



PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

## **INSTITUT KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

---

U Pazderny 230, 772 00 Olomouc \* IČ 26553872

# **Analýza výstupů z odborných konzultací ke kvalitě sociálních služeb realizovaných v Armádě spásy v roce 2011 v rámci projektu OPLZZ „Armáda spásy - vzdělávání 2010“**

Zpracovali:

Mgr. Michaela Khýrová a PaedDr. Petr Matuška, Ph.D.

2/2012

## OBSAH

ÚVOD, POPIS REALIZOVANÝCH AKTIVIT	3
1. ANALÝZA ÚROVNĚ NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB (popisná + grafická část)	6
2. IDENTIFIKOVANÉ VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY U JEDNOTLIVÝCH STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	8
2.1 Procedurální standardy	9
2.2 Personální standardy	16
2.3 Provozní standardy	16
3. ZÁVĚR	20

## ÚVOD, POPIS REALIZOVANÝCH AKTIVIT

V rámci projektu "Armáda spásy - vzdělávání 2010" proběhlo v roce 2011 ve vybraných sociálních službách Armády spásy 32 jednodenních a 5 dvoudenních konzultací. Cílem konzultací bylo získání zpětné vazby nezávislého odborníka ke kvalitě poskytování sociálních služeb a nasměrování ke zkvalitňování poskytované sociální služby. Dodavatel konzultací, Institut kvality sociálních služeb, realizoval tyto aktivity prostřednictvím spolupráce s 15 odborníky zapsanými v „Seznamu specializovaných odborníků MPSV - inspektorů sociálních služeb“. Jedná se o následující inspektory s letitou praxí v oblasti sociálních služeb, kteří mají zkušenosti s konzultační a lektorskou činností v této oblasti a s prováděním inspekcí poskytování sociálních služeb:

1. Mgr. Martin Bednář, Ph.D.
2. Mgr. Lucie Bicková
3. Ing. Jiří Hořínek
4. Mgr. Martina Chlápková
5. Mgr. Šárka Jelínková
6. Mgr. Milena Johnová
7. PhDr. Dagmar Krutilová
8. Bc. Rostislav Maceček
9. PaedDr. Petr Matuška, Ph.D.
10. Mgr. Hana Mazalová
11. Mgr. Jana Musálková
12. PhDr. et Ing. Jana Sladká Ševčíková
13. Mgr. Martina Straková
14. Ing. Milena Tomášková, DiS.
15. PaedDr. Blanka Veškrnová

**Předmětem jednodenních konzultací** byla kontrola naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality sociálních služeb č. 1, 2, 3, 5, 7 a 15, a to prostřednictvím jednoho z výše uvedených odborných konzultantů. Dvoudenní konzultace proběhly za účasti dvou konzultantů, a sice vždy jednoho z výše uvedených odborných konzultantů a dále pana Antonína Plachého, metodika Armády spásy, který je rovněž vyškoleným inspektorem kvality sociálních služeb zapsaným v „Seznamu specializovaných odborníků MPSV - inspektorů sociálních služeb“. **Dvoudenní konzultace** byly svým rozsahem zaměřeny na naplňování kritérií všech standardů kvality sociálních služeb (dále jen „standards kvality“) a jejich součástí byly rovněž rozhovory s vybranými uživateli sociální služby.

Jednodenní konzultace proběhly v následujících sociálních službách Armády spásy:

číslo registrace sociální služby	Název zařízení Armády spásy	Místo poskytování sociální služby	druh sociální služby		počet služeb
			§ dle zákona č. 108/2006 Sb.	název druhu sociální služby	
7619250	Centrum sociálních služeb Josefa Korbela	Brno, Mlýnská 25	§57	Azylové domy	7
1201512	Azylový dům pro muže	Havířov, Na Spojce 807			
1100631	Azylový dům pro matky s dětmi	Havířov, Dvořákova 23			
4714749	Centrum sociálních služeb	Krnov, Čsl. Armády 837			
9479139	Azylový dům pro matky s dětmi	Opava, Rybářská 484			
2904155	Azylový dům pro matky s dětmi	Přerov, 9. května 2481			
3578010	Centrum sociálních služeb	Šumperk, Vikýřovická 1495			
6566078	Komunitní centrum Dživipen	Brno, Körnerova 221	§62	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	7
4011860	Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Jonáš	Brno, Kubičková 23			
8223337	Sbor a komunitní centrum	Brno, Staňkova 4			
1461792	Komunitní centrum	Havířov, Obránců míru 704			
4733692	Sbor a komunitní centrum	Karlovy Vary, Jugoslávská 1274			
3724158	Sbor a komunitní centrum	Krnov, Opavská 251			
6317306	Komunitní centrum	Ostrava, Božkova 65	§63	Noclehárny	6
4502063	Azylový dům pro muže	Havířov, Na Spojce 807			
2053217	Centrum sociálních služeb Samaritán	Opava, Nákladní 7			
1457315	Azylový dům pro matky s dětmi	Opava, Rybářská 484			
4862422	Centrum sociálních služeb pro ženy a matky s dětmi	Ostrava, Gen. Píky 25			
3573576	Centrum sociálních služeb	Ostrava, U Nových válcoven 9			
2911360	Centrum sociálních služeb	Šumperk, Vikýřovická 1495	§66	Sociálně aktivizační služby pro seniory	5
4783910	Sbor a komunitní centrum	Havířov, J. Seiferta 1483			
9161168	Sbor a komunitní centrum	Karlovy Vary, Jugoslávská 1274			
3888548	Sbor a komunitní centrum	Krnov, Opavská 251			
6924546	Sbor a komunitní centrum	Ostrava, M. Majerové 1733			
3369009	Sbor a komunitní centrum	Přerov, 9. května 2481			

8444882	Centrum sociálních služeb	Karlovy Vary, Nákladní 7	§61	Nízkoprahová denní centra	3
4411471	Centrum sociálních služeb	Krnov, Čsl. Armády 837			
3588365	Centrum sociálních služeb	Ostrava, U Nových válcoven 9			
2347976	Domov Přístav	Ostrava, Holvekova 612/38	§50	Domovy se zvláštním režimem	1
4978534	Sbor a komunitní centrum	Haviřov, J. Seiferta 1483	§65	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	1
5069181	Dům pod svahem	Haviřov, Pod Svahem 284	§64	Služby následné péče	1
3553396	Prevence bezdomovectví	Ostrava, Palackého 25	§69	Terénní programy	1

**Dvoudenní konzultace** proběhly v následujících sociálních službách Armády spásy:

číslo registrace sociální služby	Název zařízení	Místo poskytování sociální služby	druh sociální služby	
			§ dle zákona č. 108/2006 Sb.	název druhu sociální služby
3786114	Centrum sociálních služeb	Karlovy Vary, Nákladní 7	§57	Azylové domy
4683797	Centrum sociálních služeb pro ženy a matky s dětmi	Ostrava, Gen. Píky	§57	Azylové domy
2004679	Centrum sociálních služeb Samaritán	Opava, Nákladní 7	§61	Nízkoprahová denní centra
7160479	Sbor a komunitní centrum	Přerov, 9. května 2481	§62	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
3971288	Centrum sociálních služeb Josefa Korbela	Brno, Mlýnská 25	§63	Noclehárny

## 1. ANALÝZA ÚROVNĚ NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB (popisná + grafická část) – analýza výstupů z jednodenních a dvoudenních konzultací

Cílem analýzy je zmapování úrovně naplňování jednotlivých standardů kvality sociálních služeb ve službách, kde konzultace proběhly. Výstupem konzultací byly tzv. „Aktualizované plány rozvoje“, které byly podrobeny následující analýze. „Aktualizované plány rozvoje“ jsou zaměřeny na popis situace a zjištěné nedostatky v naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality, dále obsahují doporučení konzultantů k nápravě zjištěných nedostatků a identifikované vzdělávací potřeby pracovníků služby. Součástí „Aktualizovaných plánů rozvoje“ z dvoudenních konzultací jsou i orientační bodová hodnocení naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality. Pro účely provedení analýzy bylo orientační bodové hodnocení naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality provedeno rovněž v případě jednodenních konzultací.

Zejména v případě jednodenních konzultací může být validita údajů, ze kterých analýza vychází, snížena, a to zejména vzhledem k širokému zaměření konzultací, jejich omezenému časovému rozsahu (8 hodin) a počtu konzultantů (1 konzultant). Dalším možným momentem ovlivňujícím závěry konzultantů k úrovni naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality je skutečnost, že v rámci jednodenních konzultací neprobíhaly vzhledem k jejich časovému rozsahu rozhovory s uživateli poskytované sociální služby, a tudíž pohled na úroveň naplňování některých kritérií standardů kvality není celistvý.

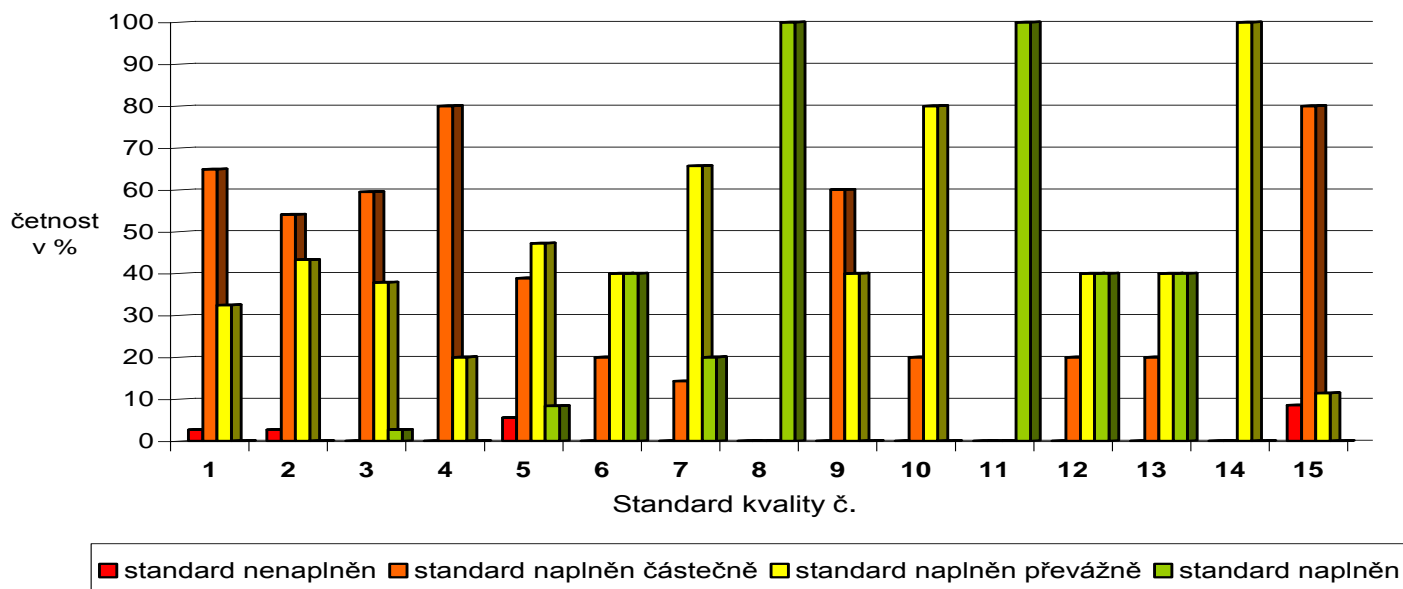
Na základě orientačních bodových hodnocení naplňování jednotlivých standardů kvality byl zpracován přehled úrovně naplňování jednotlivých standardů kvality v konzultovaných službách (viz Tabulka č. 1 a Graf č. 1).

Tabulka č. 1

<b>Hodnocení naplňování jednotlivých standardů kvality sociálních služeb v konzultovaných službách Armády spásy (v %)</b>															
<b>Standardy kvality způsob naplnění standardu</b>	<b>St. č. 1</b>	<b>St. č. 2</b>	<b>St. č. 3</b>	<b>St. č. 4</b>	<b>St. č. 5</b>	<b>St. č. 6</b>	<b>St. č. 7</b>	<b>St. č. 8</b>	<b>St. č. 9</b>	<b>St. č. 10</b>	<b>St. č. 11</b>	<b>St. č. 12</b>	<b>St. č. 13</b>	<b>St. č. 14</b>	<b>St. č. 15</b>
<b>standard nenaplněn</b>	3	3	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
<b>standard naplněn částečně</b>	65	54	59	80	39	20	14	0	60	20	0	20	20	0	80
<b>standard naplněn převážně</b>	32	43	38	20	47	40	66	0	40	80	0	40	40	100	11
<b>standard naplněn</b>	0	0	3	0	8	40	20	100	0	0	100	40	40	0	0

Graf č. 1

### Hodnocení naplňování jednotlivých standardů kvality sociálních služeb



**Poznámka k Tabulce č. 1 a Grafu č. 1:** Vzhledem k tomu, že naplňování všech standardů kvality bylo předmětem pouze dvoudenních konzultací, údaje ke standardům kvality č. 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13 a 14 jsou závěrem z výstupů pouze z těchto konzultací, tedy z 5 konzultovaných sociálních služeb Armády spásy.

V případě standardů č. 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 a jejich kritérií se jedná o hodnocení 5 konzultovaných služeb (dvoudenní konzultace). V případě hodnocení naplňování standardů 1, 2, 3, 5, 7, 15 bylo do hodnocení zahrnuto všech 37 konzultovaných služeb. V ojedinělých případech nebyla některá kritéria standardů hodnocena, a to z důvodu cíleného zaměření na hlubší podporu poskytovatele služby v některé ze sledovaných oblastí, kde byla shledána řada nedostatků a kdy z omezených časových důvodů nebylo možné projednat a zhodnotit naplňování všech ze sledovaných kritérií standardů (k této situaci došlo u 4 konzultovaných sociálních služeb).

## 2. IDENTIFIKOVANÉ VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY U JEDNOTLIVÝCH STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Z analýzy vyplývá, že oblastmi, kde byly shledány nejčastější nedostatky a jejichž úroveň naplňování byla konzultanty hodnocena nejhůře, je problematika nastavení veřejného závazku poskytované sociální služby (kritérium standardu č. 1.a) a existence a kvality vytvořených pracovních postupů, které zaručují řádný průběh dané sociální služby (kritérium standardu č. 1.c). Další problematickou oblastí je průběžná kontrola a hodnocení souladu stanoveného veřejného závazku s uplatňovanou praxí (kritérium standardu č. 15.a) a problematika zjišťování spokojenosti uživatelů s kvalitou poskytované sociální služby (kritérium standardu č. 15.b).

Řada nedostatků byla zjištěna rovněž v rámci posuzování naplňování standardu č. 2 zabývajícího se ochranou práv uživatelů služby (kritéria 2.a a 2.b) a standardu č. 3, který řeší problematiku jednání se zájemcem o službu. V rámci dvoudenních konzultací byla řada nedostatků zjištěna rovněž v naplňování standardu č. 4 a personálních standardů (zejména standardu č. 9 a kritéria standardu 10.b,tj. problematiky zpracování a postupu dle stanoveného programu dalšího vzdělávání zaměstnanců).

Je nutno konstatovat, že úroveň naplňování řady kritérií standardů kvality konzultovanými službami je velmi rozdílná, a to zejména v oblasti individuálního plánování služby. Další takovou oblastí je např. problematika vedení anonymní evidence (kritérium standardu 6.b) nebo prostředí a podmínek služby (standard č. 13). Velké odlišnosti byly shledány rovněž v problematice uplatňování vlastní vůle uživatelů služby, kde je však pro objektivní hodnocení důkladné přezkoumání nezávislou osobou, jehož součástí bude zpětná vazba od uživatelů.

Vzdělávací potřeby pracovníků konzultovaných služeb vyplynuly ze zjištěných nedostatků ve sledovaných oblastech.

V případě, že poskytovatel služby není schopen odstranit zjištěné nedostatky vlastními silami, doporučujeme zajistit podporu odpovědných pracovníků této služby vedoucí k odstranění zjištěných nedostatků prostřednictvím vzdělávacích aktivit (např. školení, workshopy, podpora externího odborníka při zavádění kvality či podpora metodika Armády spásy, stáž ve stejném druhu sociální služby apod.)



Následující text obsahuje souhrn identifikovaných vzdělávacích potřeb a doporučení konzultantů k formě podpory pracovníků v jednotlivých oblastech naplňování kvality sociální služby.

## 2.1 Procedurální standardy

### STANDARD Č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

#### 1.A PROBLEMATIKA STANOVENÍ VEŘEJNÉHO ZÁVAZKU

##### Formy vzdělávání:

##### Školení zaměřené na:

- Informování o klíčových bodech tohoto kritéria (poslání, cíle, okruh osob, zásady), a to rovněž v návaznosti na další standardy kvality
- Problematiku srozumitelnosti stanoveného veřejného závazku pro okruh osob, kterým je služba určena

##### Workshopy k:

- Nabytí dovedností ve stanovení poslání, cílů a zásad služby a v definování cílové skupiny vedoucích k vyhodnocování konkrétních částí veřejného závazku v návaznosti na standard č. 15, práce se stanovenými cíli služby

##### Konzultace s externím odborníkem o veřejném závazku, které může mít dle potřeby služby podobu:

- Metodického vedení při hledání a formulování poslání, cílů, zásad služby a okruhu osob a dále metodického vedení při práci s cíli služby z hlediska hodnocení jejich naplňování - podpora při nastavení kritérií, podle kterých budou vyhodnocovány cíle služby atd.
- Zpětné vazby k revidovanému veřejnému závazku

## 1.B PROBLEMATIKA UPLATŇOVÁNÍ VŮLE UŽIVATELŮ SLUŽBY

### Formy vzdělávání:

#### Školení, kurzy na téma:

- Právo na svobodné rozhodování, a to nejlépe ve vztahu k okruhu osob, jimž je služba poskytována, (rizikové situace u tohoto okruhu osob, omezování vůle, práce s rodinnými příslušníky uživatele služby, OSPOD apod.)
- Právní způsobilost, opatrovnictví a uplatnění vlastní vůle při řešení nepříznivé sociální situace.
- Přiměřená podpora uživatelů služby se specifickými potřebami, problematickým jednáním apod.

Dále bylo doporučeno **metodické vedení externím odborníkem, konzultantem** zaměřené na hledání, pojmenování a formulaci situací, v nichž uživatelé uplatňují vlastní vůli za podpory poskytovatele, nebo hledání těchto situací prostřednictvím **kazuistických seminářů** či **případových studií**, které zachycují kontinuitu služby poskytovanou uživateli. Další možností je vymezovat limity v uplatnění vlastní vůle uživatelů v rámci **setkání s pracovníky totožných služeb**.

## 1.C PRACOVNÍ POSTUPY ZARUČUJÍCÍ ŘÁDNÝ PRŮBĚH SLUŽBY

### Formy vzdělávání:

#### Školení, kurzy zaměřené na:

- Metodologie tvorby pracovních postupů

#### Školení pro management:

- Problematika nastavení kontrolního mechanismu důsledného dodržování pracovních postupů
- Metodologie tvorby pracovních postupů

#### Konzultace s externím odborníkem zaměřená na:

- Podporu reflexe a sebereflexe pracovníků k potřebě jednotlivých dokumentů, nastavenému systému vnitřních pravidel a postupů, aj.
- Metodickou podporu při tvorbě metodických materiálů
- Zpětnou vazbu k úplnosti, výstižnosti zpracovaných pracovních postupů s jejich ověřením srozumitelnosti a naplňováním v praxi

**Stáže v sociálních službách stejného druhu:** Předávání zkušeností a vedení diskuze ke způsobu poskytování daného druhu služby

## **1.C OCHRANA PŘED PŘEDSUDEKY A NEGATIVNÍM HODNOCENÍM UŽIVATELŮ SLUŽBY**

### **Formy vzdělávání:**

#### **Školení, kurzy zaměřené na:**

- Rozvoj dovedností pracovníků v oblasti komunikace s okruhem osob, pro který je služba určena

#### **Konzultace s externím odborníkem zaměřená na:**

- Vytvoření rámce pro identifikaci oblastí předsudků a pro jejich předcházení
- Edukaci a metodickou podporu k tvorbě pravidel pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením

#### **Supervize zaměřená k:**

- Motivaci pracovníků pro práci s vymezeným okruhem osob
- Reflexi a sebereflexi vlastních postojů a chování vůči uživatelům služby

## **STANDARD Č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB**

### **2.A PROBLEMATIKA SITUACÍ, V NICHŽ BY SOUVISLOSTI S POSKYTOVÁNÍM SLUŽBY MOHLO DOJÍT K PORUŠENÍ PRÁV UŽIVATELŮ SLUŽBY**

#### **Formy vzdělávání:**

#### **Školení, kurzy:**

- „Zážitkový“ seminář k problematice práv uživatelů služby

#### **Školení pro management:**

- Kontrolní mechanismy pro oblast možného porušování práv uživatelů

#### **Konzultace s externím odborníkem:**

- Edukace při rozlišování situací, co je to porušení práva, co je to střet zájmů, porušení vnitřních pravidel poskytovatele
- Podpora při identifikaci konkrétních situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatele a stanovení postupu, jak jim předcházet
- Podpora pracovního týmu při vytváření postupů, podle kterých by pracovníci dokázali řešit možné situace porušení práv uživatelů
- Zpětná vazba k revidovaným vnitřním pravidlům k této oblasti

**Intervize, supervize, případové studie** pro reflexi a sebereflexi v této oblasti, **stáže** ve službách poskytující služby podobnému okruhu osob

## **2.B PROBLEMATIKA STŘETU ZÁJMŮ**

#### **Formy vzdělávání:**

##### **Školení, kurzy:**

- Seminář či workshop k vymezení „oprávněných zájmů uživatele“

#### **Konzultace s externím odborníkem:**

- Vysvětlení problematiky střetů zájmů
- Metodická podpora při identifikaci střetů zájmů s ohledem na jednoznačné stanovení rozdílu mezi situacemi porušení práva, hrozícími střety zájmů a porušením vnitřních pravidel
- Metodická podpora při tvorbě funkčních pravidel pro řešení střetů zájmů

**Intervize, supervize, případové studie** pro reflexi a sebereflexi v této oblasti, **stáže** ve službách poskytující služby podobnému okruhu osob

## **2.C PROBLEMATIKA PŘIJÍMÁNÍ DARŮ**

#### **Formy vzdělávání:**

#### **Konzultace s externím odborníkem:**

- Konzultace k revidovaným pravidlům, případně provázení při tvorbě pravidel o přijetí a nakládání s dary/pozornostmi od uživatelů služby

**Intervize, supervize, případové studie** k etickým dilematům spojených s přijímáním/odmítáním darů

### STANDARD Č. 3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

#### **Formy vzdělávání:**

**Školení, kurzy** zaměřené na:

- Komunikační dovednosti pracovníků odpovědných za jednání se zájemcem – specializovaný seminář na tuto problematiku k okruhu osob, kterým je služba poskytována, alternativní způsoby komunikace
- Problematiku jednání se zájemcem ve specifických podmínkách daného druhu sociální služby
- Edukaci ke specifickým potřebám okruhu osob vyplývajícím z jejich věku, zdravotního stavu, sociálních nejistot apod.
- Proces individuální práce s uživatelem, tedy práce v kontinuu jednání se zájemcem, uzavření smlouvy, individuální plánování, dokumentace
- Metody práce uživatelem, jako např. poradenský rozhovor, aktivní naslouchání, způsoby neverbální komunikace – řeč těla apod.

**Workshopy** k prohlubování praktických dovedností v technikách vedení rozhovoru, z nichž by vyplývala jasná zakázka zájemce o službu, včetně jeho očekávání a osobních cílů.

**Konzultace s externím odborníkem**, které může mít dle potřeby služby podobu:

- Konzultace k obsahové úplnosti pravidel, zachycení kontinuity procesu a dobré praxe služby
- Metodického vedení při tvorbě pravidel pro jednání se zájemcem o službu a tvorbě pravidel k odmítnutí zájemce o službu z důvodů stanovených zákonem

**Supervize** k zátěžovým situacím, které vznikají v rámci jednání se zájemcem o službu, s cílem předcházet syndromu vyhoření

## STANDARD Č. 4. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCÁLNÍ SLUŽBY

### Formy vzdělávání:

#### Školení zaměřené na:

- Vzdělávání pracovníků v oblasti alternativních způsobů komunikace při práci s osobami s obtížemi v komunikaci
- Podporu vlastních komunikačních dovedností (např. metodou videotréninku).
- Vzdělávání pracovníků v problematice práce s osobami daného okruhu osob, kterým je služba poskytována
- Právní způsobilost a opatrovnictví

#### Konzultace s externím odborníkem k dané problematice:

- Provázení při tvorbě vnitřních pravidel a revizi smlouvy, která povede k její individualizaci
- Metodická podpora při zpracovávání postupů zajišťujících srozumitelnost pro uživatele, kteří nečtou nebo nečtou s porozuměním
- Následná konzultace k ověření naplňování tohoto standardu

## STANDARD Č. 5. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCÁLNÍ SLUŽBY

### Formy vzdělávání:

#### Školení zaměřené na:

- Individuální plánování s uživatelem s ohledem na specifika daného druhu sociální služby a cílové skupiny
- Problematiku stanovování osobních cílů a jejich hodnocení
- Krizové plánování, dilemata a nastavování podpory při rozhodování
- Metody mapování potřeb uživatelů služby
- Nové metody práce s uživateli dle věkového rozčlenění cílové skupiny a schopností (např. metoda videotréninku strukturovaného učení)

#### Workshop na téma:

- Tvorba individuálních plánů
- Kazuistický seminář zaměřený na naplňování standardu č. 5 s rozбором osobní dokumentace uživatele služby

**Konzultace s externím odborníkem**, dle potřeby služby:

- Metodická podpora klíčových pracovníků v procesu individuálního plánování
- Konzultace k nastavování a hodnocení osobních cílů uživatelů služby
- Podpora při tvorbě vnitřních pravidel individuálního plánování služby
- Metodické vedení při tvorbě pravidel k systému klíčových pracovníků nebo konzultace k nastavenému systému klíčových pracovníků (obsah pravidel, kompetence pracovníků ...).
- Metodická koordinace aktivit a činností v průběhu plánování s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatele
- Podpora vedoucí k vytvoření souvislosti mezi systémem předávání informací o uživatelích služby a dokumentací vedenou o uživatelích služby

**Audit/kontrola** nastaveného a v praxi uplatňovaného systému včetně studia *Osobní dokumentace uživatelů služby*.

**Stáž, návštěva, popř. spolupráce** s poskytovatelem stejného druhu služby s podobnou klientelou.

## STANDARD Č. 6. DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

**Formy vzdělávání:**

**Školení** zaměřené na:

- Problematiku osobních a citlivých osobních údajů a základní principy jejich shromažďování, zpracování a ochrany
- Prohloubení znalosti zákona na ochranu osobních a citlivých údajů obzvláště v souvislosti s poskytováním informací třetím osobám
- Problematiku vedení anonymní evidence

**Konzultace s externím odborníkem** k této oblasti.

## STANDARD Č. 7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### Formy vzdělávání:

#### Školení zaměřené na:

- Tvorbu srozumitelných pravidel pro podávání a vyřizování stížností pro uživatele sociální služby

#### Konzultace s externím odborníkem:

- Metodická podpora při analýze tohoto kritéria, jejího obsahového vymezení, stanovení potřebného rozsahu informací
- Provázení při tvorbě nových pravidel
- Metodické ověření nově vzniklých pravidel v praxi

**Stáž, návštěva, popř. spolupráce s poskytovatelem stejného druhu služby s podobnou klientelou.**

## 2.2 Personální standardy

V rámci konzultace k personálním standardům, které byly předmětem pouze dvoudenních konzultací, tedy v 5 službách Armády spásy, byly identifikovány vzdělávací potřeby k oblasti vzdělávání zaměstnanců a k problematice jejich finančního a morálního hodnocení a dále pak k dovednostem managementu stanovit optimální počet pracovníků.

Konzultanti doporučili absolvování **školení pro management služby** k oblastem:

- Metod stanovení optimálního počtu pracovníků
- Systémů a metod tvorby vzdělávacích plánů služby a konkrétních zaměstnanců
- Finanční i morální motivace zaměstnanců v rámci nestátní neziskové organizace

## 2.3 Provozní standardy

K problematice místní a časové dostupnosti služby, informovanosti o službě, k problematice prostředí a podmínek, ve kterých je služba poskytována, a nouzových a havarijních situací bylo konzultanty





OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

doporučeno využít podpory externího odborníka - konzultanta, a s ním řešit aktuální otázky na daná témata.

K oblasti nouzových a havarijních situací bylo dále doporučeno pravidelné **školení** v rámci první pomoci a školení zaměstnanců v rámci přiměřené obrany.

## **15.A KONTROLA A HODNOCENÍ SOULADU STANOVENÉHO VEŘEJNÉHO ZÁVAZKU S UPLATŇOVANOU PRAXÍ**

### **Formy vzdělávání:**

#### **Školení pro management** zaměřené na:

- Získání informace o smyslu tohoto kritéria, o provázanosti a souvislostech systému standardů s kvalitou služby
- Systematické vzdělávání v oblasti sociometodologických dovedností, metod a technik kontroly a hodnocení naplňování veřejného závazku

#### **Konzultace s externím odborníkem**

- Metodické vedení při nastavování systému hodnocení souladu veřejného závazku s uplatňovanou praxí (tvorba kritérií, dotazníků apod.)
- Konzultace k naplňování kritérií, ověření účinnosti systému

**Edukativní seminář, workshop** ke způsobům práce, metodám a technikám, které lze nastavit do systému, ve vztahu k hodnocení kvality služby

## **15.C ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ SLUŽBY SE ZPŮSOBEM JEJÍHO POSKYTOVÁNÍ**

### **Formy vzdělávání:**

#### **Školení, kurzy** na téma:

- Metodika zjišťování spokojenosti uživatelů se způsobem poskytování služby s ohledem na okruh osob, kterým je služba určena

#### **Konzultace s externím odborníkem**

- Metodická podpora při tvorbě kvalitního dotazníkového šetření s ohledem na různorodost schopností uživatelů
- Konzultace k ověření naplňování tohoto kritéria

## 15.C HODNOCENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY ZE STRANY ZAMĚSTNANCŮ A DALŠÍCH OSOB

### Formy vzdělávání:

#### Školení, kurzy pro management na téma:

- Metody aktivního zapojení zaměstnanců a zainteresovaných osob do hodnocení poskytované služby

#### Konzultace s externím odborníkem

- Konzultace k naplňování kritéria, ověření účinnosti systému

**Supervize** - využívání supervizí k hodnocení služby např. formou zážitkové supervize

**Edukativní seminář, workshop** ke způsobům práce, metodám a technikám, které lze nastavit do systému, ve vztahu k hodnocení kvality služby

## 15.D STÍŽNOSTI JAKO PODNĚT PRO ZVYŠOVÁNÍ KVALITY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Doporučeno **metodické vedení ze strany externího odborníka** k úplnosti pravidel vzhledem ke kvalitě poskytované služby.

### 3. ZÁVĚR

Přestože je nutné zmínit, že úroveň naplňování zejména některých standardů kvality jednotlivými konzultovanými službami je velmi rozdílná, prostřednictvím jednotlivých konzultací byla v sociálních službách Armády spásy identifikována řada obtížných oblastí. Ukázalo se, že i přes vzdělávání v těchto oblastech pracovníci ne vždy dokáží aplikovat získané poznatky do praxe služby a jako ideální se i z tohoto důvodu jeví zajištění přímé podpory externím odborníkem v místě konkrétní služby. Rovněž v rámci identifikace vzdělávacích potřeb pracovníků konzultovaných sociálních služeb doporučení této formy podpory pracovníků převažovalo. V návaznosti na zjištění v jednotlivých oblastech naplňování kvality sociálních služeb je vhodné definovat motivační mechanismy a plán vzdělávání jednotlivých pracovníků Armády spásy a tím zajistit systém jejich růstu.