ je od 15 do 18 let.“ – Je hlídáno, aby zaměstnáním v PZ nepřišli klienti o možnost být zapsán na ÚP jako uchazeč o zaměstnání, příliš vysokým výdělkem?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

a/ Podpora je poskytována podle individuálních potřeb, s respektem k jejich prioritám. Podpora je časově omezená.

- „NZDM Kotelna nabízí svým klientům možnost uzavřít dohodu o provedení práce, kterou klient uzavírá s OS Prostor.“ – Toto není náplň NZDM, sociální služba nemůže klientům něco takového nabízet. Doporučujeme zvolit jinou formulaci. Např. NZDM Kotelna může v rámci plnění cílů pomoci se zprostředkováním dočasně chráněného místa, které nabízí Prostor PLUS o.p.s. Toto se týká obecně celého dokumentu.

Metodika práce s Facebookem

Zásady práce s chatem

- „Aktuální rozdělení služby u Facebooku je toto:
 - Pepa pondělí
 - Marek úterý
 - Ilona středa
 - Martina čtvrtek“
- Doporučujeme nepoužívat žádná konkrétní jména, jen pracovní pozice. Při personálních změnách se potom musí zbytečně aktualizovat celý dokument.

Metodika provozu baru K2

- Bez připomínek.

Metodika sankcí

Sankce aneb co Ti hrozí, když nedodržíš zákony Kotelny. Podle závažnosti překročení pravidel a jeho dopadu

- „Náhrada škody anebo pracovní činnost ve prospěch klubu (možnost odpracovat si nějaký jiný trest, zkrátit si lhůtu)“ - Pozor. Toto by někdo mohl považovat za zneužívání klientů na práci pro zařízení. Neboli, pokud klient pracuje pro zařízení, měl by na to mít pracovní smlouvu. Doporučujeme nepoužívat termín „odpracuje“, ale použít nějakou jinou formulaci, například „lze některá porušení pravidel napravit aktivní účastí na činnosti klubu“.

Odpracování sankce a ochrana klienta

- Viz. naše poznámka výše.

Metodika stížností

- Bez připomínek.

Metodika uzavření dohody o poskytování služby

Úvodní ustanovení

- „Uzavřením dohody se ze zájemce stává klient. Dohoda o poskytování služby slouží k vyjasnění konkrétní nabídky sociální služby a zakázky zájemce o službu (dále v textu klient).“ – K vyjasnění zakázky zájemce slouží individuální plán. Navíc ve formuláři dohody o poskytování služeb chybí prostor pro vypsání



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

nepříznivé sociální situace.

Metodika zjišťování spokojenosti se službami NZDM

- Bez připomínek.

Ochrana práv

Práva klientů

- „9. právo na bezpečí“ - Ani v Listině základních práv a svobod, ani v Etickém kodexu sociálních pracovníků neexistuje právo na bezpečí.

2. Právo na bezplatné poskytnutí sociálních služeb

- „Řešení Platbu si lze odpracovat (po dohodě s pracovníkem klubu).“ – Je nutné specifikovat, o jaké „odpracování“ se jedná, co je míněno pojmem „odpracovat“. Obecně platí, že klient nemůže pro zařízení pracovat, pokud nemá pracovní smlouvu. Doporučujeme se tedy pojmem jako je „odpracovat“ vyhýbat a používat jiné pojmy, které nevzbuzují podezření, že klient pro zařízení vykonává práci bez pracovní smlouvy.

8. Právo podílet se na činnosti klubu a ovlivňovat ji

- Chybí vypsání řešení situace.

Střety zájmů

- „Oblast/situace Klient využije klub k nelegální činnosti“ – Toto není střet zájmů, ale klasické porušení dohody a pravidel klubu.
- „Oblast/situace Pracovník využije klienta/klient upláčí pracovníka (klient se např. nabídne, že pracovníkovi umyje auto, vyjedná lepší cenu na džíny v obchodě, odprodá vstupenku na žádaný koncert – pracovník si nechá od klienta nastahovat z internetu filmy, přijme dárek ...) – Toto není střet zájmů, ale klasické porušení pracovních povinností ze strany zaměstnance.
- „Situace Klient je ohrožen protiprávním nebo neetickým jednáním pracovníka; Situace Zneužití informací pracovníkem (k obchodním účelům, informování jiné instituce; Situace Porušení etického kodexu pracovníkem“ – Toto není střet zájmů, ale klasické porušení pracovních povinností ze strany zaměstnance.

Seznam návazných služeb

- Bez připomínek.

Veřejný závazek

Definice cílové skupiny

- „těmto rodičům poskytujeme konzultace nebo poradenství s tím, že při práci s rodiči dodržujeme všechna práva našich klientů.“ – Rodiče nemohou být cílovou skupinou. Může jim být poskytnuto základní sociální poradenství nebo se s nimi může spolupracovat prostřednictvím jejich dítěte, které je klientem NZDM.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost