Národní vzdělávací fond, o.p.s.
Programy sociální ochrany
P.O.BOX 80, 128 00 Praha 2
Palackého náměstí 4, 128 01 Praha 2

HODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB

POSKYTOVANÝCH V KOMPLEXU SLUŽEB AZYLOVÉ DOMY

Srpen 2001

Metodika byla vypracována Užším realizačním týmem ve složení:

Vedoucí řešitelského týmu: PhDr. Irena Tomešová (NVF)
Vedoucí expert pro metodiku auditu: PhDr. Karel Kopřiva, CSc.
Expert pro ústavy pro klienty s mentálním postižením: Mgr. Milan Cháb
Expert pro klienty s tělesným postižením: Mgr. Jiří Sobek
Expert pro řízení ústavů sociální péče: PaedDr. Jiří Miler
Projektová asistentka: Mgr. Zora Fídlerová (NVF)
Odpovědná pracovnice MPSV: Mgr. Jaroslava Sýkorová

Pro specifika komplexu služeb azylové domy upravili:

Antonín Plachý
Mgr. Jiří Sobek

OBSAH

1. Východiska ..…….. s. 3

2. Průběh a účastníci hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb chráněného bydlení…… s. 7

3. Sebehodnotící inventář …….. s. 11

4. Pokyny a Protokol pro výběr respondentů ……s. 33

5. Posouzení kvality služeb pro jednotlivého uživatele - Manuál hodnotitele ……..s. 35

6. Záznam o rozhovoru s respondentem a referujícím pracovníkem ……s. 52

7. Právní postavení respondenta …… s. 55

8. Rozhovory s pracovníky – otázky na personální práci a způsob řízení ……s. 57

9. Závěrečná zpráva z instituce……s. 60

Pozn.:
Grafické odlišení (zelená barva, podtržení textu, popřípadě obojí) platí pro: Azylové domy pro matku s dětmi

1. VÝCHODISKA

Návaznost na reformu sociálních služeb

Projekt hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb azylové domy je bezprostředně vázán na reformu sociálních služeb a je pokusem o vytvoření nástroje, který umožní státu zjišťovat a ovlivňovat kvalitu poskytovaných služeb, což znamená uskutečnění jednoho z principů reformy. Další principy reformy jsou obsaženy v zadání cílů projektu, kdy hodnocení kvality poskytovaných služeb má v prvé řadě zachycovat:

- vedení k sociální nezávislosti a autonomii uživatele,
- respekt k uživateli a jeho právům,
- účast uživatele na procesu programu resocializace.

Návaznost na připravované standardy komplexu služeb azylové domy a na metodiku Hodnocení kvality služeb v ústavech

Metodika hodnocení úzce navazuje na standardy sociálních služeb a vychází z vypracované metodiky „Hodnocení kvality služeb poskytovaných v ústavech přímo řízených MPSV“ z června 2001. Respektovali jsme členění charakteristik kvality na personální, provozní a procedurální.

Specifikum posuzování kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb azylové domy

Problém bezdomovců není problémem, který vznikl až pádem komunismu v roce 1989. Lidé, kteří neměli domov se zde již pohybovali a záleželo na sociálních pracovnících, jak se o ně dovedli postarat. Byla zde jakási povinnost, aby podniky zaměstnávaly navrátilce z vězení, poskytovaly jim nejen práci, která byla i formální, ale také ubytování. Ti, které nikdo nezaměstnal, končili většinou opět ve věznici. Revolucí 1989 se stav rapidně změnil. Nebyla najednou povinnost pracovat, každý podnik si podržel jen nejlepší pracovníky, přišla rozsáhlá amnestie. Na ulicích se začali hromadit muži, ale i ženy a děti, kteří neměli kam jít. Nejrychleji na novou situaci zareagovaly nově vznikající nestátní organizace, do České republiky vstoupila se svými zkušenostmi Armáda spásy. Pro mnohé z nově vznikajících AD to byla nová situace, kterou stát nijak neřešil. Dnes vlastně neexistuje AD, který by provozoval stát, všechny provozuji buď nestátní neziskové organizace nebo obce.

AD plní funkci reintegračního zařízení, které zachycuje, ubytovává a za pomoci širší spolupráce hledá další uplatnění či zakotvení pro lidi bez přístřeší. Toto zařízení je určeno pro muže, ženy a matky s dětmi. Je potřeba, aby se pro ně vytvořil dost široký prostor ohraničený pevnými mantinely k tomu, aby klienti měli prostor pro samostatné rozhodování a postupné přebíraní odpovědnosti za sebe samotné. Činnost a život v AD je podřízen vnitřnímu řádu, který každé zařízení přizpůsobuje svým potřebám.

AD je zařízení, které slouží pro práci s lidmi bez přístřeší a nabízí jim potřebnou péči. To znamená, že se zde nejedná o klasickou ubytovnu, ani o noclehárnu. Je doporučeno v rámci AD vytvořit i jednotku nouzového přespání.
Jeho vnitřní koncepci tvoří tři základní programy:

a) Sociální program - pomoc při vyřizování základních dokladů, zjišťování sociálního pozadí, pomoc při právním a zdravotním zabezpečení.
b) Pracovní program - napomáhání klientům při vyhledávání práce, při uzavírání pracovních smluv, kontakt se zaměstnavatelem, práce uvnitř domu nebo jiná práce.
c) Vzdělávací program - je založen na dobrovolnosti. Je stavěn na osobním kontaktu a zájmu klienta (vyhledávání rekvalifikačních kurzů, zájmová činnost,apod.).

V AD jsou zpravidla následující zařízení:
- provozní
- ubytovací
- společné
- sociální

AD slouží převážně osobám bez přístřeší, které mají občanství ČR. Dále pomáhá dle svých možností všem potřebným, kteří se na AD obrátí. U klientů se předpokládá základní zájem o spolupráci. Dále se požaduje finanční spoluúčast těch klientů, kteří mají pravidelný finanční příjem. Ti, kteří jej nemají, jsou k němu důsledně vedeni.

Při přijímání klienta se zjišťuje jeho potřebnost, rodinné zázemí, možnosti resocializace a spolupráce. (Zde jsou nutné informace od patřičných institucí).

Za nejdůležitější rozpoznávací znak se považuje snaha navrátit klienta do společnosti, to znamená postupný resocializační program, který mívá zpravidla tyto fáze: vyhledávaní a první kontakt, stabilizace a závěrem by mělo být hledání místa ve společnosti. Velkým problémem je najít optimální koncepci, která by byla pro klienty příznivá, ale zároveň je nutila k tomu, aby si našli jiné bydlení. To znamená, že by azylový domov měl být opravdu jen přestupní stanici, kde se klient zastaví, „nabere dech“ a najde si jiné místo. Dalším důležitým bodem je spolupráce s jinými organizacemi a to na počátku a během služby, ale také jako poslední resocializační krok. Uvědomujeme si, že plnit tak náročný úkol nejde dělat izolovaně. Velmi důležité je vedení ubytovaného k samostatnosti, což klade velký důraz na vnitřní kvalitu týmové práce.

Důrazem naši práce je naučit ubytované základní věci sebeobsluhy, péče o dítě a péče o rodinu.

Je těžké hledat srovnávací kriterium (normu). Cílem, kterého není jednoduché dosáhnout, je návrat ubytovaného do společnosti. Vzhledem k široké škále problémů ubytovaných může být také úspěchem naučení se základních životních návyků, prevence kriminality, získání sebevědomí a alespoň krátké zastavení.

Priorita tzv. procedurálních charakteristik

Uvnitř triády provozní-procedurální-personální charakteristiky jsme se zdaleka nejvíce zabývali charakteristikami procedurálními. Soudíme, že procedurální charakteristiky mají ke kvalitě poskytovaných služeb vztah bezprostřední, zatímco provozní a personální mají více prostředkový charakter. Lze to přirovnat k významu hardware, software a kvalifikace obsluhy u počítače: hlavní je, zda systém těchto tří prvků může provozovat určitý program, tedy software (např. jednoduché účetnictví). Na hardware, resp. na kvalifikovanost obsluhy klade takový program jisté minimální požadavky, přičemž slabší hardware může být vyvážen vyššími nároky na obsluhu a naopak. Ale klíčovým výstupem je, zda systém dokáže

provozovat jistý program. Podobně instituce vyžaduje určitou minimální materiální vybavenost a jistou úroveň personálu, přičemž obojí se může do jisté míry vzájemně kompenzovat – ale rozhodující zůstává, jaké služby, definované charakteristikami procedurálními, je s to zajistit.

Příjemce služeb je hlavním měřítkem

Většina schémat posuzování kvality poskytovaných služeb, která se nám dostala do rukou, vycházela z orientace na instituci (*Kolik hodin týdně obnášejí aktivity pro uživatele? Jak řeší instituce stížnosti? Jak se zachází s osobními daty?).* Odpovědi na tyto otázky obcházejí příjemce služeb – uživatele. Aktivit může být mnoho, stížnosti mohou být řešeny důsledně a spravedlivě a data mohou být uchována bezpečně, a přesto může uživatel žít jako člověk plně závislý na sociální síti, člověk bez sebevědomí a bez motivace se svou situaci něco dělat. Kvalita fungování instituce (jakou *nabídkou služeb* se může instituce vykázat, případně jakou kvalitu mají řídící procesy, probíhající v této instituci) je odlišná od kvality *života příjemce služeb*. Nabídka péče se stává hodnotou teprve tehdy, když pomáhá zlepšit život jednotlivého člověka. Proto dáváme větší váhu hodnotě, jakou má péče pro jednotlivé uživatele, aniž bychom však ztráceli zájem o kvalitu nabídky péče.

Naplnění individuálních potřeb versus poskytnutí potřebné individuální podpory

Zatímco v předchozích bodech se tým bez váhání shodl na společném stanovisku, v následujícím bodě opakovaně docházelo k názorovým střetům uvnitř týmu. Na jedné straně stálo hledisko, že „jedinou relevantní mírou kvality je to, co považují za důležité jednotliví lidé s postižením (zdravotním a sociálním)“ (americké metodika Outcome – Based Performance Measures) - pro ně jsou přece služby určeny. Z jiného pohledu bylo možno vidět subjektivně prožívané potřeby člověka s postižením jako druhořadé – rozhodující jsou objektivně zjištěné míra a druh postižení a z toho vyplývající druh a rozsah potřebné podpory a nakonec míra podpory skutečně poskytované.
Uspokojování individuálních potřeb jako východisko bylo naopak kritizováno ve dvou bodech:

- Je známo, že dlouhodobá expozice nepřirozenému prostředí vede k odpovídající deformaci motivace jednotlivce. Trvale frustrované potřeby přestávají být uvědomovány a místo nich nastupují potřeby náhradní. Metodika zjišťování kvality založená na uspokojení potřeb jednotlivého uživatele, která může dobře fungovat v zemi s dlouholetou tradicí integrace lidí s postižením a lidí v sociální nouzi, může selhávat v jiné zemi, kde tito lidé mají za sebou desetiletí života strávená v deformovaném prostředí totální instituce, která negativně ovlivnila i strukturu jejich potřeb.
- Orientace na spokojenost příjemce služeb nese v sobě riziko překročení podpory nezbytné k vyrovnání šancí člověka s postižením a člověka v sociální nouzi - rozšíření služeb nad tuto míru pak může vést ke ztrátě kompetence uživatele a k jeho nadbytečné závislosti na těchto službách.

Dospěli jsme ke snad uspokojivému propojení obou hledisek tím, že jsme:
a) v souladu s definicí mentální retardace Americké asociace pro mentální retardaci použili jako klíčovou míru potřebné podpory představu vrstevníka,
b) při hodnocení poskytovaných služeb jsme odlišovali pojmy podpory (= individualizované služby a příležitosti směřující k získání či udržení maximální možné kompetence a integrace

uživatele) a péče (= služby orientované v prvé řadě na spokojenost, bez záměru podporovat maximální možnou kompetenci uživatele a bez větší snahy o integraci - buď přizpůsobené individuálním potřebám uživatele, nebo nikoliv).
Obě hlediska jsou tak v naší metodice obsažená. Větší důraz je však kladen na posuzování podpory.

Hodnocení jako kontrola versus hodnocení jako podnět k rozvoji

Hodnocení kvality služeb může být chápáno jako především kontrolní aktivita – jako je tomu v případě účetního auditu. I když hodnocení v sobě normativní, kontrolní aspekt nezbytně zahrnuje, jeho těžiště by mělo být v podpoře rozvoje služby. Nejde v prvé řadě o to zjistit daný stav, nýbrž na prvním místě stojí možnost poskytnout podnět k žádoucí změně. Chceme pracovníky institucí do provádění hodnocení zahrnout nejen jako zdroj informací, nýbrž i jako zdroj hodnocení. Hodnocení chápeme jako proces vyjednávání mezi hodnotiteli, vedením a pracovníky ústavu a jeho uživateli. Přestali jsme používat slovo „audit“ jako název pro hodnocení kvality služeb při vědomí toho, že toto slovo právě svou reminiscencí na audit účetní nutně vyvolává obrannou reakci na straně hodnocené organizace, navíc jde spíše o metaforu, neboť hodnocení kvality služeb bude vždy velmi vzdáleno exaktnosti účetní uzávěrky.

Externí hodnocení versus sebehodnocení instituce

I když není nemožné pojmout hodnocení kvality poskytovaných služeb jako vlastní sebehodnocení poskytovatele (požadavek na přezkoumání kvality nahradit požadavkem na prokázání kvality), považujeme za podstatné kombinovat obojí přístup – sebehodnocení poskytovatele doprovázet externím hodnocením expertů.

Snaha o obecnost

Dali jsme si za cíl definovat hodnocení co možná obecně, tj. aby bylo použitelné pro poskytovatele služeb jak mužům tak ženám a matkám s dětmi. Proto jsme tam, kde to bylo potřeba formulovali pro jednotlivé cílové skupiny specifické otázky a odlišili je barevně popřípadě typem písma. Cesta k tomuto cíli je schůdná díky tomu, že v popředí hodnocení je sociální dimenze postižení.

2.
PRŮBĚH A ÚČASTNÍCI HODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB POSKYTOVANÝCH V KOMPLEXU SLUŽEB AZYLOVÉ DOMY

A. Účastníci hodnocení

Hodnotící skupina

Vedoucí hodnotící skupiny:

- řídí práci skupiny
- rediguje a podepisuje závěrečnou zprávu
- ve spolupráci se sekretářem skupiny zajišťuje výběr uživatelů pro rozhovory
- účastní se vstupního rozhovoru s vedením a prohlídky instituce
- řeší s ředitelem instituce neshody v hodnocení
- plní všechny úkoly člena skupiny

Členové hodnotící skupiny:

- členové skupiny jsou dva až tři (podle velikosti AD), provádějí hodnocení kvality služeb poskytovaných jednotlivému uživateli
- participují na vypracování Závěrečné zprávy podle pokynů vedoucího HS
- účastní se závěrečného rozhovoru s vedením instituce

Sekretář skupiny (organizační pracovník):

- organizuje a zajišťuje hodnocení a podmínky pro jeho průběh hodnocení (příprava hodnocení v konkrétním zařízení včetně ubytování, dopravy apod.), zajišťuje potřebné materiální vybavení (kancelářské potřeby, podkladové materiály, technické vybavení - notebook apod.),
- dojednává s ředitelem instituce a kontaktním pracovníkem detaily průběhu
- do závěrečné zprávy formuluje části Historie poskytování služby v instituci
- ve spolupráci s vedoucím HS zajišťuje výběr uživatelů pro rozhovory a domlouvá místo a čas rozhovorů
- zajišťuje potřebnou dokumentaci, kterou jsou
  - dokumentace k jednotlivým respondentům
  - zřizovací listina a statut instituce - poskytovatele služby
  - organizační řád a organizační schéma instituce
  - domácí řád
- vyhotovuje protokoly z jednání a závěrečnou zprávu

Instituce - poskytovatel komplexu služeb chráněného bydlení

Uživatelé služby:

- účastní se rozhovorů s členy hodnotící skupiny
- pro hodnocení kvality služeb jsou uživatelé vybíráni náhodným výběrem ze seznamu všech obyvatel, kteří jsou ubytování v AD ; pokud obyvatel odmítne osobní účast při rozhovoru, bude hodnocení služeb mu poskytovaných provedeno jen s referujícím

pracovníkem; pokud je vybraný obyvatel nepřítomen nebo nemocen, stejným postupem je vybrán náhradník

Ředitel instituce:

- účastní se osobně vypracování Sebehodnotícího inventáře a garantuje přípravu dalších požadovaných materiálů potřebných pro hodnocení
- jmenuje kontaktního pracovníka
- dojednává se sekretářem a vedoucím hodnotící skupiny detaily průběhu hodnocení
- řeší s vedoucím hodnotící skupiny neshody mezi členem hodnotící skupiny a pracovníkem instituce v hodnocení služeb poskytovaných konkrétnímu uživateli
- plní všechny úkoly člena vedení

Kontaktní pracovník:

- je jmenován ředitelem
- jedná se o zkušeného pracovníka instituce, který má přehled o obyvatelích, pracovnících a chodu instituce
- pomáhá hodnotícímu týmu (především sekretáři) zabezpečit průběh projektu
- s vedoucím HS a ředitelem instituce vybere podle stanovených pokynů daný počet respondentů, stanoví referující pracovníky a vyplní „Protokol pro výběr respondentů“
- vypracuje „Časový harmonogram rozhovorů členů Hodnotící skupiny s uživateli a referujícími pracovníky“
- připraví požadovanou dokumentaci vybraných respondentů a zajistí vyplnění formuláře „Právní postavení respondenta“
- zprostředkovává kontakt s potřebnými pracovníky, svolává potřebné schůzky atd.

Vedení (statutární zástupce organizace) instituce:

- vyplňuje ve společné diskusi Sebehodnotící inventář
- účastní se vstupního a závěrečného rozhovoru

Referující pracovníci:

- účastní se rozhovorů se členy hodnotící skupiny o kvalitě služeb poskytovaných jednotlivému uživateli
- referujícího pracovníka pro konkrétního obyvatele určí instituce jakožto toho z pracovníků, kdo dotyčného obyvatele nejlépe zná a může se tudíž kvalifikovaně vyjádřit k jeho potřebám a službám, které přijímá
- pokud hodnotitel zjistí, že referující pracovník není o životě uživatele a potřebné a poskytované podpoře dostatečně informován, požádá kontaktního pracovníka instituce o stanovení jiného pracovníka jako referujícího
- hodnotitel si může vyžádat v případě potřeby doplňující informace od dalších pracovníků (např. údaje o právním postavení uživatele od sociální pracovnice, údaje o pracovních terapiích od vedoucího terapií, o výuce dětí od pedagogického pracovníka apod. pokud je tato funkce ustavena)

Vedoucí základního týmu :

- jde o pracovníka bezprostředně nadřízeného referujícímu pracovníkovi, který se členem hodnotící skupiny a s referujícím pracovníkem probírá výsledky hodnocení kvality služeb poskytovaných konkrétnímu obyvateli a vyjadřuje se k nim na schůzce vedoucích základních týmů a referujících pracovníků se členy HS

- v případě nedostupnosti bezprostředně nadřízeného pracovníka nastupuje jeho zástupce nebo jeho nadřízený

B. Průběh hodnocení

1. Tři až čtyři týdny před plánovaným hodnocením kontaktuje sekretář HS ředitele instituce – poskytovatele komplexu služeb azylové domy. Vysvětlí mu účel hodnocení, seznámí jej s navrhovaným průběhem hodnocení a jedná s ním o konečné verzi, je k dispozici pro otázky vedení instituce týkající se hodnocení, zašle řediteli Sebehodnotící inventář a žádost o zaslání důležitých informací nezbytných pro provedení hodnocení, předá písemné oznámení pro uživatele a pracovníky a dohodne způsob zveřejnění, zabezpečí pobyt členů HS v místě hodnocení nebo v jeho blízkosti apod. (viz Manuál sekretáře, kapitola 10).

2. Vedení instituce vypracuje ve společném sezení odpovědi na otázky Sebehodnotícího inventáře a nejpozději do 1 týdne ho spolu s organizačním řádem, organizačním schématem instituce a dalšími předem vyžádanými materiály odešle na adresu NVF, který tyto materiály neprodleně zašle vedoucímu hodnotící skupiny. (Nesplnění termínu vypracování inventáře poskytovatelem může znamenat odklad hodnocení. V takovém případě se poskytovatel zavazuje uhradit vzniklé náklady NVF (resp. smluvní pokutu).

3. Vedoucí Hodnotící skupiny přijíždí do instituce zpravidla o den dříve než ostatní – nejčastěji večer před začátkem hodnocení, při kratší vzdálenosti i v den hodnocení ráno. Absolvuje prohlídku a vstupní rozhovor s vedením nad Sebehodnotícím inventářem. Spolu s ředitelem a kontaktním pracovníkem provede náhodný výběr vzorku respondentů. Odpoledne pak absolvuje 3 – 4 rozhovory o personální práci a způsobu řízení s vedoucími základních týmů, případně s jinými vedoucími pracovníky, které zvolí na základě organizačního schématu instituce a výsledků vstupního rozhovoru s vedením.

4. Sekretář a členové Hodnotící skupiny dorazí na místo určení večer prvního dne do 19,00 hodin, ubytují se a prodiskutují s vedoucím informace o poskytovateli služby.

5. Předběžný časový průběh hodnocení kvality služeb:

1. den hodnocení: …(datum)

Čas	***Vedoucí Hodnotící skupiny***
8,00	Příchod do instituce
8,30–12,00	Prohlídka (za doprovodu zástupce vedení) Výběr respondentů (s ředitelem a kontaktním pracovníkem) Domluva s kontaktním pracovníkem o formě zpracování údajů z dokumentace
	Vstupní rozhovor s vedením – probrání odpovědí v Sebehodnotícím inventáři (s vedením instituce)
12,00-13,00	Oběd
13,30-16,30	Rozhovory o personální práci a způsobu řízení s vedoucími základních týmů, případně s jinými vedoucími pracovníky
19,00	Příjezd ostatních členů HS
19,30-20,30	Porada celé HS

2. den hodnocení: …(datum)

Čas	***Hodnotící skupina***	***Sekretář/ka HS***
8,00		Zpracování informací + organizační záležitosti
8,30-11,00	Rozhovory s obyvateli a referujícími pracovníky	Příprava schůzky vedoucích základních týmů s hodnotiteli na 3. den hodnocení
11,00-12,00	Oběd	
12,00-17,00	Rozhovory s obyvateli a referujícími pracovníky + Příprava Závěrečné zprávy (vedoucí HS)	Zpracování informací + organizační záležitosti
17,00-18,00	Schůzka členů HS	

3. den hodnocení: … (datum)

Čas	***Hodnotící skupina***	***Sekretář/ka HS***
8,30-11,00	Rozhovory s obyvateli a referujícími pracovníky	Zpracování informací + organizační záležitosti
11,00-12,00	Oběd	
12,00-14,30	Rozhovory s obyvateli a referujícími pracovníky	Zpracování informací + organizační záležitosti
14,30-17,00	Schůzka vedoucích základních týmů a referujících pracovníků se členy HS (seznámení s kazuistikami)	Zpracování informací + organizační záležitosti
17,00-19,00	Příprava Závěrečné zprávy	

4. den hodnocení: …(datum)

Čas	***Hodnotící skupina***
8,30-12,00	Formulace závěrečné zprávy
12,00-12,30	Oběd
14,00	Předání zprávy vedení instituce k prostudování a připomínkám
15,00	Diskuse HS a vedení instituce nad závěrečnou zprávou, řešení rozporů
16,00	Závěrečná formulace zprávy z hodnocení
17,00	Odevzdání zprávy z hodnocení

3.
SEBEHODNOTÍCÍ INVENTÁŘ

Grafické odlišení (podtržení textu, zelená barva, popřípadě obojí) platí pro:
Azylové domy pro matku s dětmi

3.1. ÚČEL INVENTÁŘE

Hodnocení kvality služeb v azylových domech se opírá o čtyři druhy údajů:
- údaje z dokumentace AD,
- údaje ze Sebehodnotícího inventáře,
- údaje z rozhovorů s náhodně vybranými uživateli a pracovníky, kteří je dobře znají,
- údaje z prohlídky AD a z kontaktů s dalšími pracovníky či uživateli, k nimž dojde v průběhu pobytu Hodnotící skupiny v AD.

Sebehodnotící inventář vyplňuje vedení AD. Sebehodnotící inventář poskytuje AD možnost zamyslet se nad úrovní poskytovaných služeb pomocí širokého spektra otázek, které vycházejí z praktických životních potřeb každého člověka - a tudíž i člověka žijícího momentálně v AD. Sebehodnocení AD bude moci být konfrontováno s tím, co hodnotitelé zjistí zejména v průběhu rozhovorů s uživateli. Bude součástí diskuse mezi vedením AD a Hodnotící skupinou, která je důležitým prvkem hodnocení. Sebehodnotící inventář obsahuje tři oddíly: charakteristiky provozní, procedurální a personální (včetně způsobu řízení).
Nezahrnuje všechno, co je pro dobré fungování AD důležité. Nenajdete zde například otázky na respektování hygienických a jiných zdravotnických předpisů, nebo otázky protipožární ochrany či zabezpečení proti úrazům. Tyto věci jsou už rutinně sledovány, existují zde jasně definované normy a způsoby jejich kontroly i instituce ke kontrole oprávněné a kvalifikované. Podobně jsme do hodnocení nezahrnuli některé obecné manažerské činnosti jako je plánování, hospodaření či prezentace AD navenek. Hodnocení se soustřeďuje na kvalitu poskytovaných služeb.

3.2. KDO INVENTÁŘ VYPLŇUJE

Inventář vyplňuje vedení AD na společném setkání. Vedením pro potřeby tohoto hodnocení rozumíme ředitele a jemu přímo podřízené vrcholové pracovníky přímo pečujících oborů (sociální pracovník, vedoucí pracovních terapií, vedoucí pečovatel, pedagogický pracovník, apod.) kteří ze své funkce určují politiku AD ve vztahu ke způsobu poskytování služeb uživatelům.
Pro naše účely nepočítáme s vedoucími pracovníky, kteří plní čistě administrativní či ekonomické úkoly.

3.3. POSTUP

Před hodnocením
Poté, co byl Sebehodnotící inventář doručen do AD, je třeba, aby se zmínění pracovníci vedení domluvili na *společném setkání*, během kterého se u každé otázky dohodnou na té ze tří možných odpovědí, která se nejvíce blíží skutečnosti v jejich AD.

Číslo této odpovědi (0, 1 nebo 2) *zakroužkují.*
Pokud nad některou otázkou *nedojde k dohodě*, je třeba *zakroužkovat dvě (nebo i tři) alternativy*, které označují různé odpovědi členů vedení.

Vyplněný inventář odešle vedení AD *do týdne po obdržení* Národnímu vzdělávacímu fondu a ten jej předá hodnotitelům.

Při hodnocení
Po příjezdu vedoucího Hodnotící skupiny do AD proběhne *rozhovor s vedením*, během kterého vedoucí Hodnotící skupiny projde s členy vedení inventář a upřesňuje smysl jednotlivých formulací tam, kde vznikly ve vedení nejasnosti nebo dvojí výklad.
Sebehodnotící inventář pak podepíší ředitel AD a vedoucí Hodnotící skupiny a stává se přílohou závěrečné zprávy.

3.4. DŮVĚRNOST ÚDAJŮ

Údaje Sebehodnotícího inventáře stejně jako ostatní údaje zjištěné během hodnocení budou využity ve zprávě pro zadavatele, kterým je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Až na tuto výjimku jsou tyto údaje pro hodnotitele důvěrné a nebudou nikomu sdělovány.

3.5. ÚDAJE O AD

1. Počet obyvatel:

2. Poměr mužů a žen:

3. Věkové rozložení:

Kategorie:

1-	0 - 2 let
2	3 - 5
3 -	6 - 14
4 -	15 - 17
5 -	18 - 25
6 -	26 - 35
7 -	36 - 45
8 -	46 - 55
9-	56 - 65
10 -	66 a více

4. AD přijímá uživatelé, kteří mají poslední trvalé bydliště trvalé bydliště v okrese:.
……

5. Bydlení
Kolik obyvatel AD užívá každý z jednotlivých druhů bydlení?

	1	Pokoje v AD
	2	Chráněné bydlení
	3	Podporované bydlení v obci

(C*hráněným bydlením* pro účely hodnocení rozumíme relativně samostatný obytný prostor,

- který je spravován AD,
- který má alespoň některé prvky domácnosti jako ekonomické jednotky, kde skupina lidí společně hospodaří,
- kde nežije více jak 6 uživatelů AD,
- kde je trvalá přítomnost personálu.

Podporovaným bydlením pak rozumíme samostatný obytný prostor,

- ke kterému má uživatel AD právně určený vztah,
- kde přijímá podporu, která mu umožňuje vedení nebo spoluvedení domácnosti,
- kde rozsah podpory je předem určen a dohodnut s uživatelem.)

6. Práce

Kolik uživatelů AD vykonává každý z jednotlivých druhů práce? (Zahrnují se sem jen uživatelé ve věku nad 18 let, pokud se nepřipravují na další povolání ve školském systému.)

	1	Uživatel nemá zájem pracovat
	2	Práce která probíhá dle předem dohodnutých pravidel v rámci prostoru AD (, např. pracovní terapie, pracovní aktivity apod.)
	3	Chráněné dílny
	4	Podporované zaměstnávání
	5	***Pravidelné zaměstnání na otevřeném trhu práce (včetně zkrácených úvazků)***

(*Podporovaným zaměstnáváním* rozumíme časově omezenou podporu člověku se zvláštními potřebami (které ho znevýhodňují na otevřeném trhu práce), která mu umožní najít a udržet si místo za rovných platových podmínek.)

(Chráněné dílny představují specifické pracoviště pro občany, kteří mají ztíženou možnost – případně se vůbec nemohou uplatnit na trhu práce, poskytují jim pracovní a společenské uplatnění formou pracovní činnosti. Pracovní vztah vzniká na základě pracovní smlouvy, včetně finančního ohodnocení.)

3.6. PROVOZNÍ CHARAKTERISTIKY

Provozní charakteristiky se týkají budovy a jejího okolí, interiéru a vybavenosti. Pokud uživatelé AD bydlí ve více budovách odlišné kvality, hodnotí se odděleně až tři budovy s největším počtem uživatelů. Je třeba uvést počet uživatelů (mužů, žen a dětí) v každé hodnocené budově.

Počet budov AD, v nichž uživatelé bydlí:……..

Budova A
Označení budovy: ……
Počet uživatelů:muži: ……..
ženy: ……..
děti
Budova B
Označení budovy: ……
Počet uživatelů:muži: ……..
ženy: ……..
děti
Budova C
Označení budovy: ……

Počet uživatelů:muži: ……..
ženy: ……..
děti

1. Budova

1.1. Umístění budovy

A	B	C

0 - Místo je velmi izolované a odříznuté od obce. Ve vzdálenosti pěšky snadno dosažitelné se až na výjimky nenacházejí žádná potřebná veřejná zařízení jako obchody, restaurace, železniční či autobusová stanice a jiná zařízení sloužící lidem z obce.

A	B	C

1 - Je zde určitý stupeň separace od obce, který může působit problémy. Stanice veřejné dopravy a některá potřebná veřejná zařízení obce jsou snadno dosažitelné, ale mnohá potřebná veřejná zařízení obce pěšky dosažitelná nejsou.

A	B	C

2 - Místo je fyzicky dobře začleněno do obce. Téměř všechna potřebná veřejná zařízení jsou pěšky snadno dosažitelná.

1.2. Celkové uspořádání budovy

A	B	C

0 - Budova svým uspořádáním znemožňuje poskytovat služby se zachováním prostoru pro individualitu, a možností společného setkávání uživatelů (společenské místnosti). Neumožňuje poskytování vhodných služeb dětem.

A	B	C

1 - Budova svým celkovým charakterem brání poskytování kvalitních služeb pouze v některých dílčích směrech nebo jen pro část uživatelů. včetně dětí.

A	B	C

2 - Z hlediska možností zachování prostoru pro individualitu, autonomie a možností společného setkávání uživatelů, (společenské místnosti) z hlediska zajišťování potřeb a služeb dětem je budova velmi dobrá.

1.3. Stav údržby budovy

A	B	C

0 - Stavební části budovy (omítka, okna, dveře, instalace, zdravotechnika, střecha apod.) je z větší části ve špatném stavu.

A	B	C

1 - Některý důležitý stavební prvek je ve špatném stavu.

A	B	C

2 - Údržba stavu budovy je ze stavebního hlediska ve všech směrech dobrá.

1.4. Vzhled budovy

A	B	C

0 - Vnější vzhled budovy je zanedbaný.

A	B	C

1 - Vzhled budovy není celkově zanedbaný ale leccos by se dalo zlepšit.

A	B	C

2 - Budova budí dojem příjemného místa k bydlení.

1.5. Vzhled okolí budovy a zahrady (vyplňuje se jen v případě, že zahrada a okolí budovy jsou v majetku nebo v nájmu provozovatele)

A	B	C

0 - Zahrada a okolí budovy je zanedbaná, nevybavená pro odpočinek a pro potřeby dětí

A	B	C

1 - Jsou zřejmé snahy udržovat okolí budovy a zahradu v dobrém stavu a v mezích možností je přizpůsobovat dětem

A	B	C

2 - Okolí budovy a zahrada jsou udržované a příjemné a poskytují dostatečné vybavení pro děti

1.6. Počet a velikost pokojů s ohledem na počet uživatelů

A	B	C

0 - Většina uživatelů žije ve dvou- či vícelůžkových pokojích z nutnosti a nikoliv z vlastní vůle (tzn. kdyby měli možnost výběru, zvolili by bydlení v pokoji o menším počtu lůžek i při vyšší ceně). Některé pokoje mají dokonce charakter hromadných ložnic (6 a více uživatelů na pokoji).
Většina matek s dětmi nemá svůj vlastní pokoj, je jich zde více pohromadě

A	B	C

1 - Hromadné ložnice se nevyskytují. Nadto platí, že značná část uživatelů žije ve dvou- či vícelůžkových pokojích z nutnosti a nikoliv z vlastní vůle, ale není to většina.
Každá matka s dítětem má svůj samostatný pokoj, kuchyňka nebo sociální zařízení jsou společné.

A	B	C

2 - Téměř nikdo nesdílí pokoj s druhým člověkem (či s více lidmi) z nutnosti. Až na malé výjimky bydlí všichni uživatelé v pokojích o takovém počtu lůžek, jaký jim vyhovuje.
Každá matka s dítětem má svůj samostatný pokoj s kuchyňským koutem a s sociálním zařízením.

1.7. Umístění společných toalet a koupelen

A	B	C

0 - Společné toalety a koupelny jsou v nedostatečném počtu a jsou nevhodně rozmístněné nebo je není možno zamykat nebo jinak neumožňují respektovat soukromí a důstojnost. Společné koupelny nejsou přizpůsobeny koupání kojenců a batolat. Toalety nejsou přizpůsobeny malým dětem (např. výška klozetu apod.)

A	B	C

1 - Společné toalety a koupelny jsou v dostatečném počtu, ale jsou nevhodně rozmístěné a není možno zde zajistit dostatečné soukromí. Většinou jsou nevhodné pro užívání batolat a malých dětí.

A	B	C

2 - Společné toalety a koupelny,jsou v dostatečném počtu a jsou umístěny a uzpůsobeny tak, že jsou pro každého uživatele snadno dostupné, jsou zamykatelné a zaručují pocit důstojnosti a soukromí. a jsou přizpůsobeny potřebám kojenců, batolat a malých dětí.

2. Interiér

2.1. Světelná a tepelná pohoda

A	B	C

0 - Prostředí uvnitř budovy je převážně temné, ponuré a chladné.

A	B	C

1 - Prostředí uvnitř je jen v menší části budovy temné, ponuré a chladné.

A	B	C

2 - Prostředí v celé obývané části budovy je příjemné, světlé a s dostatkem tepla.

2.2. Nepřítomnost zápachů

A	B	C

0 - Vzduch ve větší části budovy zapáchá dezinfekcí, nepříjemným pachem z vaření, cigaretovým kouřem nebo jiným zápachem.

A	B	C

1 - Zápach se vyskytuje v malé části budovy.

A	B	C

2 - Zápachy se v budově nevyskytují nebo jsou ve velmi krátké době odstraněny.

2.3. Úprava vnitřních povrchů

A	B	C

0 - Vnitřní nátěry a vymalování jsou všeobecně ve špatném stavu, působí zanedbaným dojmem.

A	B	C

1 - Je patrná snaha o údržbu vnitřních povrchů (tj. stěn a vnitřních nátěrů), nicméně v určitých prostorách je zapotřebí jejich obnova.

A	B	C

2 - Ve všech částech budovy jsou vnitřní povrchy udržované a působí příjemně.

2.4. Domáckost veřejných prostor budovy

A	B	C

0 - Jídelny, společenské místnosti a chodby působí kvůli svým velkým rozměrům, zařízení či osvětlení neosobně, chladně, nevlídně a není zde zohledněn pobyt dětí

A	B	C

1 - Je zřejmá snaha neosobní, chladné či nevlídné prostředí veřejných prostor budovy zmírnit, ale daří se to jen částečně a to včetně přizpůsobení pobytu pro dětí.

A	B	C

2 - Veřejné prostory budovy působí domáckým, útulným dojmem. a je zde zohledněn pobyt dětí.

2.5. Osobní charakter pokojů

A	B	C

0 - Pokoje jsou prosté, „ústavní“, navzájem si podobné, je zde málo známek individuality jednotlivých uživatelů.

A	B	C

1 - Některé pokoje nesou pečeť individuality svých uživatelů, které nejsou v rozporu řádu AD.

A	B	C

2 - Téměř každý pokoj odráží individualitu jeho uživatelů, která není v rozporu řádu AD.

4. Vybavenost

4.1. Vybavení pro podporu soběstačnosti

A	B	C

0 - Nejsou zde žádná zařízení (např. snadno přístupná kuchyňka či prádelna), která umožňují matkám si dělat věci sami – např. uvařit si jídlo nebo čaj, vyprat a vyžehlit prádlo atd.

A	B	C

1 - Taková zařízení se vyskytují, ale rozhodně nepokrývají potřebu uživatelů co do spektra či co do počtu a kapacity těchto zařízení.

A	B	C

2 - Vybavení pro podporu soběstačnosti plně pokrývá potřeby uživatelů.

4.2. Vybavení pro volný čas

A	B	C

0 - Není zde společenská místnost (nebo je a nevyužívá se), kde by uživatelé kdykoliv ve volném čase měli prostor pro společný pobyt.Tomuto účelu nouzově slouží jiné nevhodně prostory

A	B	C

1 - Je zde společenská místnost dostupná uživatelům kdykoliv v jejich volném čase. Současně je zde vybavení pro aspoň dvě další zájmové aktivity jako:

- veřejně přístupný televizor
- knihovna
- hřiště
- tělocvična
- klubovna
- dílna
- herna pro děti
- učebna pro děti
- zahrada
- jiné vybavení…….

A	B	C

2 - Je zde společenská místnost dostupná uživatelům kdykoliv v jejich volném čase. Současně je zde vybavení pro aspoň tři další zájmové aktivity (příklady viz výše). Společné prostory mají vyvěšen řád užívání

4.3. Prostory pro přijímání návštěv

A	B	C

0 – Uživatelé nemají k dispozici místnost, kde by mohli nerušeně hovořit s návštěvou.

A	B	C

1 - Taková místnost k dispozici je, ale není zcela přiměřená tomuto účelu (dostatek soukromí) anebo v některých časech nestačí svou kapacitou pokrýt potřeby uživatelů.

A	B	C

2 - Každý uživatel ví, že má v rámci řádu AD možnost se svou návštěvou nerušeně hovořit ve vhodné místnosti.

4.4. Prostory pro děti

A	B	C

0 – Děti nemají k dispozici hernu (zahradu, učebnu)

A	B	C

1 - Herna (zahrada, učebna) je sice k dispozici, ale není dostatečně vybavena nebo nevyhovuje kapacitě AD

A	B	C

2- Herna (zahrada, učebna) je dobře vybavena a vyhovuje kapacitě AD

3.7. PROCEDURÁLNÍ CHARAKTERISTIKY

1. Základní prostor pro individualitu

1.1. Individuální posouzení potřeby služeb

0 – Potřeba služeb pro jednotlivého uživatele „nějak vyplyne“, nezkoumá se stanoveným postupem.

1 – Odborný pracovník organizace posoudí, jaké služby uživatel potřebuje. Organizace pak poskytuje ty služby, které poskytnout může, avšak nezávazně - uživatel na ně nemá nárok.

2 – Organizace dává přednost nezávislému (tj. mimo AD provedenému) posouzení individuální potřeby služeb a vyhledává možnosti takového posouzení pro uživatele.

1.2. Podpora osobních cílů

0 - Organizace nezjišťuje osobní cíle uživatelů. Individuální plány poskytování služeb se vypracovávají bez účasti uživatele (případně jeho příbuzných, opatrovníka, zainteresovaných sociálních pracovníků mimo AD apod.) a bez aktivního zájmu o jeho osobní cíle, jak je on sám vyjádřil.

1 - Individuální plány poskytování služeb se vypracovávají za účasti uživatele (případně i jeho příbuzných, opatrovníka, zainteresovaných sociálních pracovníků mimo AD apod.) a vycházejí z jeho osobních cílů, ale jen zřídka (max. 1x ročně) se aktualizují anebo je neznají všichni pracovníci poskytující služby uživateli

2 - Poskytované služby vycházejí z aktivně zjišťovaných osobních cílů uživatele, na jejichž základě jsou vypracovávány i individuální plány. Zvláštní pozornost se věnuje i dětem. Tyto individuální plány znají všichni pracovníci poskytující služby uživateli, plnění se pravidelně vyhodnocuje.

1.3. Koordinátor poskytovaných služeb

0 - Organizace nemá žádného stanoveného pracovníka, jehož úkolem by bylo koordinovat služby poskytované uživatelům,

1 - V organizaci existuje určený pracovník, který řeší jen dílčí záležitostí (např.vyřízení dokladů, pomoc s korespondencí apod.),

2 - Každý uživatel ví, kdo z pracovníků je koordinátorem poskytovaných služeb, který poskytuje podporu při formulaci a realizaci jeho osobních cílů, koordinuje služby mu poskytované, hájí jeho zájmy a vypracovává a vyhodnocuje jeho individuální plán.

1.4. Volba bydlení

0 - Organizace se nedotazuje uživatele, kde a s kým chce bydlet, nýbrž mu přidělí bydlení podle vlastního uvážení.

1 - Organizace zpravidla nejprve přidělí uživateli bydlení podle vlastního uvážení, ale pokud se v průběhu doby ukáže, že bydlení uživateli nevyhovuje, je ochotná hledat jinou možnost.

2 - Organizace vždy předem zjišťuje přání uživatele týkající se bydlení a pokud není možno jeho přání vyhovět, (např. nedostatek volných kapacit) hledá v dohodě s uživatelem tu z možných alternativ, která mu vyhovuje nejvíce. Volba uživatele (tj. zjištění jeho přání, společné prozkoumání možností, které jsou k dispozici, a rozhodnutí) probíhá i tehdy, když je k dispozici jen jediná alternativa bydlení. Organizace se snaží zjistit, nakolik uživateli vyhovuje a snaží se společným projednáním všech okolností dosáhnout vnitřního souhlasu uživatele s daným řešením.

1.5. Volba oslovování

0 - Všichni dospělí uživatelé jsou oslovováni různým způsobem, který záleží jen na libovůli zaměstnance, buď svým křestním jménem nebo příjmením, eventuálně přezdívkou apod.

1 - Dospělým uživatelům, kteří dají najevo silné přání být oslovováni určitým způsobem, se vyhoví. V ostatních případech automaticky platí zvyk v organizaci zavedený.

2 - Všem uživatelům se vyká, dětem zaměstnanci tykají. Dospělým uživatelům, kteří byli v AD už jako děti, nadále zaměstnanci tykají

2. Autonomie

2.1. Kontrola uživatele nad vlastním teritoriem

Klepání: Personál klepe na dveře pokojů uživatelů a čeká na svolení ke vstupu.

Zamykatelné skříňky či zásuvky: Uživatelé mají zamykatelné skříňky či zásuvky pro své soukromé věci.

Možnost přemísťovat nábytek: Uživatelé mohou v prostoru jimi obývaném (pokoj resp. jeho část) přemísťovat nábytek určený pro jejich osobní potřebu, pokud tím zjevně nepoškozují jiného uživatele téže místnosti a dodržují řád AD.

0 - Je splněna nanejvýš jedna z těchto tří podmínek.

1 - Jsou splněny dvě ze tří podmínek.

2 - Jsou splněny všechny tři podmínky.

2.2. Šatník

0 - Organizace nepečuje o oblečení klientu a nezajišťuje šatstvo

1 - Organizace informuje klienty o možností získání levných oděvů

2 - Organizace provozuje šatník (příruční sklad s oděvy), popřípadě úzce spolupracuje s jinou organizací, která šatník provozuje. Klienti mají možnost získat ošacení, které potřebují k dennímu životu.

2.3 Prostor pro soukromí

0 - Potřeba soukromí (tj. potřeba uživatele být v určitých chvílích zcela sám nebo jen s osobami, které si sám zvolí) není vnímána jako důležitá, v praxi není na ni brán žádný ohled.

1 - Potřeba soukromí je většinou akceptována, v daných podmínkách, ale není chápána jako důležitá..

2 - Potřeba soukromí je dle daných podmínek vytvářená, klade se na ni důraz.

2.4. Uzamykatelné pokoje

0 - Pokoje nejsou uzamykatelné

1 - Pokoje jsou uzamykatelné jen se svolením zaměstnanců

2 - Pokoje jsou zamykatelné, ovšem je zde zajištěn přístup zaměstnanců

2.5. Denního programu

0 - Organizace nemá stanovený denní program

1 - Organizace má stanovený denní program, výjimky se nepovolují

2 - Organizace má stanovený denní program. Je snaha vyhovět občasným požadavkům na výjimku z denního programu.

3 - Služby organizace jsou natolik pružné, že je možné vyhovět zdůvodněným požadavkům matkám s dětmi v individuálním denním programu. V zásadě si matky sami volí, pod odborným dohledem a s prioritním zaměřením na dobro dětí, svůj denní program. Matkám, kterým chybí zkušenosti s volbou denního programu, poskytuje organizace výcvik v organizaci denního programu.

2.6. Svoboda pohybu

0 - Uživatelé jsou ve svém pohybu během dne omezováni řádem AD např. je jim bráněno, aby se přes den zdržovali na pokoji, jejich pohyb je stále monitorován, souhlas personálu je vždy zapotřebí pro opuštění AD.

1 - Uživatelé se mohou volně pohybovat po budově a areálu, v případě jakéhokoliv opuštění objektu, musí mít souhlas pověřeného zaměstnance.

2 - Uživatelé se mohou volně pohybovat po budově a areálu včetně využívání vlastního pokoje. O svém pohybu informují personál pouze tehdy, pokud se dotýká některých bodů denního programu (např. doby jídla), nebo budou-li déle mimo zařízení. Matky vždy hlásí personálu pokud odchází ze zařízení bez dětí.

3. Začlenění

3.1. Možnost zvýšení odbornosti klientů

0 - Organizace se nezabývá možnosti zvýšení odborností klientů (vyhledávání rekvalifikačních kurzů apod.)

1 - Organizace eviduje možnosti zvýšení odborností klientů

2 - Organizace nabízí klientům možnost zvýšení odborností a má stanovené individuální plány

3.2. Práce a vzdělávání

Práce (u dospělých, kteří se již nevzdělávají ve škole):

0 - Organizace nebere starost o pracovní začlenění uživatelů za svůj úkol..

1 - Organizace příležitostně pomůže některému uživateli k placenému zaměstnání. Nezabývá se zjišťováním potřeby pracovního uplatnění u všech uživatelů, kde to přichází v úvahu.

2 – Organizace se snaží vyhledávat pravidelné zaměstnání pro uživatelé. V případě, že je uživatel nezaměstnaný, připravuje pro něj pracovní aktivity nebo pracovní terapii.

3.3. Vzdělávání (u dětí a dospělých do 26 let):

0 - Organizace nebere starost o začlenění uživatelů do školského vzdělávacího systému za svůj úkol.

1 - Organizace příležitostně pomůže některému uživateli k zařazení do školního vzdělávání. Nezabývá se možnostmi začlenění do školního vzdělávání u všech uživatelů, kde to přichází v úvahu.

2 - Organizace pojímá vytváření možností pro začlenění uživatelů do systematického školního vzdělávání za svůj důležitý úkol, a proto je zkoumá u každého uživatele a dle svých možností pomáhá k jejich realizaci.

3.4. Vzdělávání dětí školního věku

0 - Organizace nevěnuje dětem školního věku pozornost

1 - Organizace příležitostně sleduje prospěch dětí ve škole

2 - Organizace soustavně sleduje prospěch dětí ve škole a pomáhá maminkám při přípravě dětí do školy.

3.5. Podpora využívání obecních zdrojů

0 – Organizace nenapomáhá při zajišťování obecních služeb (lékař, poradenství, vzdělávací a kulturní programy, apod.).

1 – Organizace pomáhá při zajišťování některých, ale ne všech potřebných obecních služeb.

2 - Všem uživatelům zajišťuje organizace přístup ke službám v obci. Služby v AD pouze rozšiřují výběr. Organizace poskytuje v případě potřeby nácvik a informace, umožňující lidem bez potřebných zkušeností využívat obecní zdroje..

3.6. Podpora kontaktu s ostatními členy komunity (obce)

0 - Organizace se systematicky nezabývá vytvářením příležitostí pro kontakt uživatelů s lidmi mimo AD. Stav, kdy se uživatelé stýkají téměř výhradně jen s personálem považuje za přijatelný.

1 - Organizace nebrání kontaktům uživatelů s lidmi „zvenku„, pokud si sami nějakou příležitost zařídí. Nenabízí však výcvik a podporu v kontaktu s obcí těm uživatelům, kteří by je mohli potřebovat.

2 - Organizace cílevědomě a trvale usiluje o vytváření příležitostí pro kontakt uživatelů s lidmi mimo AD. V případě potřeby poskytuje podporu a nácvik těm uživatelům, kterým zkušenosti s kontaktem s lidmi mimo AD chybí.

3.7. Podpora kontaktu s přirozenými sítěmi podpory (rodinami a velmi blízkými přáteli)

0 - Organizace nemá vypracované postupy pro podporu kontaktu uživatelů s jejich rodinami či velmi blízkými přáteli, tuto oblast nechává samovolnému vývoji.

1 - U značné části uživatelů nemá organizace zjištěno, zda je uživatel s daným stupněm kontaktu se svou rodinou či velmi blízkými přáteli spokojen a zda si případně přeje podporu pro udržení či posílení existujících kontaktů. Organizace nemá v této službě vypracován systém.

2 - Organizace přijímá podporu kontaktu s rodinou či velmi blízkými přáteli uživatelů za součást své nabídky služeb u každého uživatele. Její odborný personál ovládá postupy, jak účinně oslovit přirozenou síť podpory uživatele, je-li to zapotřebí.

3.8. Podpora návratu do společnosti

0 - Organizace považuje život v AD za optimální způsob podpory pro všechny uživatele a nezabývá se aktivitami, které by uživatelům mohly pomoci k nezávislému životu mimo AD

1 - Organizace uznává, že s potřebnou podporou by mnozí uživatelé mohli nezávislým životem mimo AD, ale nebere za svůj úkol se o toto starat. Takové uživatele od nezávislejšího života neodrazuje, ale ani jim k němu nepomáhá.

2 - Organizace podporuje přechod uživatelů zpět do společnosti. Aktivně hledá či sama vytváří příležitosti pro nezávislý život, připravuje na něj uživatele a je-li to možné, poskytuje podporu v prvním období po odchodu uživatele z AD.

3.9. Resocializační program

0 - Organizace nepřipravuje resocializační program

1 - Organizace má připraveny základní body resocializačního programu, neopracuje však s uživateli individuálně

2 - Organizace má pro každého uživatele připravený resocializační program, který důsledně sleduje

3. 10. Spolupráce s jinými institucemi

0 - Organizace nespolupracuje při resocializačním procesu s dalšími institucemi

1 - Organizace spolupracuje s při resocializačním procesu s organizacemi, které o to projevují zájem

2 - Organizace vyhledává další instituce, které by mohly napomáhat při resocializačním procesu

4. Respekt

4.1. Shromažďování dat

0 - Organizace příležitostně shromažďuje data o uživatelích

1 - Organizace shromažďuje všechna data o uživatelích

2 - Organizace shromažďuje jen data, která jsou nezbytná pro chod a průběh sociální služby.

4.2. Ochrana dat

0 - Organizace nemá data o uživatelích žádným způsobem zajištěná

1 - Organizace má data o uživatelích dostupná všem zaměstnancům

2 - Organizace má data o uživatelích řádně zabezpečená a přístup k ním má jen úzký okruh zaměstnanců

4.3. Zdroje dat

0 - Organizace získává data nahodile a uživatelé nejsou o nic informování

1 - Organizace získává data od spolupracujících organizací a klienti jsou o nich informování

2 - Organizace získává data o uživatelích z různých zdrojů a klienti mají možnost do nich kdykoliv nahlédnout

4.4. Práce s daty

0 - Organizace nemá žádný systém, jak s daty nakládat

1 - Organizace nakládá s osobními daty dle příkazu nadřízené osoby

2 - Organizace má zpracovány směrnice na ochranu dat a zaměstnanci jsou seznámení s pravidly mlčenlivosti

4.5. Podpora uplatňování práv uživatelů

0 - Organizace v zásadě nebrání uplatňování práv uživatelů (občanských, zaměstnaneckých, zákaznických a jiných práv, definovaných zákony a dalšími obecně závaznými předpisy), ale nebere za svou věc se starat o jejich prosazování.

1 - V některých případech, které shodou okolností vystoupí do popředí pozornosti, se organizace angažuje ve prospěch uplatňování práv uživatelů, avšak všeobecná systematická podpora uplatňování práv uživatelů zde není.

2 - Organizace bere za svůj úkol sledovat dodržování práv pro všechny uživatele. Aktivně se stará, aby všichni uživatelé požívali maxima práv, která jim mohou být přiřčena (držení občanského průkazu, pasu, způsobilost k právním úkonům aj.), a zjistí-li při tomto svém působení porušování práv uživatele, iniciuje nápravu např. pomocí řízení o navrácení způsobilosti k právním úkonům a pod. V případě, kdy přání uživatele jsou v rozporu s přáním opatrovníka, zná a v oprávněných případech i používá postup, který umožňuje dosáhnout změny opatrovnictví.

4.6. Sjednání podmínek pobytu v AD

0 - Organizace neposkytuje uživatelům žádné písemné sdělení o tom, co všechno uživatelům zajišťuje a co od uživatelů vyžaduje.

1 - Organizace poskytuje uživatelům písemnou informaci o právech a povinnostech, která však nemá charakter smlouvy. Informace obsahuje i způsob a podmínky ukončení služby.

2 - Organizace uzavírá s uživateli či s jejich opatrovníky písemnou dohodu v nichž jsou zakotveny konkrétní podmínky poskytování služeb, práva a povinnosti uživatele, systém platby za poskytované služby, včetně způsobu a podmínek jejich ukončení.

4.7. Náležitý postup vyřizování stížností

0 - Organizace nemá v písemné podobě vypracovaný závazný postup vyřizování stížností uživatelů, jejich zákonných zástupců a příbuzných. Stížnosti se vyřizují případ od případu dle posouzení příslušných vedoucích pracovníků.

1 - Písemně definovaný způsob vyřizování stížností existuje, ale většina uživatelů ho nezná.

2 - Všichni uživatelé jsou prokazatelně seznámeni se závazným postupem vyřizování stížností uživatelů. Tento postup zajišťuje možnost být vyslyšen a vznést námitky, být seznámen s výsledkem řízení a s možností revize konečného rozhodnutí – včetně možnosti externího přezkoumání třetí stranou v případě, kdy se nedaří dosáhnout dohody.

4.8. Podpora respektu v jednání pracovníků s uživateli

0 - Organizace se nezabývá tím, jak zaměstnanci přistupují k uživatelům, neprovádí vzdělávání a vyhodnocení krizových vztahů. výroky pracovníků vnímají uživatelé takto: - jde hlavně o to, aby uživatelé vždy udělali to, co je právě zapotřebí. Je zde běžný postoj: „když to vázne, snadno padne i nějaké to ostřejší slovo, ale uživatelé by z toho neměli dělat vědu.„

1 - Organizace zdůrazňuje pracovníkům nutnost ohleduplného jednání vůči uživatelům, ale přesto je možné nezřídka zachytit „rodičovsky„ nadřazený postoj pracovníků v méně nápadných komunikačních aktech – např. nevyslechnutí uživatele, jednání s uživatelem pod úrovní jeho mluvení o přítomném uživateli, jakoby přítomen nebyl - samozřejmé vyrušení uživatele z činnosti provozním požadavkem a pod.

2 - Organizace účinně trvá na tom, aby se pracovníci k uživatelům nejen navenek s respektem chovali, ale aby je i cítili jako rovnocenné bytosti – tj. aby uživatelům nedělali nic, co by jim

samotným od jiného člověka vadilo. Podniká k tomu potřebné kroky (např. výcvik, supervize, přeřazení pracovníka na jinou práci, apod.).

5. Bezpečnost a zdraví

5.1. Stravování

0 - Organizace nevytváří podmínky pro možnost přípravy stravy nebo stravování pro klienty

1 - V organizaci jsou vytvořené podmínky pro možnost přípravy jídel nebo stravování klientů, ale nejsou zde stanovena konkrétní pravidla

2 - Organizace vytváří podmínky po přípravu stravy (kuchyňky) nebo stravování a má pro to stanovena přesná pravidla

5.2. Ochrana před zneužíváním či zanedbáváním

0 - Organizace se nezabývá rizikem zanedbání (nedostatečné základní zabezpečení, neposkytování služeb, nezajištění potřebných adaptivních pomůcek) nebo zneužití (fyzického, psychického, sexuálního) a spoléhá se na to, že se takové věci ze strany personálu nebo uživatelů dít nebudou.

1 - Organizace má vypracované postupy pro případy podezření na zneužití či zanedbání, avšak uživatelé o nich nejsou systematicky informováni. Každé podezření je prošetřováno a výsledky šetření jsou dokumentovány.

2 - Velká většina uživatelů ví, co je to zneužití a co je zanedbání, a ví, na koho se obrátit, kdyby se něco takového vyskytlo. Personál je školen, jak zvládat problémové chování uživatelů způsobem založeným na pozitivním přístupu (tzn. že postupy, které slouží k okamžité změně chování či omezení svobody uživatele, použije jen jako součást celkového plánu na nahrazení neadaptivních způsobů chování projevy podobnými, ale svou formou adaptivními).

5.3. Zajištění kontinuity a jistoty

0 – Kvůli provozním důvodům jako je např. obsazení uprázdněného lůžka, změna zdravotního stavu uživatele, nízký stav pracovníků je organizace s to náhle rozhodnout o změně základních existenčních podmínek (bydlení, zaměstnání či vzdělávání) jednoho či více uživatelů. Postižený uživatel bývá jen informován bez dotazu na jeho vlastní postoj.

1 - Při všech změnách základních podmínek života uživatele v organizaci je situace uživateli vysvětlena – rozhodnutí je však v rukou personálu. Pokud ke změnám bydlení, zaměstnání či vzdělávání dochází v důsledku nového systému poskytování služeb (např. při nástupu nového ředitele organizace), jsou změny zavedeny bez diskuse s uživateli, protože plánovaná změna je chápána jako zlepšení.

2 - Organizace si je vědoma potřeby kontinuity a jistoty v základních životních podmínkách uživatelů a je schopna v zájmu naplnění této potřeby zvládnout případné provozní komplikace. Zásadní změny způsobu poskytování služeb jsou ohlašovány a probírány s uživateli pokud možno s časovým předstihem, tak aby se problémy adaptace na změny mohly předem vyřešit.

5.4. Zajištění zdravotní péče umožňující dosažení nejlepšího možného zdraví

0 - Organizace nezprostředkovává zdravotní péči při akutním onemocnění, nezabývá se prevencí. Spokojenost uživatelů s poskytovanou zdravotní péčí systematicky nezjišťuje.

1 - Organizace zprostředkovává zdravotní péčí při akutním onemocnění i prevencí.

2 - Organizace usiluje o stanovení nejlepšího možného zdraví u každého uživatele a o jeho dosahování ve spolupráci mezi zdravotnickými pracovníky a uživatelem. např. se zajímá o spokojenost uživatele s poskytovanou zdravotní péčí a zajišťuje možnost získání názoru jiného lékaře, pokud uživatel o správnosti navržené léčby vážně pochybuje, případně pomáhá uživateli při hledání jiného lékaře.

3.8. PERSONÁLNÍ CHARAKTERISTIKY

1. Počet, kvalifikace a organizační struktura pracovníků

Organizační struktura pracovníků

Jako přílohu k tomuto dotazníku vypracujte prosím schéma organizační struktury pracovníků AD, z něhož budou patrné jednotlivé úrovně řízení a počty pracovníků.

1.1. Celkový stav pracovníků
Uveďte prosím počty pracovníků v následujících kategoriích:
Řídící pracovníci
Administrativní pracovníci
Pracovníci v přímé péči
Pomocný personál
Vojáci civilní služby
Externí pracovníci (výše jejich úvazků)
Dobrovolníci

1.2. Počet pracovníků v přímé péči ve vztahu k počtu uživatelů
Uveďte prosím počet uživatelů dělený počtem celých úvazků pracovníků v přímé péči.

1.3. Existence a počet dobrovolníků v přímé péči
Uveďte prosím přibližný počet hodin věnovaných měsíčně uživatelům Vašeho AD dobrovolníky.

1.4. Kvalifikace pracovníků v přímé péči
Uveďte prosím počty pracovníků dle následujícího kvalifikačního třídění. Berte vždy v úvahu jen stupeň dosaženého vzdělání (tj. VŠ, SŠ s maturitou a nižší) bez ohledu na obor.

Pedagogičtí pracovníci
Vysokoškolské -
Střední s maturitou -
Nižší -

Sociální pracovníci
Vysokoškolské -
Střední s maturitou -
Nižší -

Ostatní pracovníci v přímé péči
Vysokoškolské -
Střední s maturitou -
Nižší -

1.5. Stabilita pracovníků v přímé péči (Uveďte, jak dlouho organizace pracuje)

Uveďte prosím počty pracovníků dle doby zaměstnání v AD:
do 1 roku
1 - 3 roky
3 - 10 let
nad 10 let

2. Personální politika

2.1 Personální struktura

0 - Organizace nemá stanovenou personální strukturu

1 - Organizace má stanovenou obecnou personální strukturu

2 - Organizace má stanovenou pevnou personální strukturu a je zde jasně stanovena odpovědnost jednotlivých zaměstnanců.

2.2. Výběr a přijímání pracovníků v přímé péči

0 - Pracovníci jsou většinou přijímáni bez snahy ověřovat vztah uchazeče k uživatelům, výběrový postup slouží pouze k vyloučení vysloveně nevhodných uchazečů (např. pomocí údajů v trestním rejstříku).

1 - Při výběru nových pracovníků jsou použity definované způsoby zjišťování vztahu k uživatelům (např. určité otázky v rozhovoru, položené všem uchazečům), uchazeči se před konečným rozhodnutím vždy seznámí s pracovištěm. U problematických uchazečů se žádá a ověřuje doporučení, např. z předchozího zaměstnání.

2 - Nový pracovník je přijímán vždy nejprve na dobu určitou (zkušební), během které je jeho působení v práci s uživateli sledováno a definovaným způsobem vyhodnocováno, a natrvalo v organizaci zůstává, teprve když se osvědčí - a to i u pracovníků, za které je někdo uvnitř organizace ochoten se zaručit.

2.3. Zácvik nových pracovníků v přímé péči

0 - Nový pracovník je instruován o nezbytných provozních záležitostech během jednoho dne, dále nastupuje do služby a učí se fungovat v organizaci samoučením.

1 - Nový pracovník má aspoň 2 - 3 dny přiděleného pracovníka, který ho instruuje, čímž období definované jako zácvik končí.

2 - Doba definovaného zácviku trvá minimálně měsíc, během kterého je nový pracovník zaučován zkušeným pracovníkem, kterému je pro tuto činnost vytvořen časový prostor. Systém zácviku je stanoven.

2.4. Pozornost výcvikovým potřebám pracovníků v přímé péči

0 - V organizaci převažuje postoj, že výcvik a vzdělávání pracovníků v přímé péči nejsou většinou potřebné, protože jde o práci, kterou každý z nich už zná nebo má znát.

1 - Výcvik a vzdělávání je povolován těm, kteří o ně projeví zájem, nevychází z potřeb AD a není vyhodnocován dopad uskutečněného vzdělávání při poskytování služeb.

2 - Organizace průběžně zjišťuje výcvikové potřeby pracovníků, přičemž vychází i z názorů uživatelů a dalších spolupracujících osob. Vyhledává takové možnosti výcviku pracovníků, které odpovídají jejím specifickým výcvikovým potřebám. Vyhodnocuje efekt výcviku pozorovaný jak pracovníkem samým, tak i uživateli a dalšími pracovníky. Organizace má vypracovanou koncepci vzdělávání zaměstnanců.

2.5. Odborné vedení a supervize pracovníků v přímé péči

(Pozn.: Supervizí zde je myšlena strukturované uvažování nad konkrétními problémovými situacemi, které vznikly v interakci jednotlivého pracovníka s uživateli, případně s příbuznými uživatele nebo i s dalšími pracovníky, přičemž těžiště procesu spočívá ve vzdělávání (rozvoji kompetence) pracovníka, zatímco prvek kontroly je méně výrazný.
Pokud se supervizních sezení účastní jeden tým pracovníků, může se supervize jednotlivců prolínat se supervizí týmu, kdy tématem uvažování je spolupráce týmu jako celku.
Odborným vedením *je zde myšlena ta část řízení podřízeného pracovníka nadřízeným, která se týká odborných postupů podřízeného, jde nejčastěji o pokyny (tj. kontrolu), které se nemusí týkat jen profesionální interakce pracovníka.)*

0 - Odborné vedení se nejčastěji omezuje na kritiku a na „hašení problémů„ poté, co vzniknou, pojem supervize je neznámý nebo supervize není považována za potřebnou

1 - Praxe odborného vedení je různá – záleží na povaze toho kterého řídícího pracovníka. Pokud některý pracovník projeví zájem o supervizi a vyhledá si ji, není mu zpravidla bráněno, organizace ji však programově nevyhledává.

2 - Organizace věnuje systematickou pozornost způsobu, jakým řídící pracovníci odborně vedou své podřízené. Supervize je programově vyhledávána, praktikována a probírána na společných poradách.

2. 6. Dobrovolníci

0 - Organizace nespolupracuje s dobrovolníky

1 - Organizace využívá práci dobrovolníků, kteří se přihlásí

2 - Organizace vede seznam dobrovolníků, které sama vyhledává. Má jasně stanovená pravidla a má s nimi uzavřenou dohodu o dobrovolné spolupráci

2.7. Prosazování pozitivního přístupu pracovníků k problémovému uživatelů

0 - Problémové chování (neadaptované projevy zlosti, vzdoru, vymýšlení, upozorňování na sebe, alkoholismus a pod.) uživatelů je velkou většinou pracovníků programově chápáno jako poruchy nebo nekázeň, vcítění je nahrazováno morálním hodnocením nebo diagnózou. Organizace se nezabývá prosazováním pozitivního přístupu k problémovým projevům uživatelů – t.j. přístupu, kdy problémové chování uživatelů je chápáno jako neadaptovaný výraz nějakého lidsky pochopitelného a hodnotného pocitu a je zde snaha do budoucna naučit uživatele vyjadřovat tentýž pocit přiměřeným způsobem.

1 - Organizace se snaží přivést pracovníky k pozitivnímu přístupu, nicméně nezanedbatelná (ale menší než poloviční) část pracovníků zatím setrvává u negativního, hodnotícího přístupu k problémovému chování uživatelů.

2 - Pozitivní přístup k problémovému chování uživatelů je praktikován velkou většinou pracovníků. Organizace se snaží předcházet problémovým situacím.

3. Způsob řízení

3.1. Fungování základních týmů

0 - Základní týmy pracovníků se setkávají na poradách jen zřídka (řidčeji než 1x měsíčně) nebo vůbec ne. Porady slouží jen k předávání informací shora dolů. Není zvykem na poradách hovořit o problémech v práci týmu.

1 - Porady základních týmů se konají příležitostně – podle aktuální potřeby. Problémy týmové práce se řeší jen tehdy, je-li to nutné kvůli akutní krizi, která nastala.

2 - Porady základních týmů se konají často a pravidelně, termíny porad se ruší pouze ve výjimečných případech. Běžně se na nich řeší drobné či větší problémy uvnitř týmů.

3.2. Míra autonomie nižších úrovní řízení vůči vyšším

0 - Vyšší úrovně řízení (např. pracovník vedení organizace) běžně rozhodují o záležitostech nižší úrovně (např. základního týmu). V komunikaci mezi vyšší a nižší úrovní převládá direktivní styl řízení (nařizování, povolování, zamítání).

1 - Některé záležitosti nižších úrovní se rozhodují „nahoře„ (např. rozpis služeb), zatímco jiné jsou ponechány k řešení té úrovni, na které vznikly (např. běžné problémy poskytování služeb uživatelům nebo konflikty mezi členy týmu).

2 - Je zde programová snaha řešit problémy na té úrovni, na níž vznikají. Vyšší úroveň řízení vstupuje do řešení jen tehdy, když s řešením, k němuž došlo na nižší úrovni, nesouhlasí, nebo jako odvolací instance. V komunikaci mezi nižší a vyšší úrovni řízení jde v zásadě o dialog – je zde snaha neskončit ho dříve, než dojde k oboustranně uspokojivému řešení. Organizace má konkrétně určeny kompetence zaměstnanců.

3.3. Hodnocení pracovníků

0 - Pracovníci jsou pravidelně slovně hodnoceni. Svá hodnocení pracovníků vyjadřují vedoucí pracovníci jen příležitostně, jen o některých pracovnících, kteří nějakým způsobem poutají pozornost, a bez toho, aby hodnocení bylo dohodnutým účelem rozhovoru. O svém hodnocení pracovníky zpravidla neinformují.

1 - Pracovníci nejsou pravidelně slovně hodnoceni, ale hodnocení se neopírá v prvé řadě o kvalitu služeb poskytovaných uživatelům.

2 - Pracovníci jsou pravidelně slovně hodnoceni, přičemž základem hodnocení jsou faktická pozorování, konkrétní události a zpětná informace od uživatelů a jejich příbuzných o práci toho kterého pracovníka. S pravidly hodnocení je seznámen každý zaměstnanec.

4. Vypracování důležitých dokumentů a postupů

4.1. Poslání a cíle organizace

0 - Neexistují žádná nebo jen neurčitá písemná prohlášení o hodnotách a cílech, k nimž se organizace ve své činnosti hlásí.

1 - Písemné prohlášení poslání a cílů organizace existuje, ale většina pracovníků ho nezná.

2 - Písemné prohlášení poslání a cílů organizace je mezi pracovníky známo. Průběžně je po společném rozhovoru revidováno a aktualizováno.

Na tomto místě prosíme, abyste se pokusili vyjádřit tři hlavní cíle, které vaše organizace ve své činnosti chce uskutečňovat. Každý z nich vyjádřete prosím celou větou, na jejímž znění se všichni členové vedení právě nyní shodnou.

1……

2……

3……

4.2. Pracovní náplně

0 - Písemné pracovní náplně buď neexistují, nebo existují, ale pracovníci je nedostávají.

1 - Písemné pracovní náplně existují a pracovníci je dostávají, ale jsou částečně zastaralé nebo formální (neodpovídají skutečným povinnostem a vykonávaným činnostem, jsou nekonkrétní a pod.), takže vyžadují revizi.

2 - Písemné pracovní náplně dostávají všichni zaměstnanci, mohou se k nim vyjádřit, přiměřeně se aktualizují, takže odpovídají skutečně vykonávaným činnostem a vyžadovaným povinnostem.

4.3. Postup projednávání stížností pracovníků

0 - Stížnosti se vyřizují různě, záleží na konkrétní situaci, na pracovníkovi, který je vyřizuje, závazná pravidla nejsou stanovena.

1 - Existují zavedené zvyklosti při vyřizování stížností, které ale nejsou písemně formulovány a nedodržují se jakožto pravidlo.

2 - Všichni pracovníci jsou prokazatelně seznámeni se závazným postupem vyřizování stížností, tento postup zajišťuje možnost být vyslyšen a vznést námitky a být seznámen s výsledkem řízení. Projednané stížnosti se dokumentují.

4.4. Postup při přijímání uživatelů

0 - Způsob přijímání nového uživatele není přesně definován. Existují sice určité zvyklosti, ale velmi záleží na tom, kdo z pracovníků je zrovna k dispozici.

1 - Způsob přijímání je písemně stanoven a zahrnuje i kontakt AD se zájemcem ještě před vlastním nástupem a zvláštnosti adaptačního období po nástupu. Realizace tohoto postupu však značně kolísá v závislosti na možnostech provozu.

2 - Celý systém přijímání nového uživatele včetně kontaktu před nástupem a adaptace po nástupu se vžil natolik, že nedochází k velkým odchylkám od stanoveného postupu.

4.5. Postup pro nepředvídané události a krize

0 - Organizace nemá písemně formulovaná základní pravidla pro řešení nepředvídaných událostí jako je např. nehlášený odchod uživatele, náhlé úmrtí, incidenty mezi uživateli, náhlá psychická krize uživatele apod. Zaměstnanci nejsou odborně proškolení, jak zvládat krizové situace.

1 - Organizace má písemně formulované základní postupy alespoň pro některé z těchto situací, není však zaručeno, že velká většina pracovníků je zná.

2 - Organizace má písemně vypracované základní postupy pro většinu nepředvídaných událostí a pracovníci je dobře znají a v případě potřeby podle nich v zásadě postupují. Všichni zaměstnanci jsou odborně připraveni, aby zvládali krizové situace. Situace se řeší případ od případu.

4.
POKYNY A PROTOKOL PRO VÝBĚR RESPONDENTŮ

4.1. POKYNY

Během 1. dne hodnocení zajistí vedoucí HS s pomocí kontaktního pracovníka výběr vzorku uživatelů. K tomu má k dispozici: „Protokol o výběru“ (Příloha) a „Časový harmonogram rozhovorů“ (Příloha).

Při výběru bude přítomen: vedoucí nebo jiný člen Hodnotící skupiny, ředitel instituce, kontaktní pracovník.

Seznámení zástupců instituce s metodou výběru:

- Vylosovat číslo od 1 – 10. V seznamu obyvatel odpočítat toto číslo od začátku. Uživatel, na kterého toto číslo vyjde, bude bodem, od kterého se následně odpočítá každý 10. uživatel.
- Pokud vyjde v seznamu uživatel, který je nemocen, nepřítomen nebo jinak nesplňuje kriteria, vynechá se (počet vynechaných a důvod se uvede do Protokolu).
- Plný počet vybraných uživatelů = minimálně 10% celkového počtu uživatelů.

Proběhne samotný výběr odpovídajícího počtu uživatelů:

- Vybraní uživatelé se zapíší do protokolu.
- Člen HS požádá přítomné pracovníky vedení – hl. kontaktního pracovníka, aby vyplnil kolonku protokolu *„Referující pracovník“*
- Poté Protokol podepíše jeden zástupce instituce a vedoucí HS.

Vedoucí HS požádá kontaktního pracovníka:

- Aby z údajů uvedených v Protokolu sestavil tabulku „Časového harmonogramu rozhovorů členů HS s obyvateli a referujícími pracovníky“. Pokud je to možné, měl by být co nejvíce respektován denní program jednotlivých uživatelů, popřípadě pracovní den referujících pracovníků. Dále se stanoví, místo, kde se rozhovor povede (nejlépe vlastní pokoj, byt) + místo, kde proběhne rozhovor s referujícím pracovníkem.
- Aby připravil požadovanou dokumentaci jednotlivých uživatelů a zajistil vyplnění formuláře „Právní postavení respondenta“.

4.2. PROTOKOL

PROTOKOL O VÝBĚRU VZORKU UŽIVATELŮ PRO HODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB POSKYTOVANÝCH V AZYLOVÉM DOMĚ
… (název)

Číslo	***Jméno***	***Referující pracovník***
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		

Výběr byl proveden společně zástupcem instituce a členem Hodnotící skupiny pomocí náhodného výběru ze seznamu všech (počet:)…….. uživatelů služeb, kteří k dnešnímu dni pobývají v azylovém domě …….…
Z tohoto seznamu bylo při výběru vyjmuto pouze ..x.. uživatelů, kteří dnešního dne nebyli v AD přítomni z důvodů ……..
Referující pracovníci byli vedením instituce určeni k jednotlivým vybraným uživatelům jako ti, kdo dotyčného uživatele dobře znají a mohou se kompetentně vyjádřit k jeho potřebám a poskytovaným službám.

V ....., dne ……..

…….……..……. …….……
Ředitel instituce Člen Hodnotící skupiny
(jiný zástupce instituce)

5.
POSOUZENÍ KVALITY SLUŽEB PRO JEDNOTLIVÉHO UŽIVATELE MANUÁL HODNOTITELE

POSTUP

Těžiště hodnocení kvality poskytovaných služeb spočívá v posouzení kvality služeb pro konkrétní uživatele, tj. pro desetiprocentní vzorek uživatelů vybraný náhodným výběrem. Zajímáme se zde o následující hlavní charakteristiky:
- klasifikaci sociálního nebo zdravotního postižení, které je důvodem poskytování služeb,
- klasifikaci případných doprovodných poruch zdravotního a psychického stavu (z hlediska potřebné podpory),
- občansko-právní postavení obyvatele, důvody a postupy, které k němu vedly,
- míru současného sociálního postižení v jednotlivých oblastech adaptace z hlediska podpory potřebné a podpory poskytované,
- kvalitu prostředí obyvatele vzhledem k naplňování jeho potřeb.

V určité situaci lze jako normativní měřítko pro konkrétního uživatele použít jeho vrstevníka. Je potřeba mít neustále na mysli, že azylové domy jsou režimová zařízení, která se musí pochopitelně odlišovat od běžného života. Je to dáno velkou kumulací problémových osob na jednom místě. Snahou AD pak musí být motivace klienta zařadit se do společnosti a co nejméně jej izolovat od problémů běžné populace.

Potřebné údaje zjišťujeme z uživatelovy *dokumentace*, další údaje zjišťujeme a ověřujeme *rozhovorem s respondentem a s referujícím pracovníkem* a nakonec *skupinovým rozhovorem za účasti referujícího pracovníka a vedoucího jeho základního týmu*.

Respondent je obyvatel AD, který v AD pobývá na základě smlouvy o ubytování v AD. Jiné typy pobytu (týdenní, denní, apod.) do hodnocení nezařazujeme pro jejich kvalitativně odlišný charakter.
Referující pracovník je pracovník v přímé péči, který byl AD označen za kompetentního referovat o respondentově životě v AD a o potřebné a poskytované podpoře.
Vedoucí základního týmu referujícího pracovníka je jeho bezprostředním v případě nedostupnosti pak nastupuje jeho zástupce nebo jeho nadřízený.

Na posouzení kvality služeb pro jednotlivého uživatele je vymezena maximální doba 2,5 hodiny včetně přípravy na rozhovor a zpracování údajů. Posouzení sestává z následujících kroků:

4.5. PRÁCE S DOKUMENTACÍ AD O RESPONDENTOVI

a) Hodnotitel v dokumentaci připravené sekretářem HS vyhledá a opíše:
- *vstupní diagnózu* respondenta, která zdůvodňuje přijetí respondenta do AD, aby mohl posoudit, zda přijetí do AD odpovídá jeho potřebnosti.
- případné *další důvody*, které k přijetí do AD vedly, pokud jsou uvedeny, a
- *aktuální diagnózu,* která byla stanovena kdy, kým a pomocí jakých metod.

Na tuto práci je vyhrazena doba 15 min. Není-li možno některý z uvedených údajů v dokumentaci nalézt např. pro to, že je příliš rozsáhlá či nepřehledná, nebo údaj evidentně chybí, požádá hodnotitel prostřednictvím sekretáře skupiny zaměstnance AD o dohledání.

b) Další údaje z uživatelovy dokumentace získává sekretář skupiny od kontaktního pracovníka AD v průběhu dne, kdy rozhovor s uživatelem a referujícím pracovníkem probíhá, tak aby při večerním

jednání hodnotící skupiny byly tyto údaje k dispozici. Tyto údaje jsou obsaženy ve formuláři *Právní postavení obyvatele.*

4.6. ROZHOVOR S RESPONDENTEM A REFERUJÍCÍM PRACOVNÍKEM (VIZ BOD 5.3. NÍŽE)

4.7. ZÁZNAM ÚDAJŮ Z ROZHOVORU (30 MIN.).

Po skončení rozhovoru vyplní hodnotitel záznam o rozhovoru, sepíše stručnou kazuistiku podle níže uvedené osnovy a odevzdá ji sekretáři, který ji přepíše na počítači.

Struktura kazuistiky:

Respondent č. x (jméno neuvádíme), pohlaví, věk,
Rodinná a sociální situace, právní postavení., počet měsíců a pobytů v jiných AD nebo podobných zařízeních, počet měsíců v současném AD.

Kontakt během rozhovoru.
Jak se dostal do AD, vstupní diagnóza a potřebná podpora v době umístění (konkrétní chybějící adaptační dovednosti), zdůvodněnost umístění.
Zdraví a zdravotní péče.
Bydlení.
Jak tráví den: práce, vzdělávání,pracovní aktivity, zájmy a cíle, sociální kontakty.
Orientační zhodnocení potřebné a poskytované podpory dnes.

Kazuistika má rozsah cca půl normostrany (tj. 60 úhozů/1řádka, 30 řádek/1 strana). Je třeba:

- dbát na chránění identity respondenta (vůči AD to není možné, avšak kazuistika se dostává s hodnotící zprávou mimo AD): neuvádět ani iniciály jména, neuvádět názvy obcí z jeho životní historie,
- neuvádět žádné výroky o konkrétních pracovnících AD (ani kladné),
- neuvádět citlivé údaje, které nemusí být v AD obecně známy, např.: o zdravotním stavu, o členství v politických stranách, hnutích, o odborových nebo zaměstnaneckých organizacích, náboženství, filosofickém přesvědčení, trestné činnosti, o zdravotním stavu a sexuálním životě, o národnostním, rasovém nebo etnickém původu respondenta. Pokud je to nezbytně nutné, pak je potřeba se o těchto údajích zmiňovat jen obecně s ohledem na zákon 101/2000 Sb.

Formulář pro kazuistiku:

KAZUISTIKA RESPONDENTA Hodnotitel: Referující pracovník: Datum:
Respondent/ka č. X **x let, v současné instituci …… (délka pobytu)**
TEXT

5.4. ROZHOVOR S RESPONDENTEM A REFERUJÍCÍM PRACOVNÍKEM

Na celý rozhovor je vymezen maximální čas 105 minut. Zpravidla začínáme:
a) sezením s respondentem samotným a teprve po nějaké době (zpravidla 3/4 – 1 hodině)
b) přizveme k rozhovoru též referujícího pracovníka.
Po skončení společného sezení hodnotitele s respondentem i pracovníkem je rozhovor dokončen:
c) sezením hodnotitele s pracovníkem samotným. Tato část rozhovoru slouží k tomu, aby referující pracovník mohl hodnotiteli sdělit případné skutečnosti, jejichž otevřené probírání před hodnotitelem by respondentovi mohlo být nepříjemné (např. duševní či tělesná nemoc, trestanost a pod.), a dále pro krátké dotazování pracovníka týkající se personálních charakteristik.

Délka jednotlivých sezení, z nichž se celý rozhovor skládá, může být velmi různá a záleží na posouzení hodnotitele. V některých případech je možno společné sezení s respondentem i referujícím pracovníkem úplně vynechat.
Poté, co proběhne výběr respondentů, promluví sekretář, je-li to možné, s jednotlivými vybranými uživateli a zjistí, zda jsou ochotni rozhovor absolvovat. Odmítne-li respondent se rozhovoru zúčastnit, proběhne hodnocení jen s referujícím pracovníkem. Rozhovor probíhá nejlépe v místnosti, kde je zaručeno soukromí a respondent se tam cítí příjemně Přítomnost dalších osob je nevhodná. V případě, že je to nutné z provozních důvodů, je v krajním případě přítomnost dětí povolena.
V manuálu hovoříme o „uživateli“ a používáme oslovování a gramatické tvary platné pro mužského dospělého obyvatele. Hodnotitel si otázky transponuje do ženského rodu, resp. do tykání v závislosti na tom, s kým hovoří.
Vždy, když nemůžeme v některé z hodnotících škál daného respondenta hodnotit, uvedeme do Záznamu o rozhovoru u příslušné položky „?“. (To se bude stávat zejména tehdy, když hodnotitel nebude moci s respondentem hovořit nebo když položka je v jeho případě irelevantní.)

A. Navázání kontaktu

- *Účel rozhovoru:* Hodnotitel vysvětlí účel hodnocení – jde o hodnocení kvality poskytovaných služeb, respondent byl vybrán náhodným výběrem.
- *Průběh:* Požádáme ho o zhruba hodinu až půldruhé hodiny času. Sdělíme, že rozhovoru se zúčastní také p./pí XY (referující pracovník), který byl AD určen, protože respondenta dobře zná a může se vyjádřit ke službám, které mu AD poskytuje. Řekneme, že p./pí XY se asi v polovině k rozhovoru připojí a že vše, o čem bude hodnotitel s respondentem hovořit, bude možno probrat ještě s p./pí XY, abychom společně dospěli ke správnému hodnocení
- *Zacházení s informacemi*: Sdělíme, že to, co nám respondent říká, nepovažujeme za důvěrné sdělení, ledaže by nás o to respondent u některé informace výslovně požádal. Pak ale bychom nemohli takovou věc použít jako podklad pro hodnocení.
- *Respondentovy pocity a otázky:* Zeptáme se respondenta na jeho pocity týkající se účasti v hodnocení a zodpovíme případné dotazy.

B. Kariéra respondenta v AD

Procházíme kariéru v AD respondenta. Tyto údaje nehodnotíme vůči stanovenému kritériu, jsou důležité pro pochopení respondentovy situace a objeví se především v kazuistice.

Je tento AD prvním, ve kterém jste ubytován, nebo jste byl už dříve v jiném AD nebo v podobném zařízení? V jaké situaci jste do AD nastoupil? Jakou podporu jste tehdy potřeboval?

Kdy jste nastoupil do současného AD? Proč jste nastoupil zrovna sem? Jakou podporu jste potřeboval v té době? Jak jste se cítil po nástupu do AD?

C. Typický den a týden

Popis respondentova typického dne a týdne poskytuje nejpodstatnější údaje. Zajímáme se zde nejen o to, co respondent dělá, nýbrž stejně důležité je i hledisko prostorové (nakolik je respondentův den a

týden naplněn aktivitou, nakolik je respondent pasivní, jak dalece je fixován na hledisko sociálního kontaktu (s kým se během dne stýká).

Ptáme se na typický denní program – v kolik vstává? V kolik vstávají děti?
Co dělá dopoledne? **Kde** se to odehrává? Kdo program organizuje ? Co dělají děti dopoledne a kdo to organizuje? Chodí děti do školy a do jaké?
V kolik hodin je oběd?
Co dělá odpoledne? ? **Kde** se to odehrává? Kdo program organizuje ? Co dělají děti odpoledne a kdo to organizuje? Jsou zapojeny děti v aktivitách mimo AD (různé kroužky apod.)? Kdo to organizuje?
Co dělá večer? ? **Kde** se to odehrává. V kolik hodin jde spát matka v kolik dítě? Zda dobu spánku u dětí někdo kontroluje?

Pokusně: Spolu s respondentem, případně i s referujícím pracovníkem, navštíví hodnotitel důležitá místa, kde respondent tráví čas. Získá tak možnost poznávat AD z perspektivy respondenta.

Je to tak každý den od pondělka do pátku, nebo je **v některých dnech v týdnu program jiný**? **Co** dělá případně jiného? **Kde** se to odehrává? Kdo program organizuje ?
Jak tráví **víkendy**? Mají odlišný režim od všedního dne, Kdo program organizuje? Je organizován program pro děti? Kdo jej organizuje?

Odjíždíte někdy z AD na delší dobu? Máte volný čas, popř.dovolenou? Máte možnost si oddechnout od dětí (zajištění hlídání)? Jak ji trávíte? Jak trávíte Štědrý den? Je zde speciální program pro děti?

1) Rytmus „noc a den“

Kritérium: Respondent tráví každý den větší souvislý časový úsek mimo pokoj v AD.

1 – Kritérium je splněno.
0 – Kritérium je nesplněno.

2) Rytmus „doma a venku“

Kritérium: Respondent tráví každý den určitý časový úsek v jiném prostředí, než v budově AD. (Budovou AD se rozumí uzavřené prostředí, které plní základní funkce bytu – funkci pokoje, společenské místnosti, herny, kuchyně, hygieny, toalety).
1 – Kritérium je splněno.
0 – Kritérium je nesplněno.

3) Rytmus „všední den – svátek“

Kritérium *(lze ho uplatnit, jen pokud je splněno kritérium položky 2) Rytmus „doma-venku“):* Respondent má vedle běžných dnů, kdy plní určité povinnosti, které na sebe vzal (zaměstnání, pracovní aktivity nebo vzdělávání), i jeden (víkendový) den, kdy tyto povinnosti nevykonává.

1 – Kritérium je splněno.
0 – Kritérium je nesplněno.

4) Prostor pro vedení k samostatnosti klienta
Řád AD,) má co nejvíce vyhovovat individuálním potřebám a přáním člověka.. Jedná se hlavně o pracovní aktivity, vzdělávání, odpočinek, osobní zájmy. Vše je podřízeno tomu, aby se naučili uživatelé samostatně řešit své problémy a aby se minimalizovala nebo úplně odstranila jejich závislost na systému sociální pomoci. V rámci resocializačního programu je zde dostatek prostoru k samostatnému řízení vlastního života s tím, že nemůže být narušován řád AD. Služby organizace by měly být natolik pružné, aby bylo možné vyhovět případným požadavkům na uskutečnění racionálních změn v běžném

programu. V případě, kdy se požadavky rozcházejí s přáním jiných uživatelů, má organizace hledat určitý prostor k dojednání kompromisu.

Kdo rozhoduje o změnách v řádu AD? Je možno domluvit vyjímky? Kdo je povoluje?? Máte možnost se k řádu AD vyjadřovat?

Kritérium: Respondent má dostatečný prostor k tomu, aby se naučil samostatně řešit své problémy

Kritérium: Služby organizace jsou natolik pružné, že je možné vyhovět zdůvodněným požadavkům matkám s dětmi v individuálním denním programu. V zásadě si matky sami volí, pod odborným dohledem a s prioritním zaměřením na dobro dětí, svůj denní program. Matkám, kterým chybí zkušenosti s volbou denního programu, poskytuje organizace výcvik v organizaci denního programu.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma a v konkrétních, byť jenom dílčích případech se prokazatelně snaží vyjít vstříc požadavkům respondenta k vytváření dostatečného prostoru pro samostatnost.
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace očekává, že respondent se přizpůsobí jen požadavkům řádu AD.

D. Bydlení

5) Smluvní zakotvení bydlení

Uživatelé jsou lidé, kteří nemají možnost pobývat v místě svého trvalého bydliště. proto v situaci osobní nouze vyhledali AD, kde je momentálně jejich jediné bydlení.. Přesto uživatelova práva a povinnosti ve vztahu k pobytu v AD nebývají nijak definována Uživatel tak postrádá důležitou podmínku vlastního pocitu bezpečí ve chvíli, kdy mu chybí základní životní jistoty..

Je nějakým způsobem písemně stanoveno, za jakých podmínek můžete užívat místnosti, kde bydlíte a které potřebujete pro vlastní potřebu ? (pokoj, klubovnu, dětskou hernu apod.)

Kritérium: Organizace poskytuje prostor pro pobyt v AD na smluvním základě. Uživatel tak má jasně a srozumitelně definován rozsah svého teritoria, jsou mu srozumitelná jeho práva i povinnosti.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace o tomto stavu neví nebo ví, ale nepovažuje to za nutné

6) Volba bydlení bez smluvního zakotvení

Jen AD pro muže.
Rozhodnutí o tom kde, s kým a jak bude uživatel žít, je jednou z důležitých věcí, které jsou nutné k získání sebevědomí a dobrého zázemí pro hledání životní cesty uživatele. Organizace by měla v tomto co nejvíce vycházet vstříc jeho individuálním potřebám.. Neznamená to ovšem, že každý uživatel musí dostat takové bydlení a takové spolubydlící, jaké si přeje. Takové možnosti nemá ani jeho vrstevník mimo AD. Podstatné je, aby organizace přání uživatele ohledně bydlení vždy zjišťovala, aby v případě, že mu není možno vyhovět, hledala „další nejlepší“ alternativu a předložila uživateli důvody, proč jeho přání není možno vyhovět, s cílem dosáhnout dohody o některém z možných způsobů uživatelova bydlení. I v případě, že je k dispozici jen jediná alternativa bydlení, má organizace zjišťovat, nakolik uživateli vyhovuje, a snažit se společným projednáním všech okolností

dosáhnout vnitřního souhlasu uživatele s daným řešením. Dle možnosti AD může mít úroveň bydlení i motivační charakter

Rozhodnutí o tom kde, s kým a jak bude matka s dítětem žít, je jednou z důležitých věcí, které jsou nutné k získání pocitu samostatnosti a nezávislosti na druhých Organizace by měla v tomto co nejvíce vycházet vstříc jejím individuálním potřebám.. Neznamená to ovšem, že každý uživatel musí dostat takové bydlení, jaké si přeje. Takové možnosti nemá ani jejich vrstevník mimo AD. Podstatné je, aby organizace přání uživatele ohledně bydlení vždy zjišťovala, aby v případě, že mu není možno vyhovět, hledala „další nejlepší" alternativu a předložila uživateli důvody, proč jeho přání není možno vyhovět, s cílem dosáhnout dohody o některém z možných způsobů uživatelova bydlení. I v případě, že je k dispozici jen jediná alternativa bydlení, má organizace zjišťovat, nakolik uživateli vyhovuje, a snažit se společným projednáním všech okolností dosáhnout vnitřního souhlasu uživatele s daným řešením. Dle možnosti AD může mít úroveň bydlení i motivační charakter. Organizace musí zajistit každé mamince s dětmi samostatný pokoj a dostatek soukromí.

Jen AD pro muže:
Jak se rozhodlo o tom, kde budete bydlet v době Vašeho příchodu do AD? Kdy a jak jste se nastěhoval sem? Jak se rozhodlo, s kým budete sdílet pokoj? Kdo o tom rozhoduje? Vyhovuje Vám toto bydlení? Kdyby Vám nevyhovovalo, co byste mohl udělat?
Kdyby se Váš spolubydlící z nějakého důvodu odstěhoval, jak by se rozhodlo o tom, kdo přijde na jeho místo? Stalo se Vám ve zdejším AD, že jste si s některým spolubydlícím dlouhodobě šli na nervy? Jak by se taková situace řešila?

Jak se rozhodlo o tom, kde budete bydlet v době Vašeho příchodu do AD? Kdo o tom rozhoduje? Kdy a jak jste se nastěhovala sem?? Vyhovuje Vám a Vašemu dítěti toto bydlení? Kdyby Vám nevyhovovalo, co byste mohla udělat?

Kritérium: Organizace zjišťuje přání uživatele týkající se bydlení (kde a s kým) a pokud mu není možno vyhovět, hledá v dohodě s uživatelem tu z možných alternativ, která mu vyhovuje nejvíce, se snahou o dosažení dohody (tj. vnitřního souhlasu uživatele s daným řešením). Bydlení má dle možnosti AD motivační charakter
2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.

7) Motivace uživatele k hledání samostatného bydlení popř. jiného umístění.
Jedna z nejdůležitějších věcí resocializačního programu AD je motivace uživatele k samostatnému životu. Jeho podstatnou části je osamostatnění tím, že mu napomáhá hledat samostatné bydlení. Uživatelům, kteří nejsou z nejrůznějších důvodů schopni trvale samostatně žít (stáří, postižení, psychická choroba apod.) pomáhá organizace hledat vhodné a důstojné umístění v jiné instituci.

Kritérium: Organizace má zpracován program hledání bydlení nebo další možnosti pobytu pro své uživatele. Společně s ním nejlepší alternativu dalšího pobytu. Organizace motivuje uživatelé ve snahách opustit AD.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.

8) Kontrola uživatele nad vlastním teritoriem

Každý člověk potřebuje určitý prostor, který mu patří, v němž on sám má rozhodující vliv na chování druhých lidí, pokud by do tohoto prostoru chtěli vstoupit či zasáhnout. V podmínkách AD je tímto prostorem pokoj, v němž uživatel bydlí, v případě společného bydlení více obyvatel v jednom pokoji pak ta část pokoje, v níž je umístěn nábytek, který užívá on sám (postel, skříň, stolek, křeslo apod.) a uzamykatelný prostor pro uložení osobních věcí – zejména věcí cenných a důvěrných (skříňka, zásuvka a pod.). Patří sem i uživatelovo právo rozhodovat o způsobu uložení svých věcí, které vychází z technických možností AD
Nerespektování tohoto způsobu soukromí bere uživateli možnost získat pocit vlastního soukromí
Mnozí pracovníci AD si zdůvodňují nerespektování teritoria uživatelů AD srovnáním s životem v rodině (doma se také neklepe, děti si doma také nezamykají žádnou zásuvku a o rozmístění nábytku v rodině také často rozhoduje jiný člen rodiny, než kdo ho užívá). Taková analogie je však neplatná: členové rodiny jsou navzájem propojeni silnými, zpravidla celoživotními vazbami, které zároveň znamenají implicitní souhlas členů s rozsáhlým sdílením teritoria, jaké není povoleno lidem mimo rodinu. Pracovníci AD však členy rodiny nejsou – pro dospělé jsou pracovníky organizace, která jim za úplatu poskytuje své služby, pro děti pak jsou v pozici podobné vychovatelům na letních táborech, školách v přírodě a podobných aktivitách – tímto měřítkem hodnotíme přiměřenost respektování teritoria v závislosti na věku dítěte.

Když chce do Vašeho pokoje vstoupit někdo z pracovníků, klepe? klepe a čeká na vyzvání?
Můžete si své věci zamknout do nějaké skříňky či zásuvky, tak aby k nim v případě Vaší nepřítomnosti nikdo nemohl?
Můžete v pokoji přemísťovat nábytek podle svého uvážení nebo by to musel někdo schválit? Samozřejmě musíte brát ohled, abyste tím nepoškozoval jiného uživatele a dodržoval řád AD. Kdo o tom rozhoduje? Za jakých podmínek by to bylo schváleno?

Kritérium: Osobní teritorium uživatele je respektováno – pracovníci při vstupu klepají a čekají na vyzvání, uživatel má uzamykatelný prostor pro důležité osobní věci a může dle své volby přemísťovat nábytek v pokoji (resp. části pokoje), který užívá, pokud tím neporušuje práva spolubydlících a řád AD. Sám rozhoduje o tom, kde a jak jsou uloženy jeho osobní věci.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace (Např.: kritérium je splněno jen částečně, ale organizace vede pracovníky k přiměřenému chování.)
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.

E. Práce a vzdělávání, zájmy a cíle

9) Podpora při hledání vhodného zaměstnání

Vhodné zaměstnání je základním prostředkem začlenění člověka jako samostatného občana do společnosti. Organizace má individuálně pomoci uživateli vyhledávat zaměstnání, popřípadě brigádu (spolupráce s úřadem práce, vyhledávání rekvalifikačních kurzů, dokončení vzdělání apod.) a má dohlédnout na to, aby uživatel dostal příležitost pracovat za rovných podmínek na otevřeném trhu práce ve vztahu, který je pracovně právně zajištěn. Organizace také pravidelně kontroluje, zda uživatel pravidelně dochází do zaměstnání a v případě rozvázání pracovního poměru zjišťuje jeho objektivní příčinu.
Není-li prokazatelně možné najít práci na otevřeném trhu práce, může organizace vytvářet podmínky pro práci v chráněném prostředí. Organizace dbá, aby uživatel nebyl arbitrárně (např. nevhodným zdůvodněním přiznání invalidního důchodu) vyloučen z trhu práce.
Organizace pomáhá matce hledat možnost zajištění péče o dítě, pokud je zaměstnaná.
Máte trvalé zaměstnání nebo brigádu? Jak jste to zaměstnání našel? Je toto zaměstnání pro vás vhodné? Proč?

Chtěl byste najít nějaké zaměstnání? Co by to mohlo být? Řekl jste to někomu z pracovníků? Chtěli by Vám s tím pomoci?

Kritérium: Respondent má možnost sám nebo s pomocí organizace hledat své uplatnění na otevřeném trhu práce. Organizace má vypracovaný individuální plán hledání zaměstnání a aktivně uživateli pomáhá. Organizace motivuje a vhodnou formou zvýhodňuje zaměstnané uživatelé.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma.
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace nebere vytváření možností pro práci respondenta za svůj úkol.

10) Vytváření pracovních aktivit pro nezaměstnané uživatelé.

Mnozí uživatelé nemají základní pracovní návyky, neví si rady s volným časem anebo vyhledávají příležitostné pomocné práce, které bývají pro ně nevýhodné a vlastně jimi porušují zákon o zaměstnanosti. Proto by měla organizace těmto nezaměstnaným uživatelům zajišťovat možnost pracovních aktivit, které mohou v rámci možnosti uživatele zvýhodňovat a tím motivovat. (snížení platby za pobyt apod.,.) Vytváření pracovních aktivit je samozřejmě závislé na prostorách a technickém vybavení. Ovšem v každém zařízení se najde možnost pomoci – úklid společných prostor, pomoc v kuchyni, údržba objektu apod. Při vytváření pracovních aktivit se musí brát ohled na počet a věk dětí.
Máte možnost se účastnit pracovních aktivit? Kdo je organizuje? Jste nějakým způsobem motivován? Máte možnost si vybírat, co byste chtěl dělat?

Kritérium: Respondent má za povinnost se účastnit pracovních aktivit. Organizace bere ohled na jeho zdravotní stav, manuální šikovnost, apod. a spolu s uživatelem hledá, dle svých možností, optimální pracovní činnost.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma.
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace nebere vytváření možností pracováních aktivit respondenta za svůj úkol.

11) Podpora začlenění pomocí vzdělávání.

U uživatelů je nutno sledovat, zda ukončili vhodné vzdělání. V případě jeho neukončení je potřeba, aby organizace spolu s uživatelem hledala možnost, jak toto vzdělání ukončit. Další možnosti jsou v rámci vyhledávání vhodných rekvalifikačních kurzů na Úřadu práce nebo v jiných organizacích. Organizace má aktivně obhajovat možnost každého člověka, dle jeho možnosti si doplnit, vzdělání. V ukončení nebo doplnění vzdělání je nutno brát ohled na péči o děti.
V případě, že nejste zaměstnaný máte možnost vyhledávat rekvalifikační kurzy? Kdo vám ze zaměstnanců pomáhá? Máte dokončeno vzdělání (učební obor)? Pokud ne, proč?

Kritérium: Organizace prokazatelně sleduje výši vzdělání ubytovaných. Má konkrétního pracovníka, který tyto záležitosti zjišťuje. Organizace doporučuje uživatelům rekvalifikaci a je nápomocná při jejím výběru.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma.
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace nebere vyhledávání rekvalifikačních kurzů nebo dokončení vzdělání za svůj úkol

12) Podpora začlenění pomocí při vzdělávání pro děti

Vzdělávání jakožto příprava na povolání je obdobou práce u dětí a mladistvých, , kteří kvalifikaci pro povolání teprve získávají. Počítáme sem pomoc organizace u dětí nebo mladistvých, kteří navštěvují různé typy škol.. Organizace dohlíží na to, zda matka věnuje dostatek pozornosti dítěti nebo mladistvému v případě školního vzdělávání. Pokud matka tuto roli nezvládá, je organizace připravena na určité odborné úrovni, tuto péči doplnit). Organizace má dbát, aby vzdělávání alespoň ve věku povinné školní docházky probíhalo v běžném prostředí příslušné školy.

Chodíš do školy? Zvládá učení nebo ti někdo pomáhá. Kdo ti pomáhá je to matka nebo zaměstnanci.? Když něčemu ve škole nerozumíš, máš možnost se někoho zeptat? Koho? Jsou zde nějaké zájmové činnosti? Kdo je dělá? Pokud nezvládáte (matka) pomoc dítěti s domácími úkoly, je zde někdo, na koho se můžete obrátit?

Kritérium: Organizace se prokazatelně snaží vypomáhat při doučování dětí, jejichž matky na to nestačí. Ubytovaným, kteří navštěvují různé typy škol organizace nabízí vhodnou formu doučování. Organizace sleduje školní prospěch..

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma.
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace soustavně sleduje prospěch dětí ve škole a pomáhá matkám při přípravě dětí do školy.

13) Rozpoznání a podpora osobních zájmů a cílů

Má-li AD účelně a s porozuměním poskytovat své služby jednotlivému uživateli, musí si položit otázku „O co mu v životě jde? Čím žije? Co ho zajímá?“ a teprve se znalostí odpovědi může vnímat, jaký význam mají pro uživatele ty či ony způsoby podpory a motivace.
Je ovšem možné, že určitý uživatel se nebude chtít svěřovat se svými životními cíli a zájmy, nebude stát o podporu při jejich realizaci. V takovém případě organizace svůj úkol splnila, i když zájmy a cíle nezná a k jejich uskutečnění nepomáhá.

Co pro Vás důležitého jste dělal nebo udělal za dobu pobytu ve zdejším AD? Pomohl tomu někdo ze zaměstnanců AD?
Je něco, co se Vám nepodařilo dělat nebo dosáhnout, přestože jste to chtěl? Měl jste nebo potřeboval byste býval nějakou pomoc?
Co byste letos či v následujících letech rád dělal nebo dokázal? Potřebujete nějakou podporu, abyste to mohl dělat nebo udělat?

Kritérium: Organizace ví o důležitých osobních zájmech a cílech respondenta, bere na ně zřetel při poskytování svých služeb a poskytuje mu podporu pro jejich rozvíjení a dosahování v principu shodnou s běžnými možnostmi vrstevníka ve vstřícně naladěném prostředí (např. v rodině).

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace však o tomto stavu věcí ví a podniká konkrétní kroky ke zlepšení situace (např.: snaží se vyhovět, když respondent o podporu aktivně žádá).
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace o tomto stavu věcí neví nebo ví a nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.

F. Sociální kontakt a vztahy

14) Volba oslovování

Způsob oslovování velmi významně odráží i utváří sociální roli člověka v organizaci. V některých zařízeních je snaha personálu tykat dospělým uživatelům,

U dětí je jednostranné tykání přijatelné (zde hodnotíme volbu dítěte být personálem oslovován tou podobou svého jména, kterou si samo zvolí). Pokud dospělý obyvatel žil v AD už v dětském věku, přetrvává jednostranné tykání pracovníků, kteří ho znali jako dítě - stejně jako tomu bývá v jiných sociálních kontaktech. Nicméně takové tykání by neměl přebírat nově nastoupivší pracovník, který obyvatele v jeho dětském věku neznal.

Klíčovým principem je, že všem mladistvým a dospělým uživatelům se vyká.. Kde dříve bylo jednostranné tykání personálu obyvatelům obecnou praxí, je třeba, aby pracovník citlivě přešel na vykání

V časové tísni je možno tuto otázku vynechat.

Jak se v době Vašeho příchodu do AD rozhodlo o tom, jak Vám budou pracovníci AD říkat a jak budete oslovovat Vy je? Jak Vám říkají dnes? Říká Vám někdo jinak, než jak Vám to vyhovuje? Tyká vám někdo komu vy vykáte? Pokud se jedná o pracovníka, ví o tom, že Vám jeho způsob oslovení nevyhovuje? Kdyby teď k Vám nastoupil nový zaměstnanec, jak byste se navzájem oslovovali?

Kritérium: Respondent a zaměstnanci si vzájemně vykají. Dětem a těm, kteří jsou v AD od svého dětství zaměstnanci tykají.

2 - Kritérium je v zásadě splněno.
1- Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.

15) Kontakt s komunitou (obcí, se společností)

Uživatelé by měli mít možnost stýkat se i s lidmi, kteří jsou mimo AD a kteří nepatří k pracovníkům organizace (v této souvislosti neuvažujeme o příbuzných a nejbližších přátelích – patří sem však služby mimo AD, známí, dobrovolníci . Takové příležitosti se mohou naskytnout v práci či ve škole (je-li mimo AD), ve volném čase, při odpočinkových aktivitách, při využívání služeb v obci Organizace by se měla snažit napomáhat těmto kontaktům v souladu s potřebami daného člověka).
Pokud uživatel kontakt s lidmi mimo AD trvale odmítá, přestože organizace možnost pravidelného kontaktu nabízí, pak organizace svůj úkol v této oblasti splnila.

Setkáváte se pravidelně s někým mimo AD? Jste s četností a kvalitou setkávání s lidmi mimo AD spokojen? Může AD, když potřebujete, poskytnout nebo zprostředkovat doprovod mimo AD, tato služba může být k dispozici pro matky s dětmi (případy – strach z napadení partnerem, doprovod k lékaři…)

Kritérium: Respondent se pravidelně podílí na životě komunity, vyvíjí zde své aktivity, je ve styku s ostatními členy komunity.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace však o tomto stavu věcí ví a podniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.

0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace o tomto stavu věcí neví nebo ví a nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.

Teď bych se Vás rád zeptal na Vaše vztahy s druhými lidmi.

16) Podpora kontaktu s přirozenými sítěmi podpory (rodinami a blízkými přáteli)

Přirozenou sítí podpory míníme skupinu lidí, kteří na sebe vzali závazek dávat si navzájem podporu. Patří sem rodina, opatrovníci a velmi blízcí přátelé. Tyto vztahy nelze uměle vytvořit, mohou být pouze podporovány. Organizace by měla vyhledávat tyto kontakty, měla by napomáhat jak pokračování stávajících kontaktů obyvatele s členy jeho přirozené sítě podpory, tak řešení konfliktů, které vedou k omezení kontaktů – pokud si obyvatel nepřeje jinak. Podporou kontaktů s přirozenou sítí podpory ze strany organizace je usnadnění návštěv (čas a prostor), pomoc s korespondencí, společenské události pro obyvatele a členy rodiny, zprostředkování při řešení konfliktů aj.

Máte nějaké příbuzné či blízké osobní přátele? Mají možnost Vás navštěvovat v AD? Jste s nimi v kontaktu? Je to pro Vás dost často? (Jestliže ne:) Co brání tomu, abyste se s nimi stýkal více? Napomáhá Vám někdo ze zaměstnanců v navazování kontaktů s Vaší rodinou?
Jak se Vaše vztahy s příbuznými vyvíjely během pobytu ve zdejším AD? Ovlivnil pobyt v AD Vaše vztahy s příbuznými či blízkými přáteli – ať už v dobrém nebo špatném smyslu?

Kritérium: Respondent má možnost být v uspokojivém kontaktu s příbuznými a přáteli. Organizace ví, kdo tvoří přirozenou síť podpory respondenta, jaký je stupeň kontaktu mezi respondentem a členy sítě a nakolik je respondent s daným stavem spokojen. Podporu kontaktu s přirozenou sítí podpory přijímá jako součást své nabídky služeb.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace (Např.: organizace sice uznává podporu kontaktu s přirozenou sítí podpory za svůj úkol, ale nabízí ji jen v aktuální naléhavé situaci.)
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.

17) Koordinátor péče o klienty mezi pracovníky

Každý uživatel žijící v AD potřebuje mít mezi pracovníky někoho, k němuž cítí důvěru. (aniž bychom přehlíželi rozdíl mezi vztahem spontánním a dobrovolným a vztahem profesionálním). Jde zde v prvé řadě o možnost otevřené komunikace a o hájení zájmů uživatele. V dobrém případě je takový pracovník v týmu lidí poskytujících uživateli přímou péči. Mj. z tohoto poznání vychází koncepce klíčových pracovníků, avšak formální přidělení určitého pracovníka k uživateli ještě zdaleka nezaručuje potřebnou důvěru, která je rozhodující.
Pokud dospělý a svéprávný respondent sděluje, že takovou osobu mezi pracovníky nepotřebuje, organizace svůj úkol v této oblasti splnila.
V návaznosti na tuto otázku pak zjišťujeme respondentovo hodnocení kompetence osoby, kterou AD vybral jako referujícího pracovníka.
V této části rozhovoru je třeba garantovat důvěrnost sdělení, protože jak kritické, tak kladné vyjádření uživatele by mohlo narušit vztah některých pracovníků k němu. Hodnocení odpovědi respondenta na tyto dvě otázky nezahrnujeme do kazuistiky a ani jinak je nečiníme dostupnými organizaci. Do závěrečného zápisu může vstoupit jen souhrnné hodnocení odpovědí na tyto otázky u všech respondentů.

V časové tísni je možno tuto otázku vynechat.

Teď se Vás chci zeptat na Vaše vztahy k pracovníkům. Toto téma považuji za důvěrné a Vaše odpovědi nebudeme nikomu sdělovat.

Máte mezi pracovníky nebo dobrovolníky v AD někoho, komu důvěřujete natolik,
1) že s ním můžete hovořit o svých soukromých pocitech,
2) že mu můžete říkat i nepříjemné věci, aniž by to znamenalo roztržku,
3) že cítíte, že mu leží na srdci Vaše spokojenost a že je i připraven něco pro Vás vykonat.
4) Patří tento pracovník k lidem, kteří se o Vás starají, nebo pracuje na jiném oddělení?

Kritérium: Respondent má takového člověka mezi pracovníky nebo dobrovolníky. Pracovník patří k týmu, který uživateli poskytuje přímou péči.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Respondent má pracovníka, který kritérium splňuje jen částečně.
0 – Respondent nemá osobu mezi pracovníky., které důvěřuje

18) Respondentovo hodnocení referujícího pracovníka

V časové tísni je možno tuto otázku vynechat.

Co říkáte tomu, že AD vybral právě p./pí XY jako pracovníka, který Vám má pomáhat? Je to podle Vašeho názoru dobrá volba?

A – Respondent referujícího pracovníka *akceptuje* jako kompetentního referovat o službách, které mu jsou poskytovány.
NA - Respondent referujícího pracovníka *neakceptuje* jako kompetentního referovat o službách, které mu jsou poskytovány.
NV – Respondent se *nechce* jednoznačně *vyjádřit.*

Události a okolnosti

V této části rozhovoru chceme dát prostor pro vyjádření konkrétních dobrých i špatných zkušeností obyvatel se životem v AD. Důležité je každou zmíněnou událost nebo opakující se jev („okolnost“) přesně popsat a faktograficky zakotvit – vyptat se, co se přesně stalo, či opakovaně děje, co je na tom z hlediska obyvatele dobrého nebo špatného, kdy a kde se stalo (děje) a kdo ještě byl (bývá) u toho přítomen.

V časové tísni je možno tuto otázku vynechat.

Zkuste teď projít v duchu dobu pobytu ve zdejším AD a nechejte si čas na to, aby se Vám vybavila nějaká situaci, kdy jste cítil - nebo kdy opakovaně cítíte - že jste rád, že žijete právě tady. Může to být maličkost nebo i významná záležitost. Může Vás napadnout i víc takových situací.

A teď si nechejte čas, aby se Vám vybavila nějaká situace, kdy jste cítil – nebo opakovaně cítíte – že jste tady s něčím nespokojený nebo nešťastný. Zase Vás může napadnout více takových situací.

U každé ze vzpomenutých situací zjistit:
1) Co se vlastně stalo (popis faktického průběhu - chování všech zúčastněných)?
2) Co na té situaci bylo dobrého (špatného)?
3) Kdy a kde se to stalo?
4) Kdo ještě u toho byl?

G. Zdraví

19) *Péče o tělesné zdraví*

Uživatelé mají mít potřebnou podporu, aby si mohli zabezpečit veškeré zdravotnické služby doporučované odborníky v rozsahu běžném pro jejich vrstevníky mimo AD. Zdravotní péče je nutně

individualizovaná. Jejím cílem je, aby každá osoba se těšila co nejlepšímu možnému zdraví. Někdy bude těžiště v kvalitě prevence, jindy bude měřítkem efektivity vyléčení probíhající choroby, jindy je rozhodující udržení stability určitého chronického stavu. Podstatná je zde spolupráce s uživatelem, aktivní zájem AD o jeho spokojenost se zdravotním stavem a způsobem léčby, poskytování potřebných informací o zdravotním stavu, potřebě léčby a účincích léků a možnost volby lékaře, jakou mají lidé mimo AD. Tam, kde uživatel vzhledem k věku není s to spolupracovat na řízení své léčby, přebírají tuto úlohu v potřebné míře rodiče či opatrovníci.
Pokud uživatel i poté, co dostal všechny potřebné informace, potřebnou zdravotní péči trvale odmítá, organizace svůj úkol v péči o zdraví splnila.

Máte nějaké zdravotní potíže? Berete léky? V čem Vám mají pomáhat? Znáte jejich vedlejší účinky? Děláte něco pro své zdraví? Chodíte na pravidelné prohlídky k praktickému a zubnímu lékaři? Pokud ne, mohl byste, kdybyste chtěl? Doporučili Vám zaměstnanci AD praktického nebo odborného lékaře? Je něco, co byste pro své zdraví mohl dělat někde jinde, ale nemůžete to dělat zde v AD?

Kritérium: Organizace poskytuje potřebnou podporu k zajištění nejlepší možné péče o tělesné zdraví respondenta.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.

20) Stravování

Uživatelé často nemají základní životní návyky. Příčinou nejrůznějších zdravotních potíží pak bývá nedostatečná strava. Organizace má vytvářet podmínky pro přípravu stravy (kuchyňky) nebo stravování. Organizace obzvláště sleduje, zda se matky vhodným způsobem starají o děti. V případě, že se tak neděje, má možnosti, jak matky naučit správné výživě.

Kritérium: *Organizace vytváří podmínky po přípravu stravy (kuchyňky) nebo stravování a má pro to stanovena přesná pravidla*

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace
0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace

21) Sledování duševní stavu

Vedle tělesného zdraví se zajímáme i o zdraví duševní, kterému se často nedostává přiměřené pozornosti. Projevy duševní nemoci, bývají méně nápadné. Cíl usilovat o nejlepší možné zdraví znamená zvažovat i případnou potřebu odborné psychoterapie,
Trápí Vás nějaké nervové nebo psychické zdravotní potíže? Pociťujete úzkost, strach, potíže se soustředěním, trvalé napětí, máte poruchy spánku, nechuť do života či černé myšlenky, které by podle vašeho názoru potřebovaly nějakou léčbu? Máte problémy s alkoholem, drogami, automaty?

Kritérium: Organizace poskytuje potřebnou podporu k zajištění nejlepší možné péče o duševní zdraví respondenta. Je schopna zajistit odbornou péči pro potřebné.

2 – Kritérium je v zásadě splněno.
1 – Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace si je tohoto stavu vědoma a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.

0 - Kritérium je v zásadě nesplněno. Organizace o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.

H. Podpora v oblastech adaptačních dovedností

Ve standardním případě následuje probírání oddílu *Podpora v oblastech adaptačních dovedností* společně s respondentem a referujícím pracovníkem. Hovoříme především s respondentem, referujícího pracovníka se ptáme na jeho názor poté.
Neprobíráme všechny oblasti – tam, kde je zřejmé, že respondent žádnou podporu nepotřebuje, můžeme příslušnou oblast bez komentáře přeskočit.
„Teď bych rád s Vámi prošel, v kterých oblastech života dnes potřebujete podporu a kde ji naopak nepotřebujete.
Mám tady seznam několika oblastí důležitých životních dovedností. Vždycky Vám jednu oblast dovedností přečtu a vysvětlím, a Vy zkusíte posoudit, jestli jsou Vaše možnosti v dané oblasti stejné s tím, **co je běžné pro muže (ženu) Vašeho věku, který(á) nežije v AD**. Prostě zkusíte porovnat to, co umíte, s tím, co běžně dovedou a dělají stejně staří muži (ženy), kteří žijí mimo AD. Pak se spolu zamyslíme nad tím, **zda a nakolik dostáváte podporu potřebnou k tomu, abyste mohl(a) dělat totéž**, co jiní lidé mimo AD.
Podpora může být dvojího druhu:

- buď jde o to, že s tím, co Vy sám dělat nemůžete, Vám **někdo jiný trvale pomáhá**, nebo že dostanete možnost **naučit se dovednosti**, které k samostatnosti potřebujete.

Můžeme si to ukázat na první oblasti:

1. Komunikace

(Definice oblastí jsou určeny jen pro potřebu hodnotitele, respondentovi se nepředčítají.) *Schopnost pochopit a vyjádřit informaci pomocí symbolického chování, schopnost nebát se formulovat své myšlenky a jasně je vyslovit .*
Při komunikaci jde o to dorozumět se s lidmi – tj. rozumět jim a vyjádřit se tak, aby to i oni pochopili.

Jak byste posoudil(a) svoje možnosti v této oblasti ve srovnání s tím, co je běžné pro muže (ženu) Vašeho věku, který(á) nežije v AD? Umíte rozumět lidem a vyjádřit se stejně jako je to běžné u Vašich vrstevníků?

Podpora potřebná:

++ *v celé oblasti podporu nepotřebuje*
+- *ve značné části oblasti podporu nepotřebuje, v něčem důležitém však (možná) ano (v čem?……..……)*
- *potřebuje rozsáhlou podporu prakticky v celé oblasti*
NZ *organizace nemá zjištěno, jakou podporu v dané oblasti potřebuje*
? *hodnotitel nemůže věc posoudit*

Podpora poskytovaná:

N organizace poskytuje (zajišťuje) službu v **N**edostatečném rozsahu, popř. neposkytuje službu vůbec
O organizace poskytuje službu v **O**dpovídajícím rozsahu
V organizace poskytuje službu ve **V**ětším rozsahu, než postižení uživatele nezbytně vyžaduje (např. z důvodů sociálních či provozních)
? hodnotitel nemůže věc posoudit

Do Záznamového archu se výsledek zanese zlomkem, např. ++/V (= podporu nepotřebuje, přesto ji však dostává).

2) Péče o sebe sama

Schopnost zvládnout domácnost: péče o šatstvo, uklízení, správa majetku, hospodaření s financemi, bezpečnost v domácnosti a rozvržení dne.

Při vedení domácnosti jde např. o to:

uklidit si pokoj (vytírání, luxování, zametání, stlaní, převlékání peřin)
hospodařit s penězi
bezpečně zacházet s nástroji
dodržovat hygienu

3) Vedení domácnosti

Schopnost zvládnout domácnost: péče o šatstvo, uklízení, správa majetku, hospodaření s financemi příprava jídla a vaření, nakupování, bezpečnost v domácnosti a rozvržení dne.

Při vedení domácnosti jde např. o to:

něco si uvařit
uklidit si pokoj (vytírání, luxování, zametání, stlaní, převlékání peřin)
prát, žehlit, drobná údržba šatstva
nakupovat
hospodařit s penězi
bezpečně zacházet s plynem, elektřinou, ohněm, domácími spotřebiči a nástroji dodržovat hygienu

4. Sociální dovednosti (život mezi lidmi)

Schopnosti spojené se sociální výměnou s ostatními lidmi včetně zahájení, udržení a skončení interakce, zachycování příslušných signálů k rozpoznání situace a reagování na ně, rozpoznání pocitů, poskytování pozitivní a negativní zpětné vazby, sebeovládání, uvědomování si jiných a jejich přijetí, utváření a udržování přátelství, lásky, vyrovnávání se s požadavky jiných, schopnosti volby, sdílení, pochopení spravedlivosti a poctivosti, kontroly impulsů, přizpůsobení chování zákonům, porušování pravidel a přiměřeného sociálně-sexuálního chování.

V oblasti života mezi lidmi jde např. o to:

vyjádřit své pocity tak, aby to ostatní přijímali
pochopit, co se ode mne v určité situaci čeká
umět se ovládnout, abych neudělal špatnou věc.
umět se chovat k (druhému pohlaví) ženám/mužům tak, aby se nelekly(i) nebo neurazily(i)

5. Používání veřejných míst a služeb

Dovednosti spojené nákupem potravin a jiného zboží, nákupem či získáváním komunálních služeb (opravny, lékař, zubař a pod.), návštěvou školy, knihovny, parku, kostela, divadla;
Zde jde např. o to:

jít na procházku, k lékaři, do školy, do kina apod.
umět dodržovat dopravní předpisy
umět využívat služeb v obci jako je obchod, pošta, úřady, knihovna, restaurace, sportovní zařízení

6. Sebeusměrňování

Dovednosti spojené s volbou, vytváření a dodržování rozvrhu, zahájení činností přiměřených prostředí, okolnostem, rozvrhu a osobním zájmům; dokončování nezbytných nebo vyžadovaných úkolů, hledání pomoci, je-li zapotřebí, řešení problémů ve známých i nových situacích, projevení přiměřeného sebeprosazení a hájení vlastních zájmů.

V této oblasti jde například o to:

umět si naplánovat denní program a pak ho také provést
umět posoudit, co je nejlepší
umět si určit své cíle a prosazovat je

7. Zdraví a bezpečnost

Dovednosti při péči o vlastní zdraví, rozpoznání nemoci, léčba, prevence; základy první pomoci, sexualita, fyzická kondice, základní věci bezpečnosti (respektování pravidel a zákonů, jednání s neznámými a divnými lidmi, hledání pomoci), pravidelné lékařské prohlídky.

V této oblasti jde například o to:

umět rozpoznat, kdy jsem nemocný, a vědět, co je třeba udělat
vědět, co mám dělat, abych se nemocím vyhnul
umět si brát své léky
umět si ošetřit drobný úraz a vědět, na koho se obrátit, když je úraz větší
vědět, co je třeba udělat, aby z pohlavního styku nebylo dítě
vědět, co je třeba udělat, kdyby mne chtěl cizí člověk okrást nebo mi chtěl ublížit

8. Volný čas

Rozvíjení rekreačních zájmů a zálib podle vlastní volby, s respektem ke věku a zvyklostem, pokud je aktivita provozována na veřejnosti.

V této oblasti jde o to:

mít nějaké zajímavé činnosti pro volný čas

9. Práce

Dovednosti spojené s udržením pracovního místa nebo pracovních aktivit(plný nebo zkrácený úvazek – specifické dovednosti spojené s vykonávanou prací, přiměřené sociální chování a pracovní dovednosti jako je dokončování úkolů, vědomí časového rozvrhu, schopnost vyhledat pomoc, přijmout kritiku, zlepšit svou dovednost a j.)

V této oblasti jde o to:

umět pracovat v nějakém přijatelném zaměstnání

Ch. Poděkování a rozloučení

Oběma účastníkům rozhovoru poděkujeme. S respondentem se už rozloučíme, s referujícím pracovníkem budeme ještě chvíli pokračovat v sezení individuálním.
V tomto sezení projdeme položky, které z nějakého důvodu jsme nepovažovali za vhodné probrat před respondentem. Na závěr referujícímu pracovníkovi připomeneme, že se ještě setkáme při rozhovoru

s ním (a případně i s dalšími referujícími pracovníky, kteří patří pod stejného nadřízeného) a s jeho nadřízeným.

Rozhovor s referujícími pracovníky a vedoucími jejich základních týmů nebo rozhovor s jinými zaměstnanci, kteří se dostávají do kontaktů s klientem (sociální pracovníci, vedoucí terapií, pedagogičtí pracovníci, vychovatelé, apod.)

Rozhovor se koná poté, co proběhly všechny rozhovory s respondenty a referujícími pracovníky. Cílem rozhovoru je prodiskutovat hodnocení kvality služeb poskytovaných respondentovi v širší skupině pracovníků, kteří respondenta znají, a tím je verifikovat. Dalším cílem je prezentovat na jednotlivých případech koncept kvalitní péče před pracovníky AD a tím napomoci, aby hodnocení ovlivnilo jejich přemýšlení o vlastní práci.

Rozhovor nejlépe probíhá v malé skupině do cca 8 pracovníků. Je možné i slučovat referující pracovníky dvou hodnotitelů do jedné skupiny při zachování tohoto limitu. Hodnotitel prezentuje svůj pohled na kvalitu služeb poskytovaných respondentovi nejprve v podobě, jakou uvedl v kazuistice, a poté přejde k důležitým jednotlivým zjištěním (položkám). Pracovníci se k hodnocení vyjadřují a zpravidla dojde k nějaké korekci hodnocení v jedné či dvou položkách.

6.
ZÁZNAM O ROZHOVORU S RESPONDENTEM A REFERUJÍCÍM PRACOVNÍKEM

Respondent č.: Datum:
Referující pracovník: Hodnotitel:

Podpora v oblastech adaptačních dovedností

Potřebná a poskytovaná podpora (zlomek)

Komunikace
Zvládání osobní péče
Život v domácnosti
Sociální dovednosti
Používání veřejných míst a služeb
Sebeusměrňování
Zdraví a bezpečnost
Volný čas
Práce

Typický den a týden

1. Rytmus „noc a den“ _____
2. Rytmus „doma a venku“ _____
3. Rytmus „všední den – svátek“ _____
4. Prostor pro individuální utváření denního programu _____

Bydlení

5. Smluvní zakotvení bydlení _____
6. Volba bydlení bez smluvního zakotvení _____
7. Kontrola obyvatele nad vlastním teritoriem _____

Práce a vzdělávání

8. Podpora při hledání vhodného zaměstnání _____
9. Podpora pomocí vzdělávání _____
10. Rozpoznání a podpora osobních zájmů a cílů _____

Sociální kontakt a vztahy

11. Volba oslovování _____
12. Kontakt s komunitou (obcí,se společnosti) _____
13. Podpora kontaktu s přirozenými sítěmi podpory _____
14. Koordinátor péče mezi pracovníky _____
15. Respondentovo hodnocení referujícího pracovníka _____

Zdraví

16. Péče o tělesné zdraví _____
17. Stravování
18, Sledování duševního stavu _____

Výsledky hodnocení z rozhovorů s jednotlivými respondenty a referujícími pracovníky

Respondent		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+			+-			-			?
																						1	0	?	1	0	?	1	0	?	
Komunikace	Potřeb.																														
	Poskyt																														
Zvládání osobní péče	Potřeb.																														
	Poskyt																														
Život v domácnosti	Potřeb.																														
	Poskyt																														
Sociální dovednosti	Potřeb																														
	Poskyt																														
Používání veřejných míst a služeb	Potřeb.																														
	Poskyt																														
Sebeusměrňování	Potřeb																														
	Poskyt																														
Zdraví a bezpečnost	Potřeb.																														
	Poskyt																														
Volný čas	P.																														
	Poskyt																														
Práce	Potřeb.																														
	Poskyt																														

																						2	1	0	?					
Rytmus „den a noc“																														
Rytmus „doma a venku“																														
Rytmus „všední den – svátek“																														
Prostor pro ind. utváření den. programu																														
Smluvní zakotvení bydlení																														
Volba bydlení bez smluvního zakotvení																														
Kontrola obyvatele nad vlast. teritoriem																														
Podpora při hledání vhod. zaměstnání																														
Podpora pomocí vzdělávání																														
Rozpoznání a podp. osob. zájmů a cílů																														
Volba oslovování																														
Kontakt s komunitou																														
Podpora kontaktu s přir. sítěmi podpory																														
Koordinátor péče mezi pracovníky																														

Respondentovo hodnocení ref. pracov.																														
Péče o tělesné zdraví																														
Stravování																														
Sledování duševního zdraví																														

7.
PRÁVNÍ POSTAVENÍ RESPONDENTA

FORMULÁŘ PRO POSKYTOVATELE (AD)

1) AD má doklad dosvědčující, že občan byl přijat do AD a to písemnou smlouvou
   a) má (prosím předložte)
   b) nemá

2) Splňuje respondent podmínky pro přijímání oficiálních finančních zdrojů? (plat, dávka na doplnění životního minima, podpora v nezaměstnanosti, důchod, dětské přídavky apod.)
   a) ano, splňuje a dostává finanční částky z .....ve výši.....
   c) ne
   d)

3) Je respondent omezený ve způsobilosti, nebo zbavený způsobilosti k právním úkonům? Jestliže ano, předložte prosím rozsudek.
   Kdo je ustanoven opatrovníkem?
   a) AD (nebo pracovník AD)
   b) rodič (nebo jiný příbuzný)
   c) jiná osoba

4) Je respondentovi přiznán (invalidní) důchod?
   a) ano, částečný
   b) ano, plný (uveďte prosím zákon, paragraf, odstavec a písmeno podle kterého je důchod přiznán)
   c) ne

5) Jaká je pracovně právní forma pracovního vztahu respondenta?
   a) pracovní poměr
   b) práce, která probíhá dle předem dohodnutých pravidel v rámci AD (např. pracovní terapie)
   c) jiná. Jaká?: ……
   d) respondent nepracuje

6) Kde je trvalé bydliště respondenta?
   a) v AD
   b) u rodičů nebo jiných příbuzných
   c) jinde

8) Existuje dokument, který upravuje práva a povinnosti respondenta pro bydlení v AD (domácí řád, rozhodnutí AD nebo zřizovatele, nájem apod.)
   a) ano (prosíme předložte)
   b) ne

Právní postavení respondenta: souhrnný formulář

Respondent		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Písemná smlouva																				
2	Finanční zdroje																				
3	Způsobilost																				
4	Důchod																				
5	Pracovní vztah																				
6	Trvalé bydliště																				
7	Práva a povinnosti pro bydlení																				

8.
ROZHOVORY S PRACOVNÍKY
OTÁZKY NA PERSONÁLNÍ PRÁCI A ZPŮSOB ŘÍZENÍ

Otázky pokládáme během rozhovoru s vedoucím základního týmu, případně s jiným vedoucím pracovníkem. Je však možné a vhodné se na tato témata zeptat v rozhovorech s jednotlivými referujícími pracovníky zaměřenými na péči o jednotlivého uživatele.

1. Fungování základních týmů

Charakter základního týmu

Kdo tvoří základní tým pracovníků, do kterého patříte? Jsou to lidé spojení:

A) stejnou odborností, nebo
B) tím, že se starají o určitou skupinu obyvatel,
C) nebo nějak jinak?

Frekvence a charakter porad

Jak často se Váš tým schází na poradách? Jak často se konají? Kdy byla taková porada naposledy? A kdy předtím? Pamatujete si, co důležitého se na těchto posledních poradách probíralo? Vyhotovuje se zápis z porad a je vám dostupný? Kdy bude příští porada?
Sumární hodnotící škála:
0 – Základní týmy pracovníků se setkávají na poradách jen zřídka (řidčeji než 1x měsíčně) nebo vůbec ne. Porady slouží jen k předávání informací shora dolů. Není zvykem zde hovořit o problémech v práci týmu.

1 – Porady základních týmů se konají příležitostně – podle aktuální potřeby. Problémy týmové práce se řeší jen tehdy, je-li to nutné kvůli akutní krizi, která nastala.

2 – Porady základních týmů se konají často a pravidelně, termíny porad se ruší pouze ve výjimečných případech. Běžně se řeší drobné či větší problémy uvnitř týmů.

2. Míra autonomie základních týmů

Rozhodování o poskytování služeb pro uživatele
Kdo rozhoduje o přijetí uživatele?
Kdo rozhoduje o resocializačním programu uživatele?
Kdo rozhoduje, že uživatel může na delší dobu opustit AD?
Kdo rozhoduje o přijímání návštěv?
Kdo rozhoduje o případných sankcích pro uživatele?
Kdo rozhoduje o detailech estetické úpravy prostor, v nichž základní tým pracuje?
Kdo pomáhá řešit konflikt mezi dvěma uživateli, které má Váš tým na starosti?

Rozhodování o rozpisu služeb, o dělbě úkolů mezi pracovníky týmu
Kdo rozhoduje o rozpisu služeb a o jeho změnách?

Rozhodování o finančním odměňování pracovníků základního týmu
Kdo rozhoduje o pohyblivých složkách mzdy pracovníků týmu?

Řešení konfliktů uvnitř základního týmu
Co se děje, když ve Vašem týmu vzniknou nějaké významné nejasnosti o tom, jak si správně počínat, nebo déledobý konflikt mezi dvěma skupinami pracovníků?
Stává se, že se řadoví pracovníci vyjadřují k práci vedoucího týmu? Kdy se to stalo naposledy?

Řešení konfliktů mezi týmem a vyššími úrovněmi řízení
Co se děje, když rozhodnutí „shora" nevyhovuje v praxi Vašeho základního týmu? Stalo se to např. v loňském či letošním roce?
Stává se, že se řadoví pracovníci veřejně vyjadřují k práci členů vedení AD nebo k fungování celé organizace? Kdy naposledy si pamatujete, že se to stalo? Jaký to mělo dopad?

Sumární hodnotící škála:
0 – Vyšší úrovně řízení (např. pracovník vedení organizace) běžně rozhodují o záležitostech nižší úrovně (např. základního týmu). V komunikaci mezi vyšší a nižší úrovní převládá direktivní styl řízení (nařizování, povolování, zamítání).

1 – Některé záležitosti nižších úrovní se rozhodují „nahoře" (např. rozpis služeb), zatímco jiné jsou ponechány k řešení té úrovni, na které vznikly (např. běžné problémy poskytování služeb obyvatelům nebo konflikty mezi členy týmu).

2 – Je zde programová snaha řešit problémy na té úrovni, na níž vznikají. Vyšší úroveň řízení vstupuje do řešení jen tehdy, když s řešením, k němuž došlo na nižší úrovni, nesouhlasí, nebo jako odvolací instance.V komunikaci mezi nižší a vyšší úrovni řízení jde v zásadě o dialog – je zde snaha dojít k oboustranně uspokojivému řešení. Organizace má konkrétně určeny kompetence zaměstnanců..

3. Hodnocení pracovníků

Pravidelnost hodnocení
Probíhá ve vaší organizaci čas od času hodnocení pracovníků (jde o slovní hodnocení, nikoliv pouze finanční) ? Je to pravidelná aktivita nebo probíhá spíše podle potřeby?
Kdo hodnotí řadové pracovníky?

Kritéria hodnocení
Podle čeho bývají pracovníci hodnoceni?
Jak se vedoucí dovídá o tom, jak dobře kdo pracuje?

A) hodnocení probíhá jen dle kvalifikace, věku, praxe a jiných trvalých charakteristik pracovníků
B) hodnocení probíhá podle kvality služeb poskytovaných uživatelům
C) podle dalších kritérií

(U referujících pracovníků)
Co při posledním hodnocení bylo oceněno u Vás? Co bylo zmíněno jako stránka, kde potřebujete něco zlepšit?
Sumární hodnotící škála:
0 – Pracovníci nejsou pravidelně hodnoceni. Svá hodnocení pracovníků vyjadřují vedoucí pracovníci jen příležitostně, jen o některých pracovnících, kteří nějakým způsobem poutají pozornost, a bez toho, aby hodnocení bylo dohodnutým účelem rozhovoru. O svém hodnocení pracovníky zpravidla neinformují.

1 – Pracovníci nejsou pravidelně hodnoceni, ale o příležitostných hodnoceních ze strany vedoucích pracovníků jsou častěji informováni než naopak.

2 – Organizace má vypracovaný systém pravidelného hodnocení pracovníků, který je využíván i jako příležitost k zpětné informaci vedoucím pracovníkům od podřízených.. S pravidly hodnocení je seznámen každý zaměstnanec

4. Pozornost výcvikovým potřebám pracovníků v přímé péči

Potřeba výcviku a vzdělávání
Byli někteří z pracovníků vašeho týmu v posledních pěti letech na nějakém výcviku nebo školení? Na jakém?
Jak se dostali právě na tento výcvik? Vybrali si ho sami, nebo jim ho doporučil někdo z AD?
Jak se lidé dovídají, jaké výcviky jsou k dispozici?

Zjišťování výcvikových potřeb
Stalo se, že Vás nebo některého pracovníka Vašeho týmu poslali na výcvik právě v tom, co mu dle Vašeho zjištění v práci chybělo? Jak vedoucí v takovém případě poznal(a), že se v té věci potřebuje zdokonalit?

Vyhodnocování účinku
Myslíte si, že někdo (vy jako vedoucí, uživatelé nebo spolupracovníci) poznal nějaké změny práci po tomto školení nebo výcviku?

Sumární hodnotící škála:
0 – V organizaci převažuje postoj, že výcvik a vzdělávání pracovníků v přímé péči jsou zbytečné, protože jde o práci, kterou každý z nich už zná nebo má znát.

1 – Výcvik a vzdělávání je povolován těm, kteří o ně projeví zájem, nevychází z potřeb AD a není vyhodnocován dopad uskutečněného vzdělávání při poskytování služeb.

2 – Organizace průběžně zjišťuje výcvikové potřeby pracovníků, přičemž vychází i z názorů uživatelů a dalších spolupracujících osob. Vyhledává takové možnosti výcviku pracovníků, které odpovídají jejím specifickým výcvikovým potřebám. Vyhodnocuje efekt výcviku pozorovaný jak pracovníkem samým, tak i uživateli a dalšími pracovníky. Organizace má vypracovanou koncepci vzdělávání zaměstnanců.

5. Odborné vedení a supervize pracovníků v přímé péči

Když má pracovník dlouhodobé problémy v kontaktu s nějakým uživatelem, má k dispozici nějakou pomoc? Kdo ji poskytuje? Kdy naposledy se někdo obrátil s žádostí o pomoc? Jaký to byl problém a jak to dopadlo?
Co má udělat uživatel, když má situační či dlouhodobý problém s nějakým pracovníkem? Kdy naposledy se to stalo? Jak to dopadlo?
Víte, co je to supervize? Víte, kdo je váš supervizor, popřípadě supervizoři?

Sumární hodnotící škála:
0 – Odborné vedení se nejčastěji omezuje na kritiku a na „hašení problémů“ poté, co vzniknou, pojem supervize je neznámý nebo supervize není považována za potřebnou

1 – Praxe odborného vedení je různá – záleží na povaze toho kterého řídícího pracovníka. Pokud některý pracovník projeví zájem o supervizi a vyhledá si ji, není mu zpravidla bráněno, organizace ji však programově nevyhledává.

2 – Organizace věnuje systematickou pozornost způsobu, jakým řídící pracovníci odborně vedou své podřízené. Supervize je programově vyhledávána, praktikovaná a probírána na společných poradách.

6. Zácvik pracovníků v přímé péči

Kdy přišel naposledy nový pracovník do vašeho základního týmu? Kdo to byl? Jakým způsobem probíhalo jeho zapracování? Je to způsob běžný nebo se v něčem od běžného postupu odlišoval?

Sumární hodnotící škála:
0 – Nový pracovník je instruován o nezbytných provozních záležitostech během jednoho dne, dále nastupuje do služby a učí se fungovat v organizaci samoučením.

1 – Nový pracovník má alespoň 2 - 3 dny a na tu dobu má přiděleného pracovníka, který ho instruuje, čímž období definované jako zácvik končí.

2 – Doba definovaného zácviku trvá minimálně měsíc, během kterého je nový pracovník zaučován zkušeným pracovníkem, kterému je pro tuto činnost vytvořen časový prostor. Systém zácviku je stanoven.

7. Postup projednávání stížností pracovníků

Když má pracovník nějakou stížnost na jiného pracovníka nebo na nadřízeného, co má udělat? Je zde nějaký stanovený postup, nebo se stížnosti řeší různě případ od případu?
Víte o nějakém konkrétním případu stížnosti pracovníka? Jak byl vyřizován?
Vedou se nějaké záznamy o vyřizování stížností?

Sumární hodnotící škála:
0 – Stížnosti se vyřizují různě, záleží na konkrétní situaci, na pracovníkovi, který je vyřizuje, závazná pravidla nejsou stanovena.

1 – Existují zavedené zvyklosti při vyřizování stížností, které ale nejsou písemně formulovány a nedodržují se jakožto pravidlo.

2 - Všichni pracovníci jsou prokazatelně seznámeni se závazným postupem vyřizování stížností, tento postup zajišťuje možnost být vyslyšen a vznést námitky a být seznámen s výsledkem řízení.
Projednané stížnosti se dokumentují.

9.

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA
Hodnocení kvality služeb poskytovaných v AD

……

1. Průběh hodnocení

Termín hodnocení: ……..

Členové Hodnotící skupiny:
PaedDr. XY, vedoucí Hodnotící skupiny
Mgr. AB, sekretář Hodnotící skupiny
Mgr. CD
PhDr. EF
Mgr. GH

Jména a funkce členů vedení AD, kteří se hodnocení zúčastnili:
Mgr. IJ, ředitel AD
Mgr. KL, zástupce vedoucího
Mgr. MN, vedoucí pracovních aktivit, pedagogický pracovník
OP sociální pracovník

Metody hodnocení:
Prohlídka AD
Studium dokumentace v AD
Vstupní rozhovor s vedením (sebehodnocení AD za pomoci *Sebehodnotícího inventáře* - viz Příloha 1)
Posouzení kvality poskytovaných služeb pro jednotlivé uživatele

- Náhodný výběr vzorku x uživatelů (respondentů) a určení referujících pracovníků AD: – viz Příloha 2
- Rozhovory s respondenty a jejich referujícími pracovníky
- Rozhovory s referujícími pracovníky a vedoucími jejich základních týmů

Rozhovory s vedoucími týmů o personální práci a způsobu řízení
Pozorování provozu (bylo-li z časových důvodů možné)
Závěrečný rozhovor s vedením (projednání výsledků hodnocení)

Kontext hodnocení, postup hodnocení, přístup AD k hodnocení
Hodnocení proběhlo jako součást projektu *Hodnocení kvality služeb poskytovaných v AD* , který pro Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR realizoval Národní vzdělávací fond, o.p.s. (Palackého náměstí 4, Praha 2).
Postup hodnocení podává Příloha 3. Použitá metodika byla vypracována Užším realizačním týmem projektu ve složení PhDr. Irena Tomešová, PhDr Karel Kopřiva, CSc., Mgr. Milan Cháb, Mgr. Jiří Sobek, PaedDr Jiří Miler, Mgr. Zora Fídlerová, Antonín Plachý.
Hodnotící skupina oceňuje/s politováním konstatuje skutečnost, že ……..a že jeho pracovníci projevovali po celou dobu hodnocení (minimální – maximální) vstřícnost, otevřenost a ochotu poskytnout vše, co Hodnotící skupina pro svou práci potřebovala…..

2. Popis AD

Historie
Stáří a původní účel hlavní budovy. Posloupnost institucí – zejména pečujících – v budově (budovách). Významné stavební úpravy budovy. Historie současného AD v budově – změny statutu, velikosti, složení obyvatel v průběhu dosavadní existence.

Budovy a pozemky
Počet budov a jejich charakteristika. Umístění AD v obci, velikost a dostupnost obce. Velikost pozemků. Zvláštní charakteristiky.

Zřizovací listina a statut: hlavní a vedlejší předměty činnosti
Uvést hlavní údaje o těchto dokumentech, jejich platnost, úkoly definované statutem.

Uživatelé:

Hodnocení se týkalo uživatelů, kteří jsou na základě správního rozhodnutí umístěni v AD k trvalému pobytu – celkem x osob.

***Zastoupení pohlaví**:*
Počet mužů: %
Počet žen: %
Počet dětí %
Věková struktura**:**
1 - 0 – 3 roky %
2 - 3 - 5 let %
3 - 6 - 14 %
4 - 15 - 17 %
5 - 18 - 25 %
6 - 26 - 35 %
7 - 36 – 45 %
8 - 46 – 55 %
9 - 56 – 65 %
10- 66 a více %

AD přijímá uživatelé, kteří mají poslední trvalé bydliště v okrese
.....

Druhy bydlení v AD:
Z celkového počtu x uživatelů bydlí:
Uvést zastoupení druhů bydlení dle tabulky v Sebehodnotícím inventáři, např.:

- 50 (%) uživatelů bydlí v pokojích v AD
- 10 (%) uživatelů bydlí v chráněném bydlení

Způsoby pracovní aktivity uživatelů:
Z celkového počtu x dospělých uživatelů:
Uvést zastoupení způsobů pracovní aktivity dle tabulky v Sebehodnotícím inventáři, uvést průměrný počet hodin (resp. plných pracovních dnů) týdně, např.:

- 10 (%) uživatelů je zaměstnáno v chráněné dílně
- 5 (%) uživatelů je zaměstnáno v podporovaném zaměstnávání

Pracovníci:

Celkový stav pracovníků

Řídící pracovníci	%
Administrativní pracovníci	%
Pracovníci v přímé péči	%
Pomocný personál	%
Vojáci civilní služby	%
Externí pracovníci (výše úvazků)	%
Dobrovolníci	%

Vzdělání pracovníků v přímé péči

Pedagogičtí pracovníci (celkem x)	
Vysokoškolské	%
Střední s maturitou	%
Nižší	%

Sociální pracovníci (celkem x)	
Vysokoškolské	%
Střední s maturitou	%
Nižší	%

Ostatní pracovníci v přímé péči(celkem x)	
Vysokoškolské	%
Střední s maturitou	%
Nižší	%

Struktura pracovníků dle doby zaměstnání v AD:

do 1 roku	%
1 - 3 roky	%
3 – 10 let	%
nad 10 let	%

3. Výsledky hodnocení

Výsledky hodnocení probíráme ve třech oddílech: provozní
procedurální
personální charakteristiky.

Charakteristiky se dělí na dvě skupiny:
- *závazné*, které hodnotíme vždy, jsou uvedeny tučným písmem,
- *nezávazné*, které hodnotíme, jen když zjistíme nějakou nápadnost v kladném či záporném směru, ty jsou uvedeny obyčejným písmem.

Zásady zápisu hodnocení:

- Vyhýbáme se neurčitým označením kvantity (slova jako „někdy“, „někteří“, „část“ apod.) ve prospěch přesnějšího vyjádření (přesně spočtená hodnota nebo odhad – „7 z 15 obyvatel“, „zhruba polovina“).
- Obecné tvrzení se vždy snažíme ilustrovat konkrétními příklady.
- Uvádíme zdroj informace („dle stanoviska vedení“, „dle vyjádření uživatelů…“).

Provozní charakteristiky

Budova
Má-li AD více budov, hodnotíme maximálně tři budovy s největším počtem obyvatel (mezi těmito třemi vždy i budovu administrativní).

Umístění budovy
Celkové uspořádání budovy
Stav údržby budovy
Vzhled budovy
Vzhled okolí budovy a zahrady
Počet a velikost pokojů s ohledem na počet obyvatel
Umístění společných toalet a koupelen

Interiér

Světelná a tepelná pohoda
Nepřítomnost zápachů*(případně jejich okamžité odstranění)*
Úprava vnitřních povrchů
Domáckost veřejných prostor budovy
Osobní charakter pokojů

Adaptační úpravy, zařízení a pomůcky

Vybavenost

Vybavení pro podporu soběstačnosti
Vybavení pro volný čas
Prostory pro přijímání návštěv

Procedurální charakteristiky

Důležitým údajem pro hodnocení procedurálních charakteristik jsou souhrny hodnocení jednotlivých charakteristik u jednotlivých respondentů. U oddílu *Podpora v oblastech adaptačních dovedností* jsou respondenti prakticky jediným zdrojem informací. Kvantitativními údaji (zastoupení hodnocení 2, 1 a 0, resp. jednotlivých kategorií potřebné a poskytované podpory v oblastech adaptačních dovedností) vždy začínáme.

a) Podpora v oblastech adaptačních dovedností

Komunikace
Vedení domácnosti
Sociální dovednosti
Používání veřejných míst a služeb
Sebeusměrňování
Zdraví a bezpečnost
Volný čas
Práce

b) Kvalita prostředí

Typický den a týden

Bydlení

Práce a vzdělávání

Sociální kontakt a vztahy

Podpora přechodu z AD do společnosti

Práva *(právní postavení uživatelů, vyřizování stížností)*

Péče o zdraví

c) Kazuistiky

Nezbytným doplňkem výše uvedených zobecnění jsou kazuistiky jednotlivých respondentů. Tyto kazuistiky jsou obsaženy v Příloze 4. Představují plastické obrazy specifických způsobů interakce obecných faktorů, jak se reálně vyskytly v individuálních osudech uživatelů.

Struktura kazuistiky:
Respondent č. x (jméno neuvádíme), pohlaví, věk, délka pobytu v AD ku délce života, počet měsíců v současném AD.

Kontakt během rozhovoru.
Jak se dostal do AD, vstupní diagnóza a potřebná podpora v době umístění (konkrétní chybějící adaptační dovednosti), zdůvodněnost umístění.
Rodinná a sociální situace, právní postavení.
Zdraví a zdravotní péče.
Bydlení.
Jak tráví den: práce a vzdělávání, zájmy a cíle, sociální kontakty.
Orientační zhodnocení potřebné a poskytované podpory dnes.

Personální charakteristiky

Personální práce

Výběr a přijímání pracovníků v přímé péči
Zácvik nových pracovníků v přímé péči
Pozornost výcvikovým potřebám pracovníků v přímé péči
Odborné vedení a supervize pracovníků v přímé péči
Podpora respektu a pozitivního přístupu pracovníků k problémovému chování obyvatel

Způsob řízení

Fungování základních týmů
Míra autonomie nižších úrovní řízení vůči vyšším
Hodnocení pracovníků

Vypracování důležitých dokumentů a postupů

Pracovní náplně
Poslání a cíle organizace
Postup projednávání stížností pracovníků
Postup při přijímání obyvatel
Postup pro nepředvídané události a krize

4. Souhrn nejdůležitějších zjištění

Plnění úkolů stanovených statutem
Další nejzávažnější kladná i záporná zjištění (cca 10).

5. Nevyřešené neshody mezi AD a Hodnotící skupinou

6. Seznam příloh

Příloha č. 1: ***Sebehodnotící inventář*** (vstupní sebehodnocení AD vedením a korekce v průběhu hodnocení)
Příloha č. 2: ***Výběr vzorku respondentů***
Příloha č. 3: ***Časový průběh hodnocení kvality služeb poskytovaných v AD…..***
Příloha č. 4: ***Kazuistiky respondentů***

S touto zprávou byli seznámeni a měli možnost se k ní vyjádřit tito pracovníci AD:

V … dne …

za AD	Za Hodnotící skupinu
.....…...…	.....
ředitel AD	vedoucí Hodnotící skupiny