



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 CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ**

*Červenec 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 Fidlerová (NVF)*

*Odpovědná pracovnice MPSV: Mgr. Jaroslava Sýkorová*

*Pro specifika komplexu služeb chráněného bydlení upravili:*

*PaedDr. Eva Brožová*

*PaedDr. Jiří Miler*

## OBSAH

1.	Východiska .....	s. 3
2.	Průběh a účastníci hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb chráněného bydlení.....	s. 6
3.	Sebehodnotící inventář .....	s. 9
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. 51
7.	Právní postavení respondenta .....	s. 53
8.	Rozhovory s pracovníky – otázky na personální práci a způsob řízení .....	s. 55
9.	Závěrečná zpráva z instituce.....	s. 61

## 1. VÝCHODISKA

### Návaznost na reformu sociálních služeb

Projekt hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb chráněného bydlení 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 první řadě zachycovat:

- sociální nezávislost a autonomii uživatele,
- respekt k uživateli a jeho právům,
- účast uživatele na procesu rozhodování.

### Návaznost na připravované standardy komplexu služeb chráněného bydlení a 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 chráněného bydlení

V rámci snah o vytváření alternativ k ústavní péči vzniklo v posledních letech mnoho forem a typů bydlení lidí se zdravotním postižením a v současné době je již mnoho institucí, které se hlásí k tomu, že poskytují služby chráněného bydlení. V mnohých případech je patrná snaha o větší samostatnost uživatelů a dochází i ke zlepšení kvality poskytované ústavní péče, avšak z pohledu připravovaného standardu komplexu služeb chráněného bydlení se o tento typ služby nejedná.

Z tohoto důvodu jsme pro účely hodnocení považovali za velmi důležité stanovit základní společné znaky pro poskytovanou službu chráněného bydlení, aniž bychom jakkoliv ztracovali snahy o zlidštění životních podmínek v ústavech sociální péče. Za nejdůležitější rozpoznávací znak považujeme začlenění poskytované služby do obce (podrobně v Sebehodnotícím inventáři). Při členění komplexu služeb chráněného bydlení do jednotlivých forem - skupinové, individuální a podporované - jsme dále zohledňovali významné faktory pro poskytovanou službu - míru podpory asistence, počet uživatelů žijících v domácnosti, míru začlenění domácnosti do obce a právně určený vztah uživatele k domácnosti. Pro účely hodnocení jsme stanovili věkovou hranici uživatelů, kterým je služba chráněného bydlení poskytována, na 18 let a mladší věkovou kategorií jsme se vzhledem ke specifčnosti poskytované služby nezabývali.

Jako srovnávací kritérium (normu) jsme stanovili život člověka jako takového, tj. člověka v obci. Premisou tohoto srovnávání je stanovisko, že lidé s postižením mají v principu tytéž potřeby jako lidé bez postižení.

### 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? Jsou léky uchovávány bezpečně?*). Odpovědi na tyto otázky obcházejí příjemce služeb – uživatele. Aktivit může být mnoho, stížnosti mohou být řešeny důsledně a spravedlivě a léky uchovávány bezpečně, a přesto může uživatel žít jako nesvéprávný a/nebo podpora, kterou při svém postižení potřebuje, aby žil srovnatelně s člověkem bez postižení, může být nedostatečná. Kvalita fungování instituce (jakou *nabídkou služeb* se může instituce vykázat, případně jakou kvalitu mají řídicí 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 ztraceli 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“ (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 nepřírozenému 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, může selhávat v jiné zemi, kde lidé s postižením 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 - 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 představa 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 první 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 první 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 ústavních 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 dospělým lidem s mentálním, tělesným či smyslovým postižením. 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 CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

### 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 jeden až tři (podle počtu domácností)
- 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
  - poslední výroční zpráva (pokud ji organizace vydává)
- 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 aktuálně trvale /celoročně/ žijí v chráněném bydlení; 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 hodnoticímu 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 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
- jeden pracovník instituce může referovat maximálně o dvou respondentech
- 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 zdravotním stavu a léčbě od zdravotního pracovníka, 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 obyvatele 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 chráněného bydlení. 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 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 určené 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)**

<b>Čas</b>	<b>Vedoucí Hodnotící skupiny</b>
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)**

<b>Čas</b>	<b>Hodnotící skupina</b>	<b>Sekretář/ka HS</b>
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)**

<b>Čas</b>	<b>Hodnotící skupina</b>	<b>Sekretář/ka HS</b>
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)**

<b>Čas</b>	<b>Hodnotící skupina</b>
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

### 3.1. Účel inventáře

Hodnocení kvality komplexu poskytovaných služeb v chráněném bydlení se opírá o tyto údaje:

- dokumentace poskytovatele služeb
- sebehodnotící inventář
- rozhovory s náhodně vybranými uživateli a pracovníky, kteří je dobře znají
- prohlídka instituce a kontakty s dalšími pracovníky či uživateli, k nimž dojde v průběhu pobytu hodnotící skupiny v instituci.

Sebehodnotící inventář umožňuje poskytovateli zamyslet se nad úrovní poskytovaných služeb pomocí širokého spektra otázek, které vycházejí z praktických životních potřeb každého člověka – uživatele, žijícího v chráněném bydlení. Sebehodnocení poskytovatele bude moci být konfrontováno s tím, co hodnotitelé zjistí zejména v průběhu rozhovorů s uživateli. Bude součástí diskuse mezi vedením instituce a hodnotící skupinou, která je důležitým prvkem hodnocení.

Sebehodnotící inventář obsahuje tři oddíly: charakteristiky provozní, procedurální a personální.

Nezahrnuje všechno, co je pro dobré fungování poskytovaných služeb důležité. Nenajdete zde například otázky na respektování hygienických a předpisů, 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. Hodnocení se soustřeďuje na kvalitu poskytovaných služeb.

### 3.2. Kdo inventář vyplňuje

Inventář vyplňují vedoucí pracovníci poskytující chráněné bydlení na společném setkání. Vedoucími pracovníky rozumíme ředitele a jemu přímo podřízené vrcholové pracovníky instituce, kteří ze své funkce určují cíle a vize poskytovatele ve vztahu k 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 k poskytovateli služeb, je třeba, aby se zmínění pracovníci vedení domluvili na *společném setkání*, během kterého se u každé otázky dohodnou na hodnocení, která se nejvíce blíží skutečnosti v jejich instituci (postupují dle vzoru hodnocení, který je vždy uveden v příslušném zadání jednotlivých charakteristik). Pokud nad některou otázkou *nedojde k dohodě*, je možné označit různé odpovědi členů vedení s příslušným okomentováním.

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

#### **Při hodnocení**

Po příjezdu vedoucího hodnotící skupiny do instituce proběhne *rozhovor s vedením*, během kterého může dojít k vysvětlení některých skutečností, které nebyly pro pracovníky instituce v sebehodnotícím inventáři plně srozumitelné nebo které nejsou třeba v sebehodnotícím inventáři obsaženy.

K inventáři se hodnotitelé spolu s vedením mohou vrátit ještě při *rozhovoru s vedením nad závěrečnou zprávou*, kdy hodnotící skupina bude mít za sebou rozhovory s uživateli, které mohou přinést další podněty. Zde opět může dojít k revizi hodnocení. Sebehodnotící inventář, který se stane přílohou závěrečné zprávy, podepíše ředitel poskytovaných služeb chráněného bydlení a vedoucí Hodnotící skupiny.

### 3.4. Důvěrnost údajů

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

### 3.5. ÚDAJE O KOMPLEXU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

**I. Počet uživatelů:**

**II. Věkové rozložení:**

<i>18 – 60 let</i>	
<i>60 let a více</i>	

**III. Počet uživatelů, kteří přišli do chráněného bydlení z:**

<i>Ústavu</i>	
<i>Rodiny</i>	
<i>Jiné</i>	

**IV. Formy komplexu poskytovaných služeb chráněného bydlení**

Formy chráněného bydlení	Celkový počet domácností	Celkový počet uživatelů	Domácnosti, kde žijí výhradně				
			ženy	muži	ženy a muži společně	partnerské dvojice	partnerské dvojice spolu s jinými uživateli
<i>Skupinové</i>							
<i>Individuální</i>							
<i>Podporované</i>							

Pro účely hodnocení rozumíme:

#### **Společné znaky pro všechny formy komplexu poskytovaných služeb Chráněného bydlení**

- služby jsou poskytovány v rámci domácnosti, tj. souboru místností a prostoru pod společným uzamčením, který svým stavebně technickým a funkčním uspořádáním splňuje požadavky pro trvalé bydlení
- domácnost obsahuje základní prvky samostatné ekonomické jednotky
- provoz domácnosti (hospodaření s penězi, úklidy, údržba, stravování atd.) je zajišťován samotnými uživateli a určeným okruhem asistentů
- chráněné bydlení není separováno od obce, tzn. je v běžné zástavbě

## Další vymezení nad společné znaky pro všechny formy

### **1. Skupinové bydlení**

- *domácnost pro 3 a více uživatelů nebo dvě a více domácností umístěných v jednom bytovém domě, kde není počet těchto domácností vyvážen počtem domácností „normální populace“*
- *domácností pro účely hodnocení rozumíme maximálně 5 osob společně hospodařících v jedné kuchyni*
- *uživatelé žijí v rozlehlém bytu nebo domku, který je spravován poskytovatelem*
- *přítomnost asistentů může být trvalá*
- *u bydlení musí být zachován otevřený kontakt s okolní „běžnou zástavbou“ v obci tak, že musí být umožněn otevřený přístup „okolí“ nezávisle na dění v ústavu (do bytových domů je přístup návštěvám umožněn z veřejné komunikace, do rodinného domku z veřejné nebo na ni navazující přístupové komunikace)*

### **2. Individuální bydlení**

- *domácnost pro 1-2 uživatele*
- *uživatelé žijí v bytu nebo domku, který je spravován poskytovatelem, na základě písemné dohody o bydlení*
- *přítomnost asistentů může být trvalá, ovšem je zde předpoklad pružného reagování služeb dle potřeb uživatelů*
- *ve společné domácnosti je možnost individuálního hospodaření*
- *bydlení musí být situováno v běžné zástavbě v obci tak, že pokud je domácnost součástí bytového domu, musí v něm být dále i domácnosti „normální populace“, pokud je domácnost umístěna v rodinném domku, musí být domek začleněn do běžné a obvyklé zástavby v obci*

### **3. Podporované bydlení**

- *domácnost pro 1-2 uživatele*
- *uživatelé musí mít k domácnosti právně určený vztah, bydlí ve vlastním bytě, domku nebo v nájmu nezávislém na poskytovateli*
- *blíží se všemi atributy k běžnému způsobu života, tento způsob bydlení zahrnuje maximum svobody, sebeurčení a soukromí*
- *přítomnost asistentů není trvalá*
- *rozsah podpory, asistence je časově vymezen a je dohodnut s uživatelem, resp. upraven písemnou dohodou*
- *bydlení musí být situováno v běžné zástavbě v obci tak jako v případě individuálního bydlení*

## **V. Vzdělávání a práce**

*Za nedílnou součást kvality poskytovaných služeb chráněného bydlení považujeme i možnost pracovního, vzdělávacího a zájmového začlenění uživatelů, přičemž předpokládáme, že tuto službu může poskytovat i jiný poskytovatel. Z hlediska hodnocení kvality života je poskytování těchto služeb zajištěné mimo službu chráněného bydlení hodnoceno pozitivně. Pokud není jiný poskytovatel, je důležitým měřítkem, zda se poskytovatel služby chráněného bydlení touto problematikou zabývá či nikoli.*

<b>Práce</b>	<b>Počet</b>	<b>Vzdělávání (kolik uživatelů navštěvuje školy a jaké)</b>	<b>Počet</b>
<b>Důchodce (i invalidní) nebo nemá zájem pracovat</b>			
<b>Nepracuje ve smluvním vztahu</b>			
<b>Chráněná dílna /dle Vyhl. MPSV č.115/1992 Sb./</b>			
<b>Podporované zaměstnávání</b>			
<b>Pravidelné zaměstnání na otevřeném trhu práce</b>			

Do kategorie „*Nepracuje ve smluvním vztahu*“ jsou zařazeni uživatelé pracující v terapeutických dílnách a v denních centrech pracovních aktivit. Počítáme i s prací na výpomoc v různých institucích, které se podílejí na pracovní terapii uživatelů.

*Podporovaným zaměstnáváním* rozumíme pracovní uplatnění na normálním trhu práce za určitých specifických podmínek.

<b>Pracovní začlenění zajišťuje:</b>	<b>Počet uživatelů</b>
<b>Poskytovatel chráněného bydlení /uved'te druhy práce/</b>	
<b>Jiný subjekt /uved'te druhy práce a poskytovatele/</b>	

## PROVOZNÍ CHARAKTERISTIKY

Provozní charakteristiky se týkají domácností umístěných v bytových domech a rodinných domech. Sledujeme jejich umístění a začlenění do obce, kvalitu exteriéru a interiéru, jejich vybavenost.

Nedílnou součástí provozních charakteristik je právní zakotvení jednotlivých forem chráněného bydlení.

### 1. Poskytovatel má písemné smlouvy, které se týkají vlastnictví nebo nájmu domácností

<i>Písemná smlouva</i>	<i>Počet domácností</i>
<i>Ano</i>	
<i>Ne</i>	

### 2. Právní forma vlastnictví

<i>Vlastnictví jednotlivých domácností</i>	<b>Komplex služeb chráněného bydlení je poskytován v domácnostech, ve kterých je vlastníkem</b>					
	Poskytovatel	Uživatel	Právnícká osoba			Fyzická osoba, popř. podílové spoluvlastnictví
			Obec	Družstvo	Jiný subjekt	
<i>Počet domácností</i>						
<i>Počet uživatelů</i>						

### 3. Nájemní bydlení

Nájemní bydlení na základě nájemní smlouvy podle platné právní úpravy	Poskytovatel je v nájmu		Uživatel je v nájmu	
	<i>Počet domácností</i>	<i>Počet uživatelů</i>	<i>Počet Domácností</i>	<i>Počet uživatelů</i>
<b>Obce</b>				
<b>Družstva</b>				
<b>Fyzické osoby</b>				

<b>Jiného subjektu</b>				
------------------------	--	--	--	--

## I. Exteriér, interiér, vybavení domácností

V jednotlivých formách chráněného bydlení uveďte počet domácností odpovídajících hodnocení ve škále **0-1-2**.

<b>Vzor:</b>				
Instituce poskytující komplexní služby chráněného bydlení má tyto formy chráněného bydlení: Skupinové – 2 domácnosti (z toho jedna není dobře začleněna do obce a je hodnocena 0, druhá je pak začleněna dobře a je hodnocena 2) Individuální – 6 domácností (čtyři jsou začleněny dobře do obce, existují však překážky a jsou hodnoceny 1, dvě domácnosti jsou začleněny dobře a jsou hodnoceny 2) Podporované – 2 domácnosti (obě jsou začleněny dobře a jsou hodnoceny 2)				
<b>1.1.</b>	<b>Umístění v obci</b>	<b>Skupinové</b>	<b>Individuální</b>	<b>Podporované</b>
<b>0</b>	<i>Začlenění místa do obce může působit problémy. Některá potřebná veřejná zařízení (úřady, obchody, autobusová zastávka) jsou snadno dosažitelná pěšky, ale mnohá dosažitelná nejsou. Existuje řada fyzických překážek, které přístup k nim znesnadňují či dokonce znemožňují.</i>	1		
<b>1</b>	<i>Místo je fyzicky dobře začleněno do obce, téměř všechna potřebná veřejná zařízení jsou pěšky snadno dosažitelná, existují však překážky, které k nim znesnadňují přístup.</i>		4	
<b>2</b>	<i>Místo je fyzicky dobře začleněno do obce a nejsou žádné překážky, které brání v přístupu k veřejným zařízením.</i>	1	2	2

### 1. Exteriér

<b>1.1.</b>	<b>Umístění v obci</b>	<b>Skup.</b>	<b>Indiv.</b>	<b>Podp.</b>
<b>0</b>	<i>Začlenění místa do obce může působit problémy. Některá potřebná veřejná zařízení (úřady, obchody, autobusová zastávka) jsou snadno dosažitelná pěšky, ale mnohá dosažitelná nejsou. Existuje řada fyzických překážek, které přístup k nim znesnadňují či dokonce znemožňují.</i>			
<b>1</b>	<i>Místo je fyzicky dobře začleněno do obce, téměř všechna potřebná veřejná zařízení jsou pěšky snadno dosažitelná, existují však překážky, které k nim znesnadňují přístup.</i>			
<b>2</b>	<i>Místo je fyzicky dobře začleněno do obce a nejsou žádné překážky, které brání v přístupu k veřejným zařízením.</i>			

<b>1.2.</b>	<b>Údržba a vnější vzhled</b>	<b>Skup.</b>	<b>Indiv.</b>	<b>Podp.</b>
<b>0</b>	<i>Vnější vzhled (omítka, střecha, okna, dveře) je celkově zanedbaný, údržba se provádí nedostatečně nebo téměř vůbec.</i>			

1	<i>Vnější vzhled vyžaduje částečná vylepšení, údržba je prováděna v rámci snahy udržet věci v pořádku.</i>			
2	<i>Údržba je velmi dobrá, plánovaná a přispívá k vytváření pocitu příjemného a upraveného místa k bydlení.</i>			

1.3.	<b>Vzhled okolí a zahrady</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Okolí je zanedbané, neupravené a není vhodným místem pro odpočinek.</i>			
1	<i>Je patrná snaha udržet okolí v pořádku a dobrém stavu a může být místem odpočinku.</i>			
2	<i>Okolí je udržované a je velmi příjemným místem pro odpočinek.</i>			

## 2. Interiér

2.1.	<b>Všeobecná atraktivita, vnitřní povrchy</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Interiér domácnosti jako celku (vymalování, vnitřní nátěry, podlahové krytiny) je ve špatném stavu a působí zanedbaným dojmem.</i>			
1	<i>Některé pokoje a prostory jsou v dobrém a udržovaném stavu, vyskytují se místa, kde je nutné vylepšení.</i>			
2	<i>Všechny pokoje a další obytné prostory domácnosti jsou udržované a působí jako celek příjemným dojmem.</i>			

2.2.	<b>Kvalita prostředí (teplo, světlo)</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Prostředí je spíše ponuré a chladné. Světlo, topení a větrání si vyžaduje vylepšení.</i>			
1	<i>Vyskytují se místnosti, které jsou chladné, s nedostatkem světla či se špatným větráním, jsou však v domácnosti spíše výjimkou.</i>			
2	<i>Prostředí je velmi příjemné, všechny místnosti jsou světlé, s dostatkem světla a tepla, s účinným větráním.</i>			

2.3.	<b>Nepřítomnost zápachů</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Vzduch ve větší části domácnosti zapáchá (moč, desinfekce, pachy z vaření, kouření, pot).</i>			
1	<i>Jsou místnosti, kde se zápach vyskytuje.</i>			

2	<i>Zápachy se v domácnosti nevyskytují.</i>			
---	---	--	--	--

2.4.	<b>Osobní charakter obytných prostor</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Obytné prostory jsou prosté, pokoje si jsou navzájem podobné, je zde málo známek individuality jednotlivých uživatelů.</i>			
1	<i>Obytné prostory ve větší míře nesou pečeť individuality svých uživatelů.</i>			
2	<i>Celá domácnost odráží individualitu svých uživatelů.</i>			

### 3. Adaptační úpravy, zařízení a pomůcky

3.1.	<b>Přístup ke službám v obci</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Přístup k potřebným službám v obci (k hromadné dopravě, obchodům, základním službám atd.) je ztížen mnoha architektonickými bariérami, které uživatelé nemohou samostatně překonat.</i>			
1	<i>Přístupu k potřebným službám v obci brání jen málo překážek, některé z nich však uživatelé nemohou překonat bez pomoci asistenta.</i>			
2	<i>Přístup k potřebným obecním službám je bezbariérový.</i>			

3.2.	<b>Bezbariérovost prostředí</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>V interiéru i exteriéru domácnosti se vyskytuje řada pohybových či percepčních překážek, které uživatelům se sníženou pohyblivostí nebo se smyslovým postižením znemožňují samostatný pohyb či orientaci.</i>			
1	<i>V interiéru i exteriéru domácnosti existují jen ojedinělé překážky, které uživatelům se sníženou pohyblivostí nebo se smyslovým postižením ztěžují samostatný pohyb či orientaci.</i>			
2	<i>Interiér i exteriér domácnosti je bezbariérový.</i>			

3.3.	<b>Individuální přizpůsobení prostředí s ohledem na pohybové či smyslové postižení</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Prostředí domácnosti není přizpůsobené s ohledem na individuální potřeby uživatele (např. speciální nábytek, drobné architektonické úpravy, instalace držáků, zvedáků, plošiny atd.).</i>			



1	<i>Prostředí domácnosti je částečně přizpůsobené, avšak pouze ve velmi omezené míře nebo jen pro některé uživatele ( např. pokoj ano, kuchyňka ne).</i>			
2	<i>Prostředí domácnosti je individuálně přizpůsobené s ohledem na individuální potřeby všech uživatelů.</i>			

3.4.	<b>Kompenzační zařízení a pomůcky pro podporu sebeobsluhy (toaleta, hygiena, stravování)</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>V domácnosti nejsou prakticky žádné speciální pomůcky a vybavení, které by jednotlivým uživatelům umožnily pokrok v sebeobsluze.</i>			
1	<i>V domácnosti jsou některé speciální pomůcky a vybavení, které by jednotlivým uživatelům umožnily pokrok v sebeobsluze, není jich však dostatek nebo nejsou pro všechny uživatele.</i>			
2	<i>V domácnosti jsou speciální vybavení a pomůcky, umožňující maximální samostatnost v sebeobsluze, pro všechny uživatele, které je mohou potřebovat.</i>			

3.5.	<b>Vybavení pro volný čas</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Součástí domácnosti nejsou žádné prostory, které by sloužily pro volnočasové aktivity uživatelů (dílna, domácí tělocvična). Poskytovatel nemá v nabídce služeb společné prostory pro volný čas pro více domácností.</i>			
1	<i>Součástí domácnosti nejsou žádné prostory, které by sloužily pro volnočasové aktivity uživatelů (dílna , domácí tělocvična), avšak poskytovatel má v nabídce služeb společné prostory pro volný čas pro více domácností.</i>			
2	<i>Součástí domácnosti prostory, které slouží pro volnočasové aktivity uživatelů (např. dílna, domácí tělocvična).</i>			

3.6.	<b>Přístup k telefonům</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Uživatelé nemají v domácnosti k dispozici telefon, který mohou bez požádání používat.</i>			
1	<i>V domácnosti je jeden společný telefon, který mohou uživatelé volně používat, neskýtá však dostatek soukromí.</i>			
2	<i>Uživatelé vlastní svůj telefon (např. mobilní) nebo mají takový přístup k telefonu, že mohou telefonovat prakticky kdykoliv v úplném soukromí.</i>			

## PROCEDURÁLNÍ CHARAKTERISTIKY

V jednotlivých formách chráněného bydlení (skupinové, individuální a podporované) uveďte hodnocení **0-1-2** tak, jak odpovídá dané formě bydlení.

<b>Vzor:</b> Instituce poskytuje skupinové a individuální chráněné bydlení. Ve skupinovém převažuje postoj: <i>Potřeba služeb pro jednotlivého uživatele „nějak vyplyne“, nezkoumá se stanoveným postupem</i> , a proto jej označí <b>0</b> . V individuálním bydlení převažuje postoj: <i>Odborný pracovník instituce posoudí, jaké služby uživatel potřebuje. Instituce pak poskytuje ty služby, které poskytnout může, avšak nezávazně – uživatel na ně nemá nárok</i> , označí je tedy <b>1</b> . Podporované bydlení neposkytuje – nevyplňuje se. Pokud je postoj pro všechny formy bydlení stejný – zakroužkujte hodnocení <b>0-1-2</b> .				
<b>1.1.</b>	<b><i>Individuální posouzení potřeby služeb</i></b>	<b>Skupinové</b>	<b>Individuální</b>	<b>Podporované</b>
		<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>0</b>	<i>Potřeba služeb pro jednotlivého uživatele „nějak vyplyne“, nezkoumá se stanoveným postupem.</i>			
<b>1</b>	<i>Odborný pracovník instituce posoudí, jaké služby uživatel potřebuje. Instituce pak poskytuje ty služby, které poskytnout může, avšak nezávazně – uživatel na ně nemá nárok.</i>			
<b>2</b>	<i>Instituce dává přednost nezávislému (tj. mimo instituci provedenému) posouzení potřeby služeb a vyhledává možnosti takového posouzení pro uživatele. Na stanovené služby, které z takového posouzení vylýnou, přiznává nárok.</i>			

### **1. Základní prostor pro individualitu**

<b>1.1.</b>	<b><i>Individuální posouzení potřeby služeb</i></b>	<b>Skup.</b>	<b>Indiv.</b>	<b>Podp.</b>
<b>0</b>	<i>Potřeba služeb pro jednotlivého uživatele „nějak vyplyne“, nezkoumá se stanoveným postupem.</i>			
<b>1</b>	<i>Odborný pracovník instituce posoudí, jaké služby uživatel potřebuje. Instituce pak poskytuje ty služby, které poskytnout může, avšak nezávazně – uživatel na ně nemá nárok.</i>			
<b>2</b>	<i>Odborný pracovník instituce posoudí, jaké služby uživatel potřebuje a instituce pak na tyto stanovené služby přiznává nárok. Instituce vyhledává možnosti nezávislého, tj. mimo instituci provedeného, posouzení potřeby služeb (spolupráce psychologa, psychiatra a dalších).</i>			

<b>1.2.</b>	<b><i>Podpora osobních cílů</i></b>	<b>Skup.</b>	<b>Indiv.</b>	<b>Podp.</b>
<b>0</b>	<i>Instituce nezjišťuje osobní cíle uživatelů. Nemá zavedeny individuální plány ani jiný způsob zjišťování osobních cílů a zájmů uživatele. Nebo individuální plány vypracovává bez účasti uživatele.</i>			

<b>1</b>	<i>Individuální plány poskytování služeb se vypracovávají za účasti uživatele (případně i jeho příbuzných či opatrovníka) a vycházejí z jeho osobních cílů, vyhodnocují a aktualizují se max. 1x ročně. Neznají je všichni pracovníci poskytující služby uživateli. U uživatelů s komunikačními potížemi se nezjišťují (instituce nepoužívá metodu alternativní komunikace nebo jiné metody).</i>
<b>2</b>	<i>Poskytované služby vycházejí z aktivně zjišťovaných osobních cílů uživatele, na jejichž základě jsou vypracovány individuální plány. Platí to i v případě uživatelů s potížemi v komunikaci. Tyto plány znají všichni pracovníci poskytující služby uživateli. Uveďte, kdo a jak často se schází nad individuálními plány.</i>

<b>1.3.</b>	<b>Klíčový pracovník (asistent uživatele)</b>	<b>Skup.</b>	<b>Indiv.</b>	<b>Podp.</b>
<b>0</b>	<i>Jednotlivý uživatel nemá žádného stanoveného pracovníka, jehož úkolem by bylo koordinovat služby jemu poskytované, všimnout si jeho potřeb, zdraví a spokojenosti, hájit jeho zájmy (tzv. klíčový asistent).</i>			
<b>1</b>	<i>Existuje určité přiřazení mezi jednotlivými uživateli a jednotlivými pracovníky, ale týká se jen dílčích záležitostí (např. nákupy, pomoc s korespondencí), jednotliví pracovníci se střídají dle potřeb instituce a často není toto střídání projednáváno s uživatelem.</i>			
<b>2</b>	<i>Každý uživatel ví, kdo z pracovníků je jeho klíčovým asistentem, který poskytuje podporu při formulaci a realizaci jeho osobních cílů, koordinuje služby mu poskytované, všimá si jeho potřeb, zdraví a spokojenosti, hájí jeho zájmy a účastní se vypracování jeho individuálního plánu. Klíčový asistent seznamuje ostatní pracovníky s osobními cíli uživatele. Uživatel má právo klíčového asistenta odmítnout, pokud s ním není spokojen.</i>			

<b>1.4.</b>	<b>Volba bydlení</b>	<b>Skup.</b>	<b>Indiv.</b>	<b>Podp.</b>
<b>0</b>	<i>Instituce se nedotazuje uživatele, kde a s kým chce bydlet, nýbrž mu přidělí bydlení podle vlastního uvážení.</i>			
<b>1</b>	<i>Instituce zpravidla nejprve přidělí uživateli bydlení podle vlastního uvážení a přesvědčení co je pro uživatele dobré, ale pokud se během doby ukáže, že bydlení uživateli nevyhovuje, je ochotna hledat jinou možnost.</i>			
<b>2</b>	<i>Instituce vždy předem zjišťuje přání uživatele týkající se bydlení a pokud není možno jeho přání vyhovět, hledá v dohodě s uživatelem tu z možných alternativ, která mu vyhovuje nejvíce. Volba uživatele, jeho přání a představy o bydlení probíhá i tehdy, pokud je k dispozici pouze jedna alternativa.</i>			

<b>1.5.</b>	<b>Volba oslovení</b>	<b>Skup.</b>	<b>Indiv.</b>	<b>Podp.</b>
<b>0</b>	<i>Všichni dospělí uživatelé jsou osloveni stejným způsobem, buď svým křestním jménem nebo příjmením, eventuálně přezdívkou (u starších též např. babi, dědo). Zavedenou zvyklostí je dospělému uživateli automaticky tykat a očekávat naopak vykání.</i>			

1	<i>Uživatelům, kteří dají najevo silné přání být osloveni určitým způsobem, se vyhoví. V ostatních případech platí zvyk v instituci zavedený. Uživatelům, kteří jsou v instituci déle a automaticky se jim tyká, tykají i nově nastoupivší pracovníci.</i>
2	<i>Všichni uživatelé jsou tázáni jak chtějí být osloveni. Tykáni je podmíněno souhlasem uživatele a vzájemnou domluvou mezi uživatelem a pracovníkem. Instituce zná způsob, jak ve vztahu mezi uživatelem a pracovníkem přejít od jednostranného tykáni k oboustrannému tykáni či vykání .</i>

1.6.	<b>Prostor pro důvěrné vztahy</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
<i>(Pozn. Důvěrný vztah je zde vztahem, v němž člověk s určitým člověkem sdílí věci, které by s ostatními blízkými nesdílel. Může, ale nemusí být spojen se sexualitou. Povrchní sexuální kontakty k důvěrným vztahům nepatří .)</i>				
0	<i>Důvěrné vztahy uživatelů jsou ze strany instituce potlačovány jako nežádoucí z obavy, aby nepřešly v sexuální.</i>			
1	<i>Důvěrné vztahy jsou trpěny, pokud nejsou obavy o bezpečnost uživatelů či nehrozí zneužívání, ale zpravidla se neposkytuje podpora, kterou někteří uživatelé mohou potřebovat k jejich rozvíjení (čas a prostor pro setkávání , informace o sexualitě ...).</i>			
2	<i>Důvěrné vztahy včetně případné sexuální složky jsou v instituci chápány jako podstatná složka plně prožívaného života, přání uživatelů ohledně těchto vztahů jsou v zásadě respektována. Pokud uživateli chybí potřebné vědomosti a zkušenosti, poskytuje instituce potřebnou podporu včetně pomoci při hledání vhodného prostoru pro sexuální život. Instituce má vypracovaná pravidla a svůj přístup v této oblasti .</i>			

## 2. Autonomie

2.1.	<b>Kontrola uživatele nad vlastním teritoriem</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
<b>Klepání:</b> <i>Asistenti klepou na dveře pokojů uživatelů a čekají na svolení ke vstupu.</i>				
<b>Zamykatelné skříňky či zásuvky:</b> <i>Uživatelé mají možnost, pokud o ni stojí, si zamykat skříňky nebo zásuvky pro své soukromé věci.</i>				
<b>Možnost přemísťovat nábytek:</b> <i>Uživatelé mají možnost v prostoru jimi obývaném (pokoj nebo jeho část) přemísťovat nábytek určený pro jejich vlastní potřebu, pokud tím zjevně nepoškozuji jiného uživatele.</i>				
0	<i>Je splněna nanejvýš jedna z těchto tří podmínek.</i>			
1	<i>Jsou splněny dvě ze tří podmínek.</i>			
2	<i>Jsou splněny všechny tři podmínky.</i>			

2.2.	<b>Volba oblečení</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Rodiče, opatrovník, případně asistenti, určují co mají uživatelé nosit. V těch případech, kde oblečení vybírají asistenti, můžou být pak uživatelé oblečení navzájem si podobným způsobem.</i>			
1	<i>Uživatelé v zásadě rozhodují o oblečení sami. Asistenti si však ponechávají v rozhodování o oblečení konečnou pravomoc.</i>			
2	<i>Uživatelé rozhodují o oblečení sami bez vnějšího zásahu rodičů, opatrovníků či asistentů dle svého vkusu. Asistenti se je pouze snaží přesvědčovat v případech, kdy oblečení se zdá být nevhodné, ale konečné rozhodnutí nechávají na nich.</i>			

2.3.	<b>Prostor pro soukromí</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Potřeba soukromí (tj. potřeba uživatele být v určitých chvílích zcela sám nebo jen s osobami, které si sám zvolí) není vnímána jako důležitá a instituce nepokládá za důležité se tím zabývat.</i>			
1	<i>Potřeba soukromí je většinou akceptována v souvislosti s toaletou a osobní hygienou, s výjimkou nutné asistence probíhá v soukromí. Potřeba soukromí v jiných souvislostech instituci nezajímá a nezjišťuje se.</i>			
2	<i>Potřeba soukromí nejen v souvislosti s toaletou a hygienou je zjišťována automaticky u všech uživatelů včetně těch, kteří mají omezené schopnosti se vyjadřovat a instituce vytváří postupy, které pro většinu uživatelů tuto potřebu naplňují.</i>			

2.4.	<b>Prostor pro individuální utváření denního programu všedního dne</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Denní program všedního dne (doba vstávání a uléhání, doby jídla práce a odpočinkových aktivit) je pro všechny uživatele jednotlivých domácností instituce jednotný. Instituce je stanovuje dle své potřeby.</i>			
1	<i>Je snaha vyhovět občasným jednorázovým požadavkům na výjimku z denního programu, neakceptují se však trvalé individuální odchytky od jednotného denního programu, pokud to není v zájmu instituce. Je také možnost vyhovět některé domácnosti v individuálním režimu, ovšem za předpokladu, že bude stejný pro celou domácnost.</i>			
2	<i>Služby instituce jsou tak pružné, že je možné je přizpůsobovat dle požadavků a schopností uživatelů. V zásadě si uživatel organizuje den sám, při víkendových programech je respektováno právo volby účastnit se nabízené činnosti od asistenta nebo si zvolit program sám. Uživatelům, kterým chybí zkušenosti s volbou denního programu, poskytuje instituce podporu v rozhodování se o denním programu.</i>			

2.5.	<b>Svoboda pohybu</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Uživatelé jsou ve svém pohybu během dne omezováni řadou nepsaných nebo stanovených zákazů nebo příkazů. Jejich pohyb je neustále monitorován, souhlas personálu je zapotřebí pro většinu činností.</i>			

<b>1</b>	<i>Uživatelé se mohou volně pohybovat v obci pouze za souhlasu asistentů a očekává se, že budou každou situaci nebo změnu hlásit.</i>
<b>2</b>	<i>Uživatelé se mohou volně pohybovat v obci, pokud to umožňují jejich schopnosti. Uživatelé mají klíče od domácností, mohou si určovat svůj program, ovšem musí respektovat dohodnutá pravidla společné domácnosti.</i>

### 3. Začlenění

<b>3.1.</b>	<b>Práce</b>	<b>Skup.</b>	<b>Indiv.</b>	<b>Podp.</b>
<b>0</b>	<i>Instituce programově nevyhledává možnosti pracovního začlenění uživatelů mimo instituci, vytváří své vlastní programy zaměstnávání uživatelů.</i>			
<b>1</b>	<i>Instituce má vlastní programy zaměstnávání uživatelů, někteří uživatelé pracují příležitostně mimo instituci. Instituce se nezabývá zajišťováním pracovního uplatnění u všech uživatelů, kde to přichází v úvahu.</i>			
<b>2</b>	<i>Instituce má vytvořený program nebo projekt přechodu uživatelů, kterým poskytuje služby, na volný trh práce dle individuálních schopností každého uživatele. Instituce spolupracuje s agenturními službami, kterým předá informace o možnostech uživatelů a jejich uplatnění v pracovním začlenění. Tyto agenturní služby pak shání pracovní uplatnění pro jednotlivé uživatele.</i>			

<b>3.2.</b>	<b>Podpora využívání obecních zdrojů</b>	<b>Skup.</b>	<b>Indiv.</b>	<b>Podp.</b>
<b>0</b>	<i>Veškeré služby pro uživatele (lékař, kadeřník, pedikúra, nákupy) se odehrávají organizovaně a instituce tyto služby zajišťuje v prostorách domácností, kdy jednotliví odborníci docházejí do stanovených domácností. Nákupy organizuje hromadně instituce a zajišťuje rozvoz do jednotlivých domácností. Obecní společenská zařízení jako restaurace, sportovní a rekreační zařízení, knihovna, kino atd. navštěvují uživatelé organizovaně s jinými postiženými a nebo zřídkka.</i>			
<b>1</b>	<i>Uživatelé občas využívají místních zdrojů po stanovených domácnostech ne už však v závislosti na celé instituci. Je zde možnost využívání obecních služeb v rámci jedné domácnosti. Není to však považováno za samozřejmost.</i>			
<b>2</b>	<i>Všem uživatelům je umožněn přístup ke službám v jejich obci, pokud jim to jejich schopnosti umožňují. Uživatelé se pohybují po obci dle svého přání. Instituce poskytuje v případě potřeby nácvik a informace, umožňující uživatelům bez potřebných zkušeností využívat obecní zdroje-včetně veřejné dopravy. Nácvik provádí v rámci individuálních plánů s klíčovým pracovníkem.</i>			

3.3.	<b>Podpora kontaktu s ostatními obyvateli obce</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Instituce se systematicky nezabývá vytvářením příležitostí pro kontakt uživatelů s lidmi, kteří nemají postižení a nejsou pracovníky instituce. Stav, kdy se uživatelé stýkají téměř výhradně jen s personálem nebo s jinými postiženými, považuje za přijatelný.</i>			
1	<i>Instituce nebrání kontaktům uživatelů s ostatními lidmi, pokud si sami nějakou příležitost zařídí. Nenabízí však podporu v kontaktu s obcí těm uživatelům, kteří by ji mohli potřebovat.</i>			
2	<i>Instituce cílevědomě a trvale usiluje o vytváření příležitostí pro kontakt uživatelů s lidmi, kteří nejsou postižení a nepatří mezi zaměstnance. V případě potřeby poskytuje podporu těm uživatelům, kteří ji potřebují.</i>			

3.4.	<b>Podpora kontaktu s rodinami a velmi blízkými přáteli</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Instituce nemá vypracované postupy ani časové možnosti pro podporu kontaktu uživatelů s jejich rodinami či velmi blízkými přáteli, tuto oblast nechává samovolnému vývoji.</i>			
1	<i>Instituce považuje podporu kontaktů s rodinami a velmi blízkými přáteli za velmi důležitou, snaží se umožnit uživatelům setkávání s nimi v co největší míře, jaká je možná pro instituci. U značné části uživatelů však nemá instituce zjištěno, zda je uživatel s daným stupněm kontaktu se svou rodinou či přáteli spokojen a zda si případně přeje podporu pro udržení či posílení existujících kontaktů.</i>			
2	<i>Instituce přijímá podporu kontaktu s rodinou nebo přáteli uživatelů za součást své nabídky služeb u každého uživatele, který si to přeje.</i>			

3.5.	<b>Podpora přechodu do obce</b>	Skup.	Indiv.	Podp.
0	<i>Instituce považuje život v jednotlivých domácnostech za optimální způsob podpory pro všechny uživatele a nezabývá se aktivitami, které by uživatelům mohly pomoci k nezávislejšímu životu v obci.</i>			
1	<i>Instituce uznává, že s potřebnou podporou by mnozí uživatelé mohli žít nezávislejším životem v obci, ale nebere za svůj úkol se o toto starat: uživatele od nezávislejšího života neodrazuje, ale ani jim neposkytuje podporu.</i>			
2	<i>Instituce podporuje přechod do obce u těch uživatelů, kteří mohou s podporou žít v obci. Aktivně hledá či sama vytváří příležitosti pro nezávislejší život, připravuje na něj uživatele a je-li to možné, poskytuje podporu v prvním období po odchodu uživatele z instituce.</i>			

#### 4. Respekt

4.1.	<b>Podpora uplatňování práv uživatelů</b>

0	<i>Instituce v zásadě nebrání uplatňování práv uživatelů (občanských, zaměstnaneckých, zákaznických aj., definovaných zákony a dalšími obecně závaznými předpisy), ale nebere za svou věc se starat o jejich prosazování.</i>
1	<i>V některých případech, které shodou okolností vystoupí do popředí pozornosti, se instituce angažuje ve prospěch uplatňování práv uživatelů, ale nemá daný postup ani podmínky zapojení instituce do obhajování práv uživatelů.</i>
2	<i>Instituce bere za svůj úkol sledovat dodržování lidských práv uživatelů. Má písemně deklarované úkoly i postupy instituce v případech zapojení a obhajování uživatelů (např. držení občanského průkazu, pasu, způsobilost k právním úkonům, změna opatrovnictví ...).</i>

4.2.	<b>Ochrana osobních dat a zacházení s nimi</b>
0	<i>Instituce se nezabývá ochranou osobních dat uživatelů.</i>
1	<i>Instituce se zabývá ochranou osobních dat uživatele, ale nemá pevně stanovená pravidla, jak s nimi nakládat (např. přístup k dokumentaci je volný pracovníkům instituce bez přesného určení a důvodu manipulace, neexistuje písemný přehled o nakládání s těmito dokumenty).</i>
2	<i>Instituce má vedenou dokumentaci osobních údajů, která je nezbytně nutná pro fungování instituce. Ostatní osobní důvěrné informace neshromažďuje. Tyto materiály jsou pouze v jednom provedení, neexistují kopie, je pevně stanovené místo pod uzamčením a stanovena zodpovědná osoba, která ví, kdo má k dokumentaci přístup.</i>

4.3.	<b>Sjednání podmínek bydlení</b>
0	<i>Instituce neposkytuje uživatelům žádné písemné sdělení o tom, co všechno jim zajišťuje a co od nich vyžaduje.</i>
1	<i>Instituce poskytuje uživatelům písemnou informaci o právech (přesahující pouhý odkaz na zákon o sociálním zabezpečení) a povinnostech, která však nemá charakter smlouvy. Informace obsahuje i způsob a podmínky ukončení smlouvy služby.</i>
2	<i>Instituce uzavírá s uživateli či s jejich opatrovníky písemné dohody, v nichž jsou zakotveny konkrétní podmínky poskytování služeb, včetně způsobu a podmínek jejich ukončení.</i>

4.4.	<b>Náležitý postup vyřizování stížností</b>
0	<i>Instituce 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.</i>



1	<i>Písemně definovaný způsob vyřizování stížností existuje, ale většina uživatelů nebo zákonných zástupců a příbuzných ho nezná.</i>
2	<i>Všichni uživatelé jsou prokazatelně seznámeni se závazným postupem vyřizování stížností uživatelů. Tento postup zajišťuje možnost být vyslyšen a vznést námítky, být seznámen s výsledkem řízení a s možností revize konečného rozhodnutí - včetně možnosti externího přezkoumání třetí stranou v případě, kdy se nedaří dosáhnout dohody.</i>

4.5.	<b>Účast uživatelů na poskytování služby</b>
0	<i>Instituce nemá písemně vypracovaná pravidla podílu uživatele na řízení služby. Nepovažuje za důležité, aby se uživatel podílel na stanovení a poskytování služby.</i>
1	<i>Instituce nemá písemná pravidla podílu uživatelů na formování služby, ale náhodně nebo občas zjišťuje spokojenost uživatelů nebo jejich náměty na zkvalitnění služby.</i>
2	<i>Instituce má vypracovaný písemný i praktický systém zapojení uživatelů do struktury řízení služby. Zapojování uživatelů se neuskutečňuje náhodně, ale je vytvořen časový harmonogram s účastí uživatele.</i>

4.6.	<b>Správa finančních prostředků uživatelů</b>
0	<i>Instituce nemá písemně formulované placení služby, kterou poskytuje. Neexistují ani přesná písemná pravidla hospodaření s penězi uživatelů. Uživatel není s vedením finančních poplatků seznamován.</i>
1	<i>Instituce má vypracovaná určitá pravidla, která ovšem nejsou písemně zpracovaná a jsou různě měnitelná dle rozhodnutí vedení instituce. Uživatel je o vedení finančních poplatků informován pouze ústně.</i>
2	<i>Instituce má jasná písemná pravidla o způsobu platby služby, kterou poskytuje. Zásady hospodaření s financemi uživatelů, způsob platby poplatků i možné rozdíly jsou součástí smlouvy s uživatelem, se kterou je uživatel seznámen a on nebo jeho zákonný zástupce ji podepisuje.</i>

4.7.	<b>Podpora respektu v jednání pracovníků s uživateli</b>
0	<i>Instituce se nezabývá tím, jak výroky pracovníků vnímají uživatelé-jde hlavně o to, aby uživatelé vždy udělali to, co je zapotřebí. Jakou formou se s uživateli hovoří není podstatné, důležitý je výsledek.</i>
1	<i>Instituce 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, který se hůře vyjadřuje - jednání s uživatelem pod úrovní jeho schopností-mluvení o přítomném uživateli, jako by přítomen nebyl - samozřejmě vyrušení uživatele z činnosti provozním požadavkem a pod.</i>
2	<i>Instituce účinně trvá na tom, aby se pracovníci k uživatelům nejen navenek s respektem chovali, ale aby je cítili jako rovnocenné bytosti. Podniká k tomu potřebné kroky (např. nabídky výcviku, supervize, přeřazení pracovníka na jinou práci...).</i>

## 5. Bezpečnost a zdraví

<b>5.1.</b>	<b><i>Ochrana před zneužíváním či zanedbáváním</i></b>
<b>0</b>	<i>Instituce se nezabývá rizikem zanedbání (nedostatečné základní zabezpečení, neposkytování služeb, nezajištění potřebných adaptivních pomůcek) nebo zneužití (fyzického, psychického, sexuálního) a spoléhá na to, že se takové věci ze strany personálu nebo uživatelů dít nebudou.</i>
<b>1</b>	<i>Instituce má vypracované postupy pro případy podezření na zneužití či zanedbávání, avšak uživatelé o nich nejsou systematicky informováni. Každé podezření je prošetřováno a výsledky šetření jsou dokumentovány.</i>
<b>2</b>	<i>Velká většina uživatelů ví, co je zneužití a co je zanedbání, a ví, na koho se obrátit, kdyby se něco takového vyskytlo. Personál je školen, jak zvládat problémové chování uživatelů (vztek aj.) způsobem založeným na pozitivním přístupu. Instituce má vypracovaná pravidla a postupy při případných podezřeních.</i>

<b>5.2.</b>	<b><i>Pocit bezpečí a jistoty</i></b>
<b>0</b>	<i>Kvůli provozním nebo jiným, pro instituci výhodným důvodům, jsou uživatelé volně přemísťováni z domácností do jiných domácností. Uživatel bývá pouze informován bez dotazu na jeho postoj.</i>
<b>1</b>	<i>Při všech změnách základních podmínek života uživatele v instituci je situace uživateli vysvětlena – rozhodnutí je však v rukou personálu nebo vedení instituce. Pokud ke změnám v jednotlivých domácnostech dochází z důvodu nového poskytování systému služeb, jsou změny zavedeny bez diskuse s uživateli, protože plánovaná změna je chápána jako zlepšení.</i>
<b>2</b>	<i>Instituce si je vědoma potřeby bezpečí 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 s časovým předstihem tak, aby se problémy adaptace na změny mohly předem vyřešit.</i>

<b>5.3.</b>	<b><i>Zajištění zdravotní péče</i></b>
<b>0</b>	<i>Instituce zajišťuje zdravotní péči při akutním onemocnění, nezabývá se prevencí. Spokojenost uživatelů s poskytovanou zdravotní péčí v rámci instituce či mimo ni systematicky nezjišťuje.</i>
<b>1</b>	<i>Instituce se zabývá zdravotní péčí při akutním onemocnění i prevencí. Prevenci provádí hromadně, bez přihlednutí k individuálním postojům a potřebám uživatelů.</i>
<b>2</b>	<i>Instituce usiluje o stanovení nejlepšího možného zdraví u každého uživatele. Zajímá se o spokojenost uživatele s poskytovanou zdravotní péčí v rámci obvodu nebo v jiné zdravotní péči, poskytuje uživateli pomoc a podporu při vyhledávání nového lékaře nebo získání názoru jiného lékaře.</i>

5.4.	<b>Rozhodování uživatele o vlastní léčbě</b>
0	<i>Většina uživatelů přijímá léčbu (zejména podávané léky) jako rozhodnutí autority, do kterého uživatel nemá co mluvit. Léky má zásadně v držení personál, který je uživatelům vydává v časech užívání. O účincích některých přípravků (např. antikoncepčních) nejsou uživatelé informováni záměrně.</i>
1	<i>Je zvykem vysvětlovat potřebu léčby a účinky léků jen těm uživatelům, kde se neočekávají potíže při chápání či akceptaci léčby. Někteří z těchto uživatelů – jsou to spíše výjimky – mají své léky u sebe.</i>
2	<i>Potřeba léčby a účinky léků jsou uživatelům pravdivě vysvětlovány ze zásady, tedy i tehdy, když dohoda o spolupráci při léčbě bude namáhavá. Uživatelé jsou odpovědní za užívání svých léků, pokud to evidentně není mimo jejich možnosti.</i>

5.5.	<b>Používání tlumivých léků</b>
0	<i>Tlumivé léky se v instituci běžně používají k vnějšímu ovládnutí chování. O jejich nasazení často rozhoduje střední zdravotnický personál. Instituce se nezabývá potřebou zjišťování nutnosti a návyku na tlumivé léky u jednotlivých uživatelů.</i>
1	<i>Veškeré tlumivé léky se vydávají pouze na předpis lékaře, který uživatele o jejich nasazení informuje. Personál je o důvodech podání léků informován. Opatření k prevenci zneužívání tlumivých léků v instituci neexistují.</i>
2	<i>Veškeré tlumivé léky se vydávají pouze na předpis lékaře, který uživatele informuje. Informován je také personál, který uživatele sleduje a je schopen reagovat na projevy chování způsobené podáním léků. Instituce sleduje dlouhodobé podávání léků, u nichž vzniká léková závislost, a vysvětluje uživateli hrozící nebezpečí. Opatření k prevenci zneužívání tlumivých léků v instituci existují.</i>

5.6.	<b>Úmrtí uživatele</b>
0	<i>Instituce se nezabývá otázkou, co se stane, pokud bude uživatel umírat, kam jej umístí a kdo se bude zabývat otázkou poslední vůle a zařizováním pohřbu. Instituce zastává názor, že tuto situaci bude řešit, až nastane.</i>
1	<i>Instituce se snaží danou problematikou zabývat. Nemá ovšem písemně zformulovaná pravidla, jak v takové situaci postupovat. Má ovšem jasně zformulováno, že o uživatele se bude snažit postarat až do jeho konce života, pokud to umožní provozní chod instituce.</i>

<b>2</b>	<i>Instituce má jasně zformulovaná pravidla i písemná o přesném postupu, pokud k takové situaci dojde. Má ve svých cílech se o uživatele postarat do konce života, aby uživatel nemusel umírat v cizím prostředí. Personál je školen na takové situace, umí zprostředkovat pomoc při přípravě poslední vůle, úzce spolupracuje s příbuznými. Je v zájmu instituce zabývat se všemi okolnostmi ohledně umírání.</i>
----------	--

## PERSONÁLNÍ CHARAKTERISTIKY

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

Organizační struktura pracovníků						
Počet pracovníků instituce, v jejímž rámci jsou služby chráněného bydlení poskytovány	<i>Celkem</i>	<i>Řídící</i>	<i>Administ-rativa</i>	<i>V přímé péči</i>	<i>Ostatní</i>	<i>Civilní služba</i>
<b>Počet pracovníků, kteří zabezpečují pouze služby chráněného bydlení</b>						
<b>Pracovníci, kteří se podílejí na zabezpečování služeb chráněného bydlení, jsou však v instituci pověřeni i jinými pracovními úkoly</b>						
<b>Uveďte profesi a hodinový podíl pracovního úvazku:</b>						

<b>Počet dobrovolníků</b>		<b>Celkový počet hodin odpracovaných dobrovolníky za měsíc</b>			
<b>Počet asistentů uživatele (v přepočtu na plný úvazek)</b>					
<i>Kvalifikační profil asistenta uživatele /uved'te počet/</i>	<i>VŠ /Mgr./</i>	<i>VŠ /Bc./</i>	<i>SŠ</i>	<i>Nižší</i>	
<i>Zaměření sociální</i>					
<i>pedagogické</i>					
<i>zdravotnické</i>					
<i>jiné</i>					
<b>Stabilita asistentů uživatele</b> <i>/uved'te počet dle doby zaměstnání v chráněném bydlení/</i>	<i>do 1 roku</i>	<i>1-3 roky</i>	<i>3-10 let</i>	<i>nad 10 let</i>	

## 2. Personální politika

<b>2.1.</b>	<b><i>Výběr a přijímání asistentů uživatele</i></b>
<b>0</b>	<i>Asistenti jsou většinou přijímáni bez snahy ověřovat vztah uchazeče k uživateli, výběrový postup slouží pouze k vyloučení vysloveně nevhodných uchazečů (např. pomocí údajů v trestním rejstříku).</i>
<b>1</b>	<i>Při výběru nových asistentů se pořádají pohovory, je však spíše spoléháno na intuici než na jasná kritéria spojená s popisem práce.</i>
<b>2</b>	<i>Instituce má jasně zformulovaná písemná pravidla přijímání nových asistentů uživatele (např. definované způsoby zjišťování vztahu k uživateli). Uchazeči se před konečným rozhodnutím vždy seznámí s pracovištěm a uživateli. Po přijetí proběhne časově ohraničené období, během kterého je jeho působení v práci s uživateli sledováno a definovaným způsobem vyhodnocováno (písemné hodnocení, zápisy z porad atd.).</i>

<b>2.2.</b>	<b><i>Zácvik nových asistentů</i></b>
<b>0</b>	<i>Nový asistent je seznámen s nezbytnými provozními záležitostmi během nástupního dne, dále nastupuje do denní turnusové služby a učí se fungovat v instituci samoučením.</i>
<b>1</b>	<i>Nový asistent má na kratší dobu přiděleného pracovníka, který jej seznamuje se základní problematikou, čímž období definované jako zácvik končí.</i>

<b>2</b>	<i>Doba definovaného zácviku trvá alespoň měsíc, během kterého je nový asistent zaučován zkušeným pracovníkem, kterému je pro tuto činnost vytvořen časový prostor. Systém zácviku je písemně stanoven a vyhodnocován.</i>
----------	--

<b>2.3.</b>	<b><i>Pozornost vzdělávacím a výcvikovým potřebám asistentů</i></b>
<b>0</b>	<i>V instituci převažuje postoj, že výcvik a vzdělávání asistentů nejsou potřebné a instituce se bez nich obejde, protože jde o práci, kterou každý z nich už zná nebo by měl znát a peníze jsou potřeba na důležitější věci.</i>
<b>1</b>	<i>Výcvik a vzdělávání zajišťuje instituce nahodile (např. při řešení aktuálních problémů, z důvodu nedostatku finančních prostředků nebo nezájmu pracovníků). Vzdělávání a výcvik považuje za dobré pro ty, kteří o ně projeví zájem.</i>
<b>2</b>	<i>Instituce průběžně zjišťuje potřeby vzdělávání a výcviku asistentů, přičemž vychází i z názorů uživatelů. Vyhledává takové možnosti vzdělávání a výcviku pracovníků, které odpovídají jejím specifickým potřebám. Vyhodnocuje efekt vzdělávání a výcviku pozorovaný jak pracovníkem samým, tak i uživateli a dalšími pracovníky.</i>

<b>2.4.</b>	<b><i>Odborné vedení a supervize pracovníků v přímé péči</i></b>  <i>(Pozn: <u>Supervizi</u> zde je myšleno 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 supervizi týmu, kdy tématem uvažování je spolupráce týmu jako celku. <u>Odborným vedením</u> 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.</i>
<b>0</b>	<i>Odborné vedení se nejčastěji omezuje na kritiku a na „hašení problémů,, poté, co vzniknou, pojem supervize je neznámý nebo supervize není považována za potřebnou.</i>
<b>1</b>	<i>Praxe odborného vedení je různá – záleží na povaze toho kterého řídicího pracovníka. Pokud některý pracovník projeví zájem o supervizi a vyhledá si ji, není mu zpravidla bráněno, instituce ji však programově nevyhledává.</i>
<b>2</b>	<i>Supervize je programově vyhledávána a praktikována. Instituce věnuje systematickou pozornost způsobu, jakým řídicí pracovníci odborně vedou své podřízené.</i>

<b>2.5.</b>	<b><i>Prosazování pozitivního přístupu pracovníků k problémovému chování uživatelů</i></b>
-------------	--

0	<i>Problémové chování (neadaptované projevy zlosti, vzdoru, vymyšlení, upozorňování na sebe a pod.) uživatelů je velkou většinou pracovníků programově chápáno jako poruchy nebo nekázeň, vcítění je nahrazováno morálním hodnocením nebo diagnózou. Instituce 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.</i>
1	<i>Instituce se snaží přivést pracovníky k pozitivnímu přístupu, nicméně nezanedbatelná (ale menší než poloviční) část pracovníků zatím setrává u negativního, hodnotícího přístupu k problémovému chování uživatelů.</i>
2	<i>Positivní přístup k problémovému chování uživatelů je praktikován velkou většinou pracovníků.</i>

### 3. Způsob řízení

3.1.	<b>Komunikace v základních pracovních týmech</b>
0	<i>Základní týmy pracovníků existují formálně a setkávají se 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.</i>
1	<i>Porady základních týmů se konají alespoň 1x za měsíc nebo podle aktuální potřeby. Problémy týmové práce se řeší jen tehdy, je-li to nutné kvůli akutní krizi, která nastala.</i>
2	<i>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 a porady jsou chápány jako základ bezproblémového fungování instituce. Existuje písemná organizační struktura vedení porad (harmonogram a zápisy).</i>

3.2.	<b>Styl řízení</b>
0	<i>Vyšší úroveň řízení (např. pracovník vedení instituce) běžně rozhodují o záležitostech nižší úrovně (např. základního týmu). V komunikaci mezi vyšší a nižší úrovní převládá direktivní styl řízení (nařizování, povolování, zamítání).</i>
1	<i>Některé záležitosti nižších úrovní se rozhodují „nahore“, zatímco jiné jsou ponechány k řešení té úrovní, na které vznikly (např. běžné problémy poskytování služeb uživatelům nebo konflikty mezi členy týmu).</i>
2	<i>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 úrovní řízení jde v zásadě o dialog – je zde snaha neskončit ho dříve, než dojde k oboustranně uspokojivému řešení.</i>

3.3.	<b>Hodnocení asistentů</b>
0	<i>Asistenti nejsou hodnoceni vůbec nebo jen příležitostně a hodnocení se netýká kvality poskytovaných služeb uživatelům.</i>

1	<i>Asistenti jsou pravidelně hodnoceni, ale hodnocení se neopírá v prvé řadě o kvalitu služeb poskytovaných uživatelům.</i>
2	<i>Asistenti jsou pravidelně hodnoceni, přičemž základem hodnocení je kvalita služeb poskytovaných uživatelům (faktická pozorování, konkrétní události, zpětná informace od uživatelů).</i>

#### 4. Vypracování důležitých dokumentů a postupů

4.1.	<b>Poslání a cíle organizace</b>
0	<i>Neexistují žádná nebo jen neurčitá písemná prohlášení o hodnotách a cílech, k nimž se organizace ve své činnosti hlásí.</i>
1	<i>Písemné prohlášení poslání a cílů organizace existuje, ale většina pracovníků ho nezná.</i>
2	<i>Písemné prohlášení poslání a cílů organizace je mezi pracovníky známo a při řešení problémových situací se něj pracovníci odvolávají. Průběžně je revidováno a aktualizováno.</i>

4.2.	<b>Pracovní náplně</b>
0	<i>Písemné pracovní náplně buď neexistují, nebo existují, ale pracovníci je nedostávají.</i>
1	<i>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.</i>
2	<i>Písemné pracovní náplně se přiměřeně aktualizují, takže odpovídají skutečně vykonávaným činnostem a vyžadovaným povinnostem.</i>

4.3.	<b>Postup projednávání stížností pracovníků</b>
0	<i>Neexistují předem daná a závazná pravidla vyřizování stížností. Stížnosti se vyřizují různě, záleží na konkrétní situaci, na pracovníkovi, který je vyřizuje.</i>
1	<i>Existují zavedené zvyklosti při vyřizování stížností, které ale nejsou písemně formulovány a ne vždy se dodržují.</i>
2	<i>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.</i>

4.4.	<b>Postup při přijímání nebo odchodu uživatelů z instituce</b>
0	<i>Postup pro přijímání nebo odchod uživatele z instituce není přesně definován jasnými písemnými pravidly.</i>



1	<i>Způsob přijímání nebo odchod uživatele z instituce je písemně stanoven a zahrnuje i stanovení společného postupu a spolupráci s uživatelem ještě před vlastním nástupem nebo odchodem z instituce s ohledem na zvláštnosti adaptačního období po nástupu či odchodu. Realizace tohoto postupu však značně kolísá v závislosti na možnostech instituce.</i>
2	<i>Celý systém přijímání a odchodu uživatele z instituce je stanoven jasnými písemnými pravidly, které zná i uživatel a vžil se již natolik, že nedochází k velkým odchylkám od stanoveného postupu.</i>

4.5.	<b>Postup pro nepředvídané události a krize</b>
0	<i>Instituce nemá písemně formulovaná pravidla pro řešení nepředvídaných událostí (náhlý odchod uživatele neznámo kam, náhlé úmrtí, incidenty mezi uživateli, náhlá psychická krize uživatele a pod.). Tyto situace se řeší případ od případu.</i>
1	<i>Instituce má písemně formulované postupy alespoň pro některé z těchto situací, není však zaručeno, že velká většina pracovníků je zná.</i>
2	<i>Instituce má písemně vypracované postupy pro většinu nepředvídaných událostí včetně odpovědností a kompetencí dané situace řešit. Pracovníci je dobře znají a v případě potřeby podle nich v zásadě postupují.</i>

## 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“ (viz 4.2.) 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:

- V náhodném výběru musí být vždy zastoupeny všechny formy chráněného bydlení - skupinové, individuální a podporované - minimálně jedním uživatelem z každé domácnosti, pokud celkový počet domácností nepřesáhne počet 13. Při vyšším počtu domácností se příslušný počet domácností losuje, přičemž počet vybraných uživatelů musí být vždy minimálně 10% celkového počtu uživatelů.
- O počtu vybraných uživatelů při nízkém počtu domácností bude rozhodnuto před zahájením hodnocení.
- Způsob losování uživatelů, popř. domácností, je určen po domluvě s ředitelem nebo pověřeným zástupcem instituce – např. losovat ze zakrytých jmenovek uživatelů domácnosti atd.
- Pokud vyjde v seznamu uživatel, který je nemocen nebo nepřítomen, vynechá se a vylosuje se jiný uživatel z příslušné domácnosti. Počet vynechaných a důvod se uvede do Protokolu.

Proběhne samotný výběr odpovídajícího počtu uživatelů:

- Vybraní uživatelé se zapíší do Protokolu.
- Člen HS požádá přítomné pracovníky vedení - kontaktního pracovníka, aby vyplnil ostatní kolonky protokolu: *formy chráněného bydlení, referující pracovník.*

- Poté Protokol podepíše ředitel nebo pověřený zástupce instituce a vedoucí HS.

Vedoucí HS požádá kontaktního pracovníka:

- Aby z údajů uvedených v Protokolu sestavil tabulku „Časového harmonogramu rozhovorů členů HS s uživateli 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 o výběru

### Protokol o výběru vzorku uživatelů pro hodnocení kvality služeb poskytovaných v jednotlivých formách chráněného bydlení

.....( název instituce - poskytovatele)

Počet	Jméno uživatele	Formy chráněného bydlení			Referující pracovník
		Skup.	Indiv.	Podp.	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

<b>9</b>					
<b>10</b>					
<b>11</b>					
<b>12</b>					
<b>13</b>					

Výběr byl proveden společně zástupcem instituce a členem Hodnotící skupiny pomocí náhodného výběru ze seznamu všech (počet: )..... uživatelů služeb, kteří jsou k dnešnímu dni v trvalém pobytu v komplexu služeb chráněného bydlení v .....

Z tohoto seznamu bylo při výběru vyjmuto pouze .... uživatelů, kteří dnešního dne nebyli přítomni z důvodů ..... nebo byli nemocní.

Referující pracovníci byli vedením 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  
( nebo jiný pověřený zástupce instituce)

.....  
člen Hodnotící skupiny

## 5. POSOUZENÍ KVALITY SLUŽEB PRO JEDNOTLIVÉHO UŽIVATELE MANUÁL HODNOTITELE

### 5.1. Práce s dokumentací o respondentovi

### 5.2. Rozhovor s respondentem a referujícím pracovníkem

- A. Navázání kontaktu
- B. Životní příběh
- C. Typický den a týden
- D. Autonomie v kontaktu s institucí
- E. Sociální vztahy
- F. Zdraví
- G. Podpora a péče v oblastech adaptačních dovedností
- H. Právní postavení respondenta

### 5.3. Záznam údajů z rozhovoru – kazuistika

#### Postup

Těžiště hodnocení kvality poskytovaných služeb spočívá v posouzení kvality služeb pro konkrétní uživatele. Je důležité, aby v náhodném výběru byly zastoupeny všechny formy chráněného bydlení, které instituce poskytuje a minimálně jeden uživatel z každé domácnosti.

Zajímáme se zde o následující hlavní charakteristiky:

- klasifikaci tělesného, smyslového a mentálního postižení, které je důvodem poskytování služeb,
- klasifikaci případných doprovodných poruch tělesného a duševního zdraví (z hlediska potřebné podpory),
- míru současného postižení v důležitých životních funkcích (oblastech adaptace) z hlediska podpory potřebné a podpory poskytované,
- právní postavení uživatele, důvody a postupy, které k němu vedly,
- kvalitu prostředí uživatele vzhledem k naplňování jeho potřeb.

Normativním měřítkem pro konkrétního uživatele je nám zde jeho vrstevník - tedy dovednosti a příležitosti, které jsou v naší kultuře běžné pro člověka respondentova věku a pohlaví.

Potřebné údaje zjišťujeme z uživatelské dokumentace, kterou má instituce k dispozici, 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 uživatel, který žije v instituci na základě smluvně zakotveného přijetí do komplexu služeb chráněného bydlení a který byl vybrán do vzorku uživatelů.

*Referující pracovník* je (zpravidla) asistent nebo klíčový pracovník, který byl poskytovatelem označen za kompetentního referovat o respondentově životě v chráněném bydlení a o potřebné a poskytované podpoře. Jeden klíčový pracovník může referovat maximálně o dvou respondentech. Hodnotitel si může vyžádat v případě potřeby doplňující informace od dalších pracovníků (např. údaje o právním postavení uživatele od sociální pracovnice atd.), pokud instituce těmito pracovníky disponuje. Pokud hodnotitel zjistí, že referující pracovník není o životě uživatele a potřebné a poskytované podpoře dostatečně informován, požádá kontaktního pracovníka o stanovení jiného pracovníka jako referujícího a uvede tuto skutečnost v kazuistice.

*Vedoucí základního týmu referujícího pracovníka* je jeho bezprostředním nadřízeným. V případě nedostupnosti pak nastupuje jeho zástupce nebo jeho nadřízený. V této roli však nemůže působit pracovník, který se v rámci hodnocení vystupuje jako člen vedení instituce.

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:

## 5.1. Práce s dokumentací o respondentovi

a) Hodnotitel v dokumentaci připravené sekretářem HS vyhledá a opíše:

- *Vstupní diagnózu* tělesného, smyslového a/nebo mentálního postižení zdůvodňující přijetí respondenta do komplexu služeb chráněného bydlení, aby mohl posoudit, zda přijetí do instituce odpovídá kritériím přijímání, které instituce deklaruje ve svých cílech. V případě neuvedení lékařské diagnózy, uvede hodnotitel systém rozlišení, podle kterého instituce přijímá uživatele do komplexu služeb chráněného bydlení, které poskytuje.
- Případné *další (jiné než zdravotní) důvody*, které k přijetí do chráněného bydlení vedly, pokud jsou uvedeny.
- *Aktuální diagnózu* tělesného a/nebo mentálního postižení (kdy, kým a pomocí jakých metod stanovena).

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

b) Další údaje z uživatelské dokumentace, obsažené ve formuláři *Právní postavení uživatele*, získává sekretář (vedoucí) skupiny od kontaktního pracovníka tak, aby byly k dispozici hodnotiteli před jeho rozhovorem s respondentem.

## 5.2. Rozhovor s respondentem a referujícím pracovníkem

Na celý rozhovor je vymezen maximální čas 105 minut. Zpravidla začínáme:

- sezením s respondentem samotným a teprve po nějaké době ( zpravidla 3/4 – 1 hodině)
- přivzeme k rozhovoru též referujícího pracovníka. Pouze v případech, kdy respondent patří k lidem s výraznými potížemi při vyjadřování, které nám brání se s ním dorozumět, bude třeba, aby se referující pracovník účastnil hovoru od samého začátku. V takovém případě poznamenáme tuto skutečnost do *Záznamu o rozhovoru s respondentem a referujícím pracovníkem*.

Po skončení společného sezení hodnotitele s respondentem i pracovníkem se referujícího pracovníka zeptáme, zda existuje nějaká informace nebo skutečnost týkající se kvality života respondenta, kterou by nám referující pracovník chtěl sdělit bez přítomnosti uživatele. Popř. máme-li nějaké dotazy týkající se personálního zajištění nebo organizačního fungování chráněného bydlení, nemusí být již respondent tomuto rozhovoru přítomen. Jinak zastáváme názor, že u výpovědi referujícího pracovníka o životě respondenta v chráněném bydlení má být uživatel přítomen.

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.

Rozhovor s respondentem probíhá nejlépe v respondentově pokoji – probíhá-li jinde, je třeba, aby hodnotitel respondentův pokoj prohlédl. Přítomnost dalších osob je nevhodná.

V manuálu hovoříme o „uživateli“ a používáme oslovení a gramatické tvary platné pro mužského dospělého obyvatele (hodnotitel si otázky transponuje v závislosti na tom, s kým hovoří – muž, žena)

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 je v jeho případě rozhovor irelevantní..)

### **A. Navázání kontaktu**

- *Účel rozhovoru:* Hodnotitel vysvětlí účel hodnocení – jde o hodnocení kvality poskytovaných služeb, respondent byl vybrán náhodným výběrem. Je třeba klást důraz na podrobné vysvětlení a pochopení významu hodnocení ze strany uživatele.
- *Průběh:* Požádáme uživatele o přibližně hodinu až půldruhé hodiny času. Sdělíme, že rozhovoru se zúčastní také p/pí XY (referující pracovník), který byl určen, protože respondenta dobře zná a může se vyjádřit ke službám, které se uživateli v chráněném bydlení poskytují. 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 bychom ale 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. Životní příběh**

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

**Kde jste žil před nástupem do chráněného bydlení? Jak jste se o této formě bydlení dozvěděl?**

**Kdo Vám dal informaci, že toto bydlení by bylo pro Vás vhodné?**

**Jak probíhalo přijetí do bytu, domku ve kterém bydlíte?**

**V jaké situaci jste do chráněného bydlení nastoupil? Jakou podporu jste potřeboval?**

**Kdy jste sem nastoupil? Jak jste se cítil po přistěhování do chráněného bydlení? Co se změnilo ve Vašem životě tímto novým způsobem života? Myslíte, že chcete do budoucna žít někde jinde? Pokud ano - jak?**

### **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 rytmizován střídáním prostředí ve dne a v noci a střídáním pobytu „doma“ a „venku“ během dne) a hledisko sociálního kontaktu (s kým se během dne stýká). U respondentů s výrazným postižením může být rytmizace života nejvýznamnějším kritériem kvality služeb.*

**Ptáme se na typický denní program.**

**V kolik vstává? Jak se budí?**

**Co dělá dopoledne? Kde se to odehrává? S kým to dělá?**

**V kolik hodin je oběd?**

**Co dělá odpoledne? Kde se to odehrává? S kým to dělá?**

**Co dělá večer? Kde se to odehrává? S kým to dělá? V kolik hodin jde spát?**

**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? S kým to dělá?  
Jak tráví víkendy? Kde se to odehrává? S kým to dělá?**

**Odjíždíte někdy z chráněného bytu, domku na delší dobu? Míváte dovolenou? Jak ji trávíte? Jak trávíte Štědrý den?**

### Rytmus „doma a venku“

**Kritérium:** Respondent tráví v typickém všedním dnu větší souvislý časový úsek (alespoň čtyři hodiny) v jiném prostředí, než ve kterém bydlí. Prostředím, ve kterém bydlí, se rozumí uzavřené prostředí, které plní základní funkce bytu – funkci ložnice, obývacího pokoje, hygieny, toalety.

<b>1</b>	Kritérium je splněno.
<b>0</b>	Kritérium je nesplněno.
<b>?</b>	Nelze posoudit.

### Rytmus „všední den – svátek“

**Kritérium:** Sváteční den se pro respondenta často odlišuje od dne všedního nějakou důležitou „sváteční“ aktivitou jako jsou procházky a výlety, návštěvy, setkání s přáteli, pěstování zájmů, kontakt s uměním, návštěva kostela aj.

<b>1</b>	Kritérium je splněno.
<b>0</b>	Kritérium je nesplněno.
<b>?</b>	Nelze posoudit.

### D. Autonomie v kontaktu s institucí

*Tato kategorie vypovídá o vztahu mezi poskytovatelem a respondentem. Jde o specifickou oblast, oddělenou od běžného života. Proto se zde nemůžeme ptát na podporu, neboť otázky, které sem patří, se týkají jen života v instituci a nemají co dělat s integrací uživatele do obce, která je podstatným aspektem pojmu podpory. Odpovědi na následující otázky se vztahují ke kvalitě péče – vypovídají o tom, zda instituce prokazuje vůči uživateli respekt a prostor pro individualitu, běžně přiznávané v sociálních vztazích jeho vrstevníkům, nebo zda s nimi zachází spíše jako s objekty plošně poskytované péče.*

### Volba bydlení

*Rozhodnutí o tom, kde a s kým bude člověk žít, je jednou z nejdůležitějších životních voleb. I tam, kde uživatel nemá své právo na bydlení v určitém pokoji smluvně zakotveno, by poskytovatel měl vždy očekávat, že toto rozhodnutí o bydlení provedou lidé sami – bez ohledu na rozsah potřebné podpory v adaptačních dovednostech. Neznamená to ovšem, že každý uživatel musí dostat takové bydlení a takové spolubydlící, jaké si přeje. Takové možnosti nemá ani jeho vrstevník. Podstatné je, aby instituce přání uživatele ohledně bydlení vždy zjišťovala, aby v případě, že mu není možno vyhovět, hledala „další nejlepší“ (z hlediska uživatele) alternativu a předložila uživateli důvody, proč jeho přání není možno vyhovět, s cílem dosáhnout dohody o některém z možných způsobů uživatelského bydlení. I v případě, že je k dispozici jen jediná alternativa bydlení, má poskytovatel zjišťovat, nakolik uživateli vyhovuje, a snažit se společným projednáním všech okolností dosáhnout vnitřního souhlasu uživatele s daným řešením..*

**Jak se rozhodlo o tom, kde budete bydlet v době Vašeho příchodu do chráněného bydlení?**

**Kdy a jak jste se nastěhoval sem?**

**Jak se rozhodlo, s kým budete sdílet pokoj? Vyhovuje Vám toto bydlení?**

**Kdyby Vám nevyhovovalo, co byste mohl udělat?**

**Kdyby se Váš soused z nějakého důvodu odstěhoval, jak by se rozhodlo o tom, kdo přijde na jeho místo?**

**Stalo se Vám, že jste si s některým spolubydlícím dlouhodobě šli na nervy? Jak by se taková situace řešila?**

**Kritérium:** Poskytovatel 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).

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Instituce si je tohoto stavu vědoma a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.
<b>?</b>	Nelze posoudit.

**Volba oslovení**

*Způsob oslovení velmi významně odráží i utváří sociální roli člověka v instituci. V mnoha ústavech či jiných zařízeních panuje letitý zvyk personálu tykat i dospělým uživatelům, přičemž zpětně se od obyvatele automaticky očekává vykání. Ve stejném duchu pak personál hovoří o dospělých obyvatelích jako o „klucích“, „holkách“ či „dětech“. Taková praxe bere uživateli respekt, jaký požívají jeho vrstevníci ve vstřícně naladěném prostředí.*

*Instituce potřebuje též mít a uplatňovat i způsob, jak ve vztahu mezi dospělým obyvatelem a pracovníkem přejít od jednostranného tykání k oboustrannému tykání či vykání.*

*Klíčovým principem je, že uživatel má být osloven tak, jak si sám přeje. Kde dříve bylo jednostranné tykání personálu uživateli obecnou praxí, je třeba, aby pracovník citlivě vnímal, zda souhlas obyvatele s jednostranným tykáním znamená, že je mu tato praxe skutečně nejmilejší či zda pouze pasivně a nerad přejímá úzus, který mu nevyhovuje.*

**Jak se v době Vašeho příchodu do chráněného bydlení rozhodlo o tom, jak Vám budou asistenti říkat a jak budete oslovovat Vy je?**

**Jak Vám říkají dnes?**

**Říká Vám někdo jinak, než jak Vám to vyhovuje? Pokud se jedná o asistenta, ví o tom, že Vám jeho způsob oslovení nevyhovuje?**

**Kdyby teď k Vám nastoupil nový asistent, jak byste se navzájem oslovovali?**

**Kritérium:** Respondent byl tázán, jak chce být oslovován, a je oslovován tak, jak mu to vyhovuje.

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno (nejčastěji: nemá námítky proti současnému způsobu oslovení, ale na počátku nebyl tázán, jak chce být oslovován). Poskytovatel si je tohoto stavu vědom a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.
<b>?</b>	Nelze posoudit.

**Prostor pro individuální život**

*Uspořádání každodenních osobních činností (práce/učení, odpočinek, osobní péče, spánek) má vyhovovat individuálním potřebám a přáním člověka. Rozhodování o pravidelných činnostech všedního dne je základní složkou samostatného řízení vlastního života. Služby chráněného bydlení by měly být natolik pružné, aby bylo možné vyhovět případným požadavkům na uskutečnění racionálních změn v běžném programu. V případě, kdy požadavky uživatele se rozcházejí s přáním druhého (např. spolubydliče), má poskytovatel umět pomoci k dojednání kompromisu.*

**Kdo rozhoduje o tom, kdy ráno vstáváte – vy sám nebo někdo jiný?**

**Co by se stalo, kdybyste si chtěl někdy ráno přispat?**

**Můžete večer jít spát později, když se chcete dívat na televizi nebo si něco přečíst?**

**Je možnost domluvit se na pozdějším příchodu, jídle mimo domácnost nebo změně programu?**

**Je brán zřetel na individualitu uživatele, tzn. snaha přizpůsobit chod domácnosti uživatelům, pokud se na těchto pravidlech shodnou všichni uživatelé?**

**Kritérium:** Respondent má významný vliv na to, zda, kdy a jak dlouho se bude věnovat každodenním činnostem jako jídlo, koupání, odpočinek a zábava - takový, jaký mívají jeho vrstevníci mimo chráněné bydlení ve vstřícně naladěném prostředí (např. v dobré rodině).

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel si je tohoto stavu vědom a v konkrétních, byť jenom dílčích případech se prokazatelně snaží vyjít vstříc požadavkům respondenta na individuální utváření denního programu.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel očekává, že respondent se přizpůsobí požadavkům a chodu chráněného bydlení.
<b>?</b>	Nelze posoudit.



### 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 jednotlivých domácnostech 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, stůl, křeslo apod.) a uzamykatelný prostor pro uložení osobních věcí – zejména věcí cenných a důvěrných (skříňka, zásuvka apod.). Patří sem i uživatelské právo rozhodovat o způsobu uložení svých věcí. Nerespektování tohoto způsobu soukromí bere uživateli možnost získat pocit domova v bydlení, které mu instituce poskytuje. Mnozí pracovníci, asistenti si zdůvodňují nerespektování teritoria uživatelů chráněného bydlení 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, asistenti v chráněném bydlení však členy rodiny nejsou – pro dospělé jsou pracovníky instituce, která jim za úplatu poskytuje své služby.*

**Když chce do Vašeho pokoje vstoupit někdo z asistentů, klepá a čeká na vyzvání?**

**Můžete si své věci zamknout do nějaké skříňky či zásuvky, tak aby k nim nikdo nemohl? Kdybyste měl nějakou vlastní věc, stůl, skříňku, křeslo apod., kterou byste chtěl v pokoji mít, mohl byste si ji sem vzít?**

**Můžete v prostoru, který Vám tu patří (pokoj resp. jeho část) přemísťovat nábytek podle svého uvážení nebo by to musel někdo schválit? Kdo? Za jakých podmínek by to bylo schváleno? Pokud potřebujete pomoc při ukládání věcí, jste u toho a rozhodujete o tom, jak budou věci uloženy?**

**Kritérium:** Osobní teritorium uživatele je respektováno – asistenti 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. Sám rozhoduje o tom, kde a jak jsou uloženy jeho osobní věci.

2	Kritérium je v zásadě splněno.
1	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel si je tohoto stavu vědom a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace (např. vede pracovníky k přiměřenému chování).
0	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.
?	Nelze posoudit.

### E. Sociální vztahy

#### Kontakt s komunitou (obcí)

*Uživatelé by měli mít možnost stýkat se i s lidmi, kteří nemají postižení a kteří nepatří k pracovníkům instituce (v této souvislosti neuvažujeme o příbuzných a nejbližších přátelích – patří sem však sousedé, známí, dobrovolníci). Takové příležitosti se mohou naskytnout v práci, ve volném čase, při odpočinkových aktivitách, při využívání služeb v obci nebo také v domácnosti dané osoby (uživatele). Poskytovatel by se měl snažit napomáhat těmito kontaktům (a to i prakticky zajištěním dopravy, asistence atd.) v souladu s potřebami daného člověka. Za kontakt s obcí v tomto smyslu však nemůžeme počítat vycházku organizované skupiny uživatelů do obce, která s lidmi, které v obci potkává, prakticky nekomunikuje. Pokud uživatel kontakt s lidmi mimo domácnost chráněného bydlení trvale odmítá, přestože poskytovatel možnost pravidelného kontaktu nabízí, pak poskytovatel svůj úkol v této oblasti splnil. Tato položka rozhovoru se v mnohém kryje s oblastí adaptačních dovedností „Používání veřejných míst a služeb“ – je zde však důraz na kontakt s lidmi z obce místo důrazu na přítomnost v obci.*

**Vidáte se pravidelně s někým z obce, města ve kterém je chráněné bydlení?**

**Jak často přicházíte do obce? Jaký je obvyklý důvod k návštěvě obce?**

**Chodíte do obce sám nebo se jedná o skupinu lidí? Jak velká je skupina?**

**Máte zde pravidelně nějaké aktivity?**

**Jste s četností a kvalitou těchto kontaktů spokojen?**

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

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel si je tohoto stavu vědom a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.
<b>?</b>	Nelze posoudit.

### **Kontakt s rodinou a blízkými přáteli**

*Rodina a blízcí přátelé představují přirozenou síť podpory uživatele. Tyto vztahy nelze uměle vytvořit, mohou být pouze podporovány. Poskytovatel by měl napomáhat jak pokračování stávajících kontaktů uživatele s členy jeho přirozené sítě podpory, tak řešení konfliktů, které vedou k omezení kontaktů – pokud si uživatel nepřeje jinak. Podporou kontaktů s přirozenou sítí podpory ze strany poskytovatele 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? Jste s nimi v kontaktu? Je to pro Vás dost často? Jestliže ne - co brání tomu, abyste se s nimi stýkal více?**

**Jak se Vaše vztahy s příbuznými vyvíjejí, když bydlíte v této formě chráněného bydlení? Ovlivnil Váš přechod do tohoto bydlení 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. Poskytovatel 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.

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel si je tohoto stavu vědom a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace (Např.: poskytovatel sice uznává podporu kontaktu s přirozenou sítí podpory za svůj úkol, ale nabízí ji jen v aktuální naléhavé situaci.).
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.
<b>?</b>	Nelze posoudit.

## Prostor pro partnerské vztahy

*Partnerské vztahy jsou podstatnou složkou plně prožívaného života, přání dospělých uživatelů ohledně těchto vztahů mají být v zásadě respektována a podporována. Někteří uživatelé mohou potřebovat k jejich rozvíjení podporu (společné bydlení, čas a prostor pro setkávání, informace o sexualitě, vyhledávání dopravních spojení apod.). U mladistvých korigujeme prostor pro partnerské vztahy v souladu s použitím kritéria vrstevníka (možností a příležitostí, které jsou v naší kultuře běžné pro osobu daného věku a pohlaví).*

**Ted' se Vás chci zeptat na jednu velice osobní záležitost: jde o to, zda existuje někdo, ke komu máte důvěrný vztah a nakolik pro takový vztah máte - nebo byste měl – podporu ze strany poskytovatele. Víme dobře, že o těchto věcech se obvykle s cizími lidmi nemluví, pokud to z nějakého důvodu není zapotřebí. My si myslíme, že při hodnocení služeb chráněného bydlení nelze tuto důležitou oblast opominout.**

**Máte nebo chtěl byste mít nějaký partnerský vztah? Uvažoval jste někdy o vážné známosti nebo o svatbě? Pokud takový vztah máte nebo kdybyste takový vztah měl, jde nebo šlo by ho sloučit se životem v chráněném bydlení? Byly by tu nějaké překážky nebo byste se setkal spíše s pochopením a podporou? Kdyby někdo dospělý měl důvěrný vztah s partnerkou či partnerem, který také žije v chráněném bydlení – pomohl by jim poskytovatel, aby bydleli spolu? Stal se zde takový případ? Stalo se, že to někomu nebylo umožněno?**

**Kritérium:** Respondent má možnost navazovat a rozvíjet partnerské vztahy. Instituce poskytuje podporu důvěrným vztahům (např. podporu při zajišťování společného bydlení, prostoru pro scházení se, pomoc s korespondencí, vyhledávání dopravního spojení, pomoc při získávání informací či rozhodování), takže respondent může (event. by mohl) sloučit důvěrný vztah se životem v chráněném bydlení.

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel si je tohoto stavu vědom a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.
<b>?</b>	Nelze posoudit.

## Vztažná osoba mezi pracovníky

(v časové tísní je možno tuto otázku vynechat)

*Člověk s postižením žijící v chráněném bydlení nezřídka potřebuje mít mezi pracovníky někoho, k němuž cítí důvěru kvalitativně podobnou důvěře k příteli (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 svěprávný respondent sděluje, že takovou osobu mezi pracovníky nepotřebuje, poskytovatel svůj úkol v této oblasti splnil.*

*V návaznosti na tuto otázku pak zjišťujeme respondentovo hodnocení kompetence osoby, kterou poskytovatel 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 poskytovateli. Do závěrečného zápisu může vstoupit jen souhrnné hodnocení odpovědí na tyto otázky u všech respondentů.*

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

**Máte mezi pracovníky někoho, komu důvěřujete natolik, že s ním můžete hovořit o svých soukromých pocitech, že mu můžete říkat i nepříjemné věci, aniž by to znamenalo roztržku, že cítíte, že mu leží na srdci Vaše spokojenost a že je i připraven něco pro Vás vykonat?**

**Patří tento pracovník k lidem, kteří se o Vás starají, nebo pracuje v jiné domácnosti?**

**Kritérium:** Respondent má takového člověka mezi pracovníky. 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	Kritérium je nesplněno. Respondent nemá vztažnou osobu mezi pracovníky.
?	Nelze posoudit.

### Respondentovo hodnocení referujícího pracovníka

(v časové tísni je možno tuto otázku vynechat)

**Co říkáte tomu, že instituce vybrala právě p/pí XY jako pracovníka, který Vás dobře zná? Je to podle Vašeho názoru dobrá volba?**

2	Respondent referujícího pracovníka akceptuje jako kompetentního referovat o službách, které mu jsou poskytovány.
1	Respondent se nechce jednoznačně vyjádřit.
0	Respondent referujícího pracovníka neakceptuje jako kompetentního referovat o službách, které mu jsou poskytovány.
?	Nelze posoudit.

### Události a okolnosti (v časové tísni je možno tuto otázku vynechat)

*V této části rozhovoru chceme dát prostor pro vyjádření konkrétních dobrých i špatných zkušeností uživatele se životem v chráněném bydlení. 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 uživatele dobrého nebo špatného, kdy a kde se to stalo (děje) a kdo ještě byl (bývá) u toho přítomen.*

**Zkuste teď v duchu projít dobu pobytu ve zdejším chráněném bydlení a nechte si čas na to, aby se Vám vybavila nějaká situace, 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 nechte čas, aby se Vám vybavila situace opačná: kdy jste cítil – nebo opakovaně cítíte – že jste tady s něčím nespokojený nebo nešťastný. Zase Vás může napadnout více takových situací.**

*U každé ze vzpomínutých 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?

## F. Zdraví

### **Péče o tělesné zdraví**

*Uživatelé mají mít potřebnou podporu, aby si mohli zabezpečit veškeré zdravotnické služby doporučené odborníky v rozsahu běžném pro jejich vrstevníky. 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 poskytovatele 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 bez postižení. Tam, kde uživatel vzhledem k věku nebo stupni postižení není s to spolupracovat na řízení své léčby, přebírají tuto úlohu v potřebné míře rodiče či opatrovníci.*

*Zatímco v životě uživatelových vrstevníků je vcelku běžné, že člověk se spokojí se zdravotní péčí v nejbližším zařízení, u poskytovatele je třeba klást kritérium jakosti výše: je jím aktivní zkoumání kvality poskytované zdravotní péče a snaha hledat lepší péči, pokud nejbližší zdravotní zařízení nepracuje dobře. Pokud uživatel i poté, co dostal všechny potřebné informace, potřebnou zdravotní péči trvale odmítá, poskytovatel svůj úkol v péči o zdraví splnil.*

**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? Je něco, co byste pro své zdraví mohl dělat někde jinde, ale nemůžete to dělat zde? Potřebujete rehabilitaci? Dostáváte ji v potřebné míře? Máte potřebné kompenzační pomůcky?**

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

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel si je tohoto stavu vědom a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.
<b>?</b>	Nelze posoudit.

### **Péče o duševní zdraví**

*Vedle tělesného zdraví se zajímáme i o zdraví duševní, kterému se často nedostává přiměřené pozornosti. Projevy duševní nemoci, které by byly jako takové zřetelně vnímány u osob bez postižení, bývají méně nápadné vedle výrazných projevů zhoršené funkce způsobené postižením, což platí zejména u postižení mentálního. Cíl usilovat o nejlepší možné zdraví znamená zvažovat i případnou potřebu psychoterapie, která je sice běžně dostupná, ale v institucích se na ni dostatečně nemyslí.*

**Trápí Vás nějaké nervové nebo psychické zdravotní potíže? Pociťujete úzkost, strach, potíže se soustředěním, trvalé napětí, máte poruchy spánku, nechut' do života či černé myšlenky, které by podle Vašeho názoru potřebovaly nějakou léčbu?**

**Kritérium:** Instituce poskytuje potřebnou podporu k zajištění nejlepší možné péče o duševní zdraví respondenta.

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel si je tohoto stavu vědom a podniká konkrétní kroky pro zlepšení situace.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno. Poskytovatel o tomto stavu neví nebo ví, ale nepodniká konkrétní kroky ke zlepšení situace.
<b>?</b>	Nelze posoudit.

## **G. Podpora v oblastech adaptačních dovedností**

V této oblasti se hodnocení výlučně orientuje na potřebnou a poskytovanou **podporu**. Chápeme ji jako programovou snahu pomáhat uživateli k rozvoji či udržení vlastní kompetence všude tam, kde je to možné. Zároveň jde podpora vždy ve směru začlenění (integrace) do běžného místního společenství (obce), které obecně vede k relativní nezávislosti.

Takové pojetí podpory se v zásadě odpovídá definici Americké asociace pro mentální retardaci: „Podpory jsou definovány jako zdroje a strategie, které prosazují zájmy (interests and causes) jedinců s postižením či bez něj, které jim umožňují přístup ke zdrojům, informacím a vztahům tkvícím v integrovaném pracovním a životním prostředí, a které vedou k jejich nezávislosti/vzájemné závislosti (independence/interdependence), produktivitě, integraci do komunity a uspokojení.“ (*Mental Retardation: Definition, Classification and Systems of Supports*. 9<sup>th</sup> Ed. American Association on Mental Retardation, Washington, D.C. 1992, str. 101).

Podpora vyžaduje aktivní spolupráci uživatele. Uživatel si musí vzít dosažení či udržení maximální samostatnosti za svůj cíl, jinak není možno podporu poskytovat (alespoň v zařízení sociálních služeb, jinak tomu může být např. ve skautském oddíle či v léčebně pro závislé na drogách).

Podpora musí z tohoto důvodu být vždy individualizovaná, musí brát v úvahu individuální potřeby, cíle, preference.

Podpory nemůže být nikdy příliš mnoho. Nadbytečná podpora přestává být cestou k samostatnosti a stává se v lepším případě péčí - usnadněním života. Hodnotitel nemůže odhadovat, zda určité služby znamenají právě optimální prostor pro samostatnost uživatele. Posuzuje *orientaci, záměr instituce* v první řadě umožnit uživateli v určité oblasti maximální nezávislost a integraci, či naopak v první řadě pomoci mu ke snadnějšímu životu bez aspirace na tyto cíle.

Při hodnocení neprobíráme nutně všechny oblasti – tam, kde je zřejmé, že respondent žádnou podporu nepotřebuje, můžeme příslušnou oblast bez komentáře přeskočit.

Hodnotíme šest oblastí důležitých životních dovedností. Posuzujeme, zda respondentovy možnosti v dané oblasti jsou stejné s tím, **co je běžné pro muže (ženu) jeho (jejího) věku, který(á) nežije v chráněném bydlení a nemá postižení**. Porovnáváme to, co respondent umí a praktikuje s tím, co běžně dovedou a dělají stejně staří muži (ženy) bez postižení, kteří žijí mimo chráněné bydlení. Pak hodnotíme, **zda a nakolik dostává respondent podporu v dané oblasti**.

### **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
- ? potřebnou podporu nelze posoudit

### **Podpora poskytovaná:**

- 1** - poskytovatel poskytuje přiměřenou podporu = individualizované (jednotlivci na míru šité) služby a příležitosti směřující k získání či udržení maximální možné kompetence a integrace uživatele
- 0** - poskytovatel přiměřenou podporu neposkytuje
- ?** - poskytovanou podporu nelze posoudit

### **Obecná vodítka pro hodnocení:**

- Při zjišťování potřebné podpory jsou kritériem možnosti vrstevníka (viz výše). Při posuzování kvality poskytovaných služeb v dané oblasti nemůžeme aspirovat na to, aby respondent skutečně všechny možnosti vrstevníka k dispozici měl – to je samozřejmě nereálné. Při hodnocení podpory se zde řídíme celkovou orientací poskytovaných služeb v dané oblasti: *zda jde poskytovateli prokazatelně o udržení a rozvoj maximální možné kompetence a integrace respondenta (či zda jí jde případně o uspokojení potřeb uživatele bez ohledu na tyto cíle)*.

- Pokud uživatel jeví nezájem o podporu (tj. nestojí o maximální možnou kompetenci či o integraci), pak se ptáme, co by se stalo, kdyby začal mít o podporu zájem: poskytl by mu poskytovatel potřebné služby a příležitosti, nebo by pro daného uživatele takovou nabídku k dispozici neměl? Podle výsledku tohoto dotazování pak provedeme hodnocení.

- Pokud zjistíme, že daný respondent dostává podporu díky mimořádnému zájmu určitého pracovníka, od kterého poskytovatel takové služby nežádá a který za ně není poskytovatelem hodnocen, pak tyto služby nezahrnujeme do hodnocení. (Jde nám totiž o hodnocení poskytovatele a nikoliv dobré vůle jednotlivého pracovníka.) Příklad: asistent si oblíbí některého z uživatelů, tráví s ním více času než s ostatními uživateli, bere si ho domů do své rodiny, je to jeho rozhodnutí. Vytváří mu tak řadu příležitostí k rozvoji adaptačních dovedností – kdyby však přestal, poskytovatel by nic nenamítal, kdyby odešel, nikdo jiný by v jeho práci nepokračoval.

## **1. Komunikace**

(Definice oblastí jsou určeny jen pro potřebu hodnotitele, respondenti se nepředcítají.) *Schopnost pochopit a vyjádřit informaci pomocí symbolického chování (tj. mluveného slova, psaného slova, grafických symbolů, znakové řeči apod.) nebo nesymbolického chování (např. výrazu tváře, pohybů těla, dotyků, gest); konkrétními příklady jsou schopnost pochopit nebo přijmout požadavek, pocit, pozdrav, připomínku, protest či odmítnutí.*

Při komunikaci jde o to dorozumět se s lidmi – tj. rozumět jim a vyjádřit se tak, aby to i oni pochopili.

### **Vodítka pro hodnocení:**

- Rozsáhlou potřebu podpory zpravidla zjišťujeme u uživatelů s těžkým až hlubokým mentálním postižením nebo s pokročilou demencí.
- Je důležité neomezovat se na komunikaci záměrnou a symbolickou, nýbrž brát v úvahu i neverbální, nesymbolické komunikační projevy. Konzistentní reagování na původně bezděčné komunikační projevy hluboce postiženého uživatele znamená učení komunikace. Neexistují uživatelé, kteří *vůbec* nekomunikují.
- Máme na mysli, že komunikace slouží nejen účelům praktickým jako je požádat o něco, co člověk potřebuje. Pro *každého* uživatele je též prostředkem udržování blízkosti s druhým člověkem. Klademe si otázku, zda je komunikace praktikována i v tomto osobním kontextu.
- Komunikace je dovednost, u níž je vždy velmi podstatné zasazení do určitého kontextu – změna situace (např. prostředí chráněného bydlení – prostředí mimo chráněné bydlení) může znamenat zásadní změnu uživatelské schopnosti komunikovat. Z toho důvodu se někdy potřebujeme ptát na různé komunikační příležitosti (komunikace s rodinnými příslušníky, se známými pracovníky, s méně známými či neznámými lidmi v obci), abychom zjistili míru potřebné podpory.
- Zpravidla dle potřeby podpory zjišťujeme m.j. u lidí s výraznými poruchami řeči, která svou intenzitou brání dorozumění (nikoliv ty, které mají jen „kosmetický“ charakter jako např. ráčkování).
- U respondentů se zrakovým či sluchovým postižením se při posuzování poskytovaných služeb případně zajímáme o nabídku výuky Braillova písma, znakové řeči a o vybavení pomůckami (naslouchadla).
- Ojediněle se setkáme s jazykovou bariérou (cizinci), kterou organizace může řešit tlumočením nebo vytvářením příležitostí pro naučení se češtině, případně neřešit vůbec (neuspokojivá péče).
- Neochota či nezájem vstupovat do kontaktu s druhými lidmi by neměla být zaměňována za sníženou schopnost se dorozumět: uzavřenost v sociálním kontaktu při dobré schopnosti se dorozumět sem nepatří.

## **2. Zvládání osobní péče**

*Dovednosti při jídlu, toaletě, oblékání, hygieně, péči o zevnějšek.*

Při osobní péči jde o to: najíst se  
chodit na záchod  
pohybovat se na kratší a delší vzdálenosti  
umýt se, vyčistit si zuby, vykoupat se  
obléknout se a svléknout  
upravit svůj zevnějšek

### **Vodítka pro hodnocení:**

- 
- Při osobní péči se zpravidla jedná o činnosti, které musí být provedeny, a pokud je neprovede uživatel, pak je někdo provede místo něj. Při určování podpory zde může být velmi důležitá míra aktivní účasti uživatele a jeho vliv na průběh celého úkonu – na ni se tudíž ptáme při posuzování poskytovaných služeb.
- Občas se setkáme s tím, že uživatel tvrdí, že by mu vyhovovala větší samostatnost (např. koupat se bez pomoci nebo jen s malou pomocí), zatímco pracovník bude tvrdit, že uživatel potřebuje větší pomoc než si myslí – zde je důležité ptát se v přítomnosti obou na konkrétní případy, z nichž svá tvrzení odvozují.
- Při inkontinenci a při některých dalších úkonech (např. vysmrkání) se vyptáváme na pokusy poskytovatele zvládat úkon včasným připomenutím (případně později pak bez připomenutí).
- U respondentů se zrakovým postižením se zajímáme o nabídku náviku orientace v prostoru a chůze se slepeckou holí. U respondentů pohybujících se na vozíku se ptáme na spokojenost s vozíkem.

### **3. Život v domácnosti**

*Schopnost zvládnout domácnost: péče o šatstvo, uklizení, správa majetku, příprava jídla a vaření, nakupování, bezpečnost v domácnosti a rozvržení dne.*

Při vedení domácnosti jde zejména o to:

něco si uvařit  
uklidit si pokoj (vytírání, luxování, zametání, stlaní, převlékání peřin)  
nakupovat, hospodařit s penězi  
organizovat život v čase – denní, týdenní a měsíční plány  
bezpečně zacházet s plynem, elektřinou, ohněm, domácími spotřebiči  
a nástroji (nůž, nůžky)  
prát, žehlit, drobná údržba šatstva

#### **Vodítka pro hodnocení:**

- Podpora zde znamená, že poskytovatel u respondenta podporuje a umožňuje praktikování domácích dovedností.
- Některé z činností, které patří do domácích prací, nemusí být zvládnuty každým, kdo v domácnosti žije a hospodaří – jen někdo se stará o praní a žehlení prádla, jen někdo uklízí apod. Nejde o činnosti, bez jejichž zvládnutí by nešlo přežít (nezapomínejme zde na srovnání s vrstevníkem), a proto není třeba na příležitostech k jejich zvládnutí trvat.
- Důležitější než tyto dílčí dovednosti je organizace časová a finanční – vycházet s penězi, platit měsíční účty aj.
- Podobně jako u osobní péče i zde počítáme při hodnocení podpory s možností respondentovy participace na úkonech, které nezvládne sám.

### **4. Používání veřejných míst a služeb**

*Dovednosti spojené s dopravou v obci, nákupem potravin a jiného zboží, nákupem či získáváním komunálních služeb (opravny, lékař, zubař apod.), návštěvou školy, knihovny, parku, kostela, divadla; chůzí po chodníku, přecházením ulice.*

Zde jde zejména o to:

jezdit vlakem, autobusem či tramvají  
umět dodržovat dopravní předpisy, (zejména přecházet ulici)  
chodit na procházku, k lékaři, do školy, do kina apod.  
využívat služeb v obci jako je obchod, pošta, úřady, restaurace, případně dalších dle osobních zájmů (knihovna, sportovní zařízení)

#### **Vodítka pro hodnocení:**

- Tato oblast dovedností má zásadní význam pro integraci. Bude důležité všimnout si nejen toho, zda uživatel prokazatelně příslušné dovednosti někdy zvládl (což můžeme často odvodit z toho, že někdy v minulosti žil uvnitř obce), ale zda je i v současné době praktikuje. Lidé, kteří přestávají tyto dovednosti používat, se v typickém případě uzavírají do sebe, stávají se pasivními a úzkostnými.
- Všimáme si zejména dovednosti cestovat veřejnou, zejména městskou, místní dopravou a přecházení ulice (jen známé ulice nebo jakékoliv?), dále pak nakupování v běžném potravinářském obchodě, samoobsluze (dovede nakoupit to, co potřebuje pro uvaření určitého jídla?), používání restaurace (objednat jídlo, jíst příborem), prodejního automatu a pošty (jak poslat dopis, jak použít telefonní automat na mince či kartu).
- Při praktikování užívání veřejných zdrojů bude nejčastější bariérou potřeba doprovodu. Zde hodnotíme do jaké míry má poskytovatel možnost individuální podpory doprovodu, do jaké míry zvládá návštěvu např. lékaře sám, do jaké míry musí chodit domácnost pohromadě. Hodnotitel zde bude stát před problémem, jak časté návštěvy obce znamenají podporu přiměřenou. Představíme-li si uživatele vrstevníka ve vstřícně naladěném prostředí (např. v dobré rodině), pak v žádné věkové kategorii nebude nabídka takové podpory méně častá než jednou týdně.



### **5. 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: vytvořit si a rozvíjet nějaké zajímavé činnosti pro volný čas

#### **Vodítka pro hodnocení:**

- Myslíme na zájmové aktivity provozované o samotě (prohlížení a čtení knih a časopisů, počítačové hry, kreslení a jiné výtvarné aktivity, poslech hudby a hra na hudební nástroj, vaření a pečení, psaní dopisů aj.), ty, které lze praktikovat s druhými doma či v sousedství (karetní a stolní hry, používání houpaček, míčové hry aj.) a aktivity, které lze praktikovat ve veřejných zařízeních (chodit s přáteli do restaurace do kina, akupovat aj). Zvláštní kapitolu zájmových aktivit tvoří činnosti podporující tělesnou kondici (cvičení, sporty, posilovna, aerobic, turistika, jízda na kole, plavání.
- Tam, kde jde o naučení se určité dovednosti, si všímáme frekvence výuky – musí být taková, aby umožňovala zřetelné pokroky.
- V této oblasti mají zásadní význam uživatelské preference - povinné aktivity, které uživatele nebaví, se nepočítají. Zná poskytovatel zájmové preference respondenta? Vyzkoušel ho zaujmout pro něco jiného než televizi?
- Všímáme si rovněž věkové přiměřenosti zájmových aktivit: hraje-li si 30letý s hračkou pro tříletého, ptáme se, zda poskytovatel hledá způsoby, jak věkově nepřiměřenou aktivitu nahradit podobnou, ale věkově přiměřenější.
- Při hodnocení bychom neměli automaticky akceptovat obvyklý stav, že lidé se středním až těžkým mentálním postižením mají nesmírně omezený repertoár zájmových aktivit (televize a vycházky jen ve skupinách). Zájmové aktivity jsou podstatnou sférou navazování vztahů s druhými lidmi.

### **6. Práce**

*Dovednosti spojené s udržením pracovního místa (plný nebo zkrácený úvazek) v obci – 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 a rozvíjet příslušné pracovní dovednosti

#### **Vodítka pro hodnocení:**

- Pro většinu lidí je práce víc než pouhý prostředek k získání peněz – pomáhá člověku vážit si sebe sama, získávat respekt okolí a přispívat k životu společnosti.
- Výše uvedená definice uvádí, že jde o „dovednosti spojené s udržením pracovního místa v obci“, což však neznamená, že práce v chráněné dílně není prací. Takto je definovaná plně vyvinutá schopnost pracovat a ten, kdo ji v této míře nemá, má nárok na podporu, aby případně v obci pracovat mohl. Někteří lidé nedosáhnou – a často ani s podporou – této úrovně kompetence, též se vyskytnou případy, kdy chráněné prostředí umožní lepší uplatnění schopností uživatele než pracovní příležitosti z aktuální nabídky na otevřeném trhu práce v místě. Důležitým kritériem, zda se jedná o podporu, bude tedy orientace poskytovatele na pracovní uplatnění uživatelů v běžném pracovním prostředí (na otevřeném trhu práce). To neznamená, že takové uplatnění nutně i opatří, nýbrž jen to, že prokazatelně usiluje o maximální možnou pracovní integraci jako o nejlepší řešení.
- Práce je prací pouze tehdy, vytváří-li hodnoty. Nevytváří-li nějaká aktivita hodnoty, počítáme ji sem tehdy, když znamená záměrný trénink pracovních dovedností, které budou později použity při skutečné práci. Často se v organizacích setkáváme s ergoterapií která hodnoty nevytváří (jejími produkty jsou např. neumělé keramické výrobky) a ani zde nejde o plánovitý nácvik dovedností použitelných později při reálné práci. Pokud tyto aktivity uživatele baví, hodnotíme je jako aktivity zájmové.
- Pokud uživatelé v rámci ergoterapie vykonávají pomocné práce při výtvarných aktivitách pracovníků, z nichž vycházejí hodnotné výrobky, ptáme se, zda tyto práce jsou maximem ve směru využití schopností uživatele a jeho integrace, které lze nabídnout. Všeobecně u práce nějakým způsobem problematické (málo „hodnototvorné“, málo „integrovane“) vždy zjišťujeme přístup poskytovatele k této práci: má-li jít o podporu, pak taková práce musí mít smysl buď jako etapa v systematickém nácviku pracovních návyků, nebo jako příležitost pracovat po dobu, než se najde vhodnější pracovní uplatnění, které zároveň poskytovatel aktivně pomáhá hledat.
- Je důležité dospívajícím a mladým dospělým lidem s mentálním postižením poskytovat repertoár různých pracovních zkušeností v běžném prostředí.
- Přechod z terapeutické nebo chráněné dílny do zaměstnání zpravidla vyžaduje úvahu o individuálním procesu přechodu.

## **H. Právní postavení respondenta**

Na závěr rozhovoru si hodnotitel ověří a doplní informace ve vyplněném formuláři *Právní postavení respondenta* tam, kde je to zapotřebí.

### **5.3. Záznam údajů z rozhovoru (30 min.) – kazuistika**

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

#### **Kazuistika**

je stručným záznamem předchozího i současného života respondenta. Jazyk kazuistiky by měl být podobný jazyku dobrého filmového dokumentu – měl by obsahovat fakta jen s minimem komentářů a interpretací. Oblasti v kazuistice zachycené představují vlastně stručně zachycený průběh rozhovoru.

#### **Záhlaví kazuistiky**

*Respondent č. x (jméno neuvádíme), pohlaví, věk, jakou dobu žije v chráněném bydlení, odkud do chráněného bydlení přišel, jak dlouho žil v ústavu popř. rodině*

#### **Oblasti v kazuistice zachycené**

##### **1) Životní běh uživatele zjištěný z dokumentace**

- diagnóza, z níž postižení vyplývá, faktická omezení
- důležité body, které ovlivnily životní dráhu respondenta (zejména právně významné akty)
- okolnosti nástupu do chráněného bydlení, které uživatele vedli k tomuto rozhodnutí, kdo doporučil respondentovi možnost žít v chráněném bydlení, kde žil před vstupem do chráněného bydlení

##### **2) Kontakt během rozhovoru**

*Je důležité vždy ho zmínit. Je jako houslový klíč na začátku notové osnovy – dává vodítko, jak máme následující informace chápat.*

##### **3) Jak respondent žije?**

- zdraví (kromě postižení)
- jak bydlí?
- jak tráví čas? (Co dělá? Kde? S kým? – Typický den a týden)

##### **4) Čím respondent žije?**

- sociální pole – rodina, partner, vztažná osoba mezi asistenty
- preference, zájmy a cíle – co je pro něj důležité

##### **5) Potřebná podpora a poskytované služby**

*Zde je důležitá konkrétnost – v čem respondent potřebuje podporu? Jak je to v jednotlivých oblastech? Stojí uživatel o podporu a dostává ji?*

#### **Pravidla pro psaní kazuistiky**

##### **1) Délka**

Délka kazuistiky by neměla být menší než 15 řádek a bez vážných důvodů by neměla přesáhnout 25 řádek.

##### **2) Úplnost**

Kazuistika má pokrýt všechny výše uvedené hlavní oblasti.

##### **3) Plastičnost**

Plochá kazuistika podává uživateli podobný obraz jako vyplněný dotazník. Na všechny otázky jsou zde odpovědi a přesto žádnou živou představu o dotyčném člověku a jeho životě nemáme.

Plastická kazuistika přináší konkrétní detaily, které sdělují význam přesněji než zobecněná tvrzení. Přítomnost takovýchto výmluvných, ilustrujících detailů nemůžeme nijak zajistit. Objeví se však nejspíše tehdy, když

budeme v rozhovoru s respondentem a referujícím pracovníkem věnovat citlivou pozornost charakteristickým, neobvyklým a problematickým skutečnostem v respondentově minulém i současném životě.

#### 4) *Ochrana respondenta*

Je třeba

- dbát na chránění identity respondenta: neuvádět ani iniciály jména, neuvádět názvy obcí z jeho životní historie,
- neuvádět žádné výroky o konkrétních pracovnících (ani kladné),
- citlivé údaje o zdravotním stavu, které nemusí být obecně známy (např. duševní potíže) zmiňovat jen všeobecně nebo vůbec ne, neuvádět žádné výroky o politické orientaci respondenta.

#### 5) *Konkrétnost*

- a) Obecná tvrzení ilustrovat konkrétními příklady
- b) Užívat určitá vyjádření kvantity (frekvence, intenzity, podílu apod.)

Neurčitá vyjádření jako „mnohdy, zřídka, často, někteří, více“ apod. je lépe je nahrazovat výrazy jako „zhruba čtvrtina“, „1-2x měsíčně“, „menšina uživatelů“, „v ojedinělých případech“ atd.

#### 6) *Uvedení zdroje,*

*z něhož tvrzení pochází* (respondent, referující pracovník, hodnotitel)

#### 7) *Jazyková správnost*

Relativní nepřítomnost pravopisných chyb, hovorových výrazů, překlepů, chybějících slov apod.

### Formulář pro kazuistiku respondenta:

<b>KAZUISTIKA RESPONDENTA</b>		
Hodnotitel:	Referující pracovník:	Datum:
<b>Respondent/ka č. X</b>		
<b>x let, v chráněném bydlení x let (x % života), z toho x let v ústavech a x let doma</b>		
TEXT		

<b>6.</b>				
<b>Záznam o rozhovoru s respondentem a referujícím pracovníkem</b>				
<b>Respondent č.:</b>	<b>Datum:</b>			
<b>Referující pracovník:</b>	<b>Hodnotitel:</b>			
<b>C. Typický den a týden</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>?</b>
Rytmus „doma a venku“				
Rytmus „všední den – svátek“				
<b>D. Autonomie v kontaktu s institucí</b>				
Volba bydlení				
Volba oslovování				
Prostor pro individuální život				
Kontrola uživatele nad vlastním teritoriem				
<b>E. Sociální vztahy</b>				
Kontakt s komunitou (obcí)				
Kontakt s rodinou a blízkými přáteli				
Prostor pro partnerské vztahy				
Vztažná osoba mezi pracovníky				
Respondentovo hodnocení referujícího pracovníka				
<b>F. Zdraví</b>				
Péče o tělesné zdraví				
Péče o duševní zdraví				
<b>G. Podpora v oblastech adaptačních dovedností</b>	<b>Podpora potřebná</b>		<b>Podpora poskytovaná</b>	
Komunikace				
Zvládání osobní péče				
Život v domácnosti				
Používání veřejných míst a služeb				
Volný čas				
Práce				



## 7. PRÁVNÍ POSTAVENÍ RESPONDENTA

### FORMULÁŘ PRO POSKYTOVATELE

- 1) Instituce má doklad dosvědčující založení smluvního vztahu mezi poskytovatelem a respondentem.
  - a) ano (prosíme předložte)
  - b) ne
  
- 2) Existuje dokument, který upravuje práva a povinnosti respondenta pro bydlení v zařízení (domácí řád, rozhodnutí zřizovatele, nájem apod.).
  - a) ano (prosíme předložte)
  - b) ne
  
- 3) Splňuje respondent podmínky pro vyplácení kapesného podle §4 nebo §9 vyhl.82/1993Sb?
  - a) ano, splňuje a dostává (on nebo opatrovník) kapesné ve výši . . . . Kč
  - b) ano, splňuje, kapesné však nedostává. Proč?:  
.....
  - c) ne, organizace se neřídí vyhl.82/1993Sb.
  - d) ne
  
- 4) Dostal respondent v 15 letech (popřípadě později) občanský průkaz?
  - a) ano
  - b) ne; proč?  
.....
  
- 5) Má respondent rozhodnutím soudu omezenou způsobilost k právním úkonům nebo byl zbaven způsobilosti k právním úkonům?
  - a) ano (prosíme předložte rozsudek)
  - b) ne
- 5A) Jestliže ano, kdo byl ustanoven opatrovníkem?
  - a) poskytovatel (nebo jeho pracovník)
  - b) rodič (nebo jiný příbuzný)
  - c) jiná osoba
  - d) jiná organizace
  
- 5B) Jestliže ano, reviduje poskytovatel důvody, které vedly k omezení nebo zbavení?
  - a) ano
  - b) ne; proč?
  
- 6) 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
  
- 7) Jaká je forma pracovně právního vztahu respondenta?
  - a) pracovní poměr
  - b) dohoda o pracích konaných mimo pracovní poměr
  - c) jiná. Jaká?: .....
  - d) respondent pracuje, práce není smluvně upravena; proč?
  - e) respondent nepracuje
  
- 8) Kde je trvalé bydliště respondenta?
  - a) v organizaci poskytovatele
  - b) u rodičů nebo jiných příbuzných
  - c) jinde



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

Personální charakteristiky zjišťuje vedoucí hodnotící skupiny v rozhovorech s vedoucími základních týmů během prvního dne hodnocení. Čas vyhrazený na tyto rozhovory postačí až na 4 rozhovory po 3/4 hod. U poskytovatelů, kde bude základních týmů méně mohou být rozhovory delší. Při větším počtu základních týmů si vedoucí HS volí pro rozhovor jen vedoucí některých týmů na základě znalosti organizačního schématu instituce a po seznámení s institucí při úvodním rozhovoru s vedením.

Jde nám zde o týmy, které poskytují širší spektrum základních služeb, v nichž pracovníci třeba i s různou kvalifikací mají stejnou náplň práce (tým asistentů pracujících v domácnosti apod.) Nejde o týmy specializovaných profesí (rehabilitační pracovníci nebo tým dvou tří sociálních pracovníků vykonávajících specializované služby a ne běžnou péči).

V průběhu dalších dnů hodnocení budou vedoucí HS a další hodnotitelé hovořit s řadou referujících pracovníků. I při těchto rozhovorech lze položit některé vybrané otázky týkající se personálních charakteristik. Vedoucí HS může tak další hodnotitele požádat o položení některých otázek (některým) referujícím pracovníkům na základě zjištění z rozhovorů s vedoucími týmů

### Fungování základních týmů

Zajímáme se zde o to, zda základní tým je skutečně týmem – živou, dynamickou skupinou s vysokou mírou interakce uvnitř týmu, nebo zda je spíše formální skupinou, kde jsou důležité vertikální interakce (vedoucí-řadový pracovník) a míra komunikační výměny mezi členy týmu je nízká. Zjišťujeme to z frekvence, obsahu a důležitosti porad základního týmu.

Důležitá bude už sama velikost základního týmu: ve skupině 20 osob je intenzivní vzájemná výměna nemožná, v týmu 4 lidí je naopak snadná.

Tam, kde pro určitou skupinu uživatelů (domácnost) vedle sebe působí paralelní týmy (např. tým asistentů a zdravotníků) se dále ptáme na způsob vzájemné komunikace.

#### Charakter základního týmu

**Kolik pracovníků má základní tým pracovníků, do kterého patříte?**

**Jsou to lidé spojení stejnou odborností, nebo tím, že se starají o určitou skupinu obyvatel, nebo nějak jinak?**

#### Frekvence a charakter porad

**Jak často se Váš tým schází na poradách? Kdy byla taková porada naposledy? A kdy předtím? Co důležitého se na těchto posledních poradách probíralo?**

**Kdy bude příští porada? Co například by mohlo způsobit, že by se porada odložila?**

#### Spolupráce s paralelním týmem ( např. zdravotníci/nezdravotníci):

**Když pracovník vašeho týmu potřebuje vyřešit nějaký problém s pracovníkem paralelního týmu, řeší to sám v přímé kontaktu s ním, nebo se taková věc řeší mezi vedoucími týmů?**

**Můžete uvést nějaký malý příklad z poslední doby?**

**Kritérium:** Základní tým je skupinou s velkou mírou vzájemné interakce (porady 1x za 1-2 týdny, řeší se na nich problémy a nikoliv pouze předávají informace, porada se odkládá jen z mimořádných důvodů, v kontaktu s paralelním týmem jednají pracovníci přímo se svými protějšky).

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je splněno jen částečně.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno ( základní tým je spíše formální skupinou s nízkou úrovní komunikační výměny mezi členy týmu).
<b>?</b>	Nelze posoudit.



### Míra autonomie základních týmů

*Zajímáme se zde o to, zda v činnosti základního týmu platí princip subsidiarity – tj. že problémy se řeší na té úrovni, na níž vznikají, a vyšší úroveň řízení vstupuje do řešení jen tehdy, když s řešením, k němuž došlo na nižší úrovni, nesouhlasí, nebo jako odvolací instance.*

*Vedle toho zjišťujeme, zda v komunikaci mezi týmem a vyšší úrovní řízení jde v zásadě o dialog (tj. zda je zde snaha dojít k oboustranně přijatelnému řešení), nebo zda převládá direktivní styl řízení (nařizování, povolování, zamítání).*

Rozhodování o poskytování služeb pro uživatele

**Kdo rozhoduje, kde který uživatel bydlí?**

**Kdo rozhoduje, že uživatel může samostatně opustit domácnost? Pokud potřebuje uživatel na cestu do obce doprovod, kdo rozhoduje, zda ho dostane?**

**Kdo rozhoduje, že je uživatel nemocný a že je třeba např. přinést mu jídlo na pokoj, nebo že nepůjde do zaměstnání?**

**Kdo rozhoduje o detailech estetické úpravy prostor, v nichž základní tým pracuje?**

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 mezi týmem a vyššími úrovněmi řízení

**Co by se stalo, kdyby vedení rozhodlo o přistěhování nového uživatele k uživateli do domácnosti, kde pracujete a o němž vaši pracovníci vědí, že soužití s ním způsobí vážné problémy? Jak by se taková situace řešila?**

**Stalo se něco takového v uplynulém roce?**

**Stává se, že se pracovníci vašeho týmu veřejně vyjádřili kriticky k nějakému rozhodnutí někoho z nadřízených? Kdy naposledy si pamatujete, že se to stalo? Jaký to mělo dopad?**

**Kritérium:** Základní tým je autonomní jednotkou, která řeší většinu svých běžných provozních problémů sama. V komunikaci s vyššími úrovněmi řízení převládá dialog nad direktivním stylem řízení.

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je splněno jen částečně.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno (základní tým je řízen direktivně z vyšších úrovní řízení).
<b>?</b>	Nelze posoudit.

## Hodnocení pracovníků

*Má-li se organizace vyvíjet, potřebuje mít fungující zpětnovazební mechanismy, které u pracovníků posilují žádoucí jednání a oslabují jednání nežádoucí. Zde se zajímáme o působení tohoto mechanismu na úrovni základního týmu. Zjišťujeme též, nakolik vedoucí hodnotí pracovníky podle kvality služeb poskytovaných uživatelům, a nakolik podle kritérií jiných (věk, praxe, kvalifikace, ochota vyjít vedoucímu vstříc apod.)*

**Ted' si prosím vezměte k ruce seznam pracovníků vašeho týmu. Projděte ho a pokuste se najít dva pracovníky, kteří jsou podle vašeho názoru v práci lepší než ostatní, kteří podávají nejlepší výkon. Není třeba, abyste tyto pracovníky jmenoval(a).**

**Zkuste popsat, v čem jsou lepší než ostatní, čím se liší od ostatních (aspoň dvě tři charakteristiky u každého).**

**Ted' si zkuste uvědomit, z čeho poznáváte, že ti pracovníci takoví skutečně jsou, že to není jen vaše představa o nich.**

*(Pomůcka, kdyby vedoucí týmu neuváděl konkrétní projevy pracovníků: Například kdyby se ten pracovník náhle změnil a začal by být průměrným pracovníkem, takovým, jako jsou ostatní, z čeho konkrétně byste tu změnu poznal(a)?*

*Snažíme se, aby vedoucí byl velmi konkrétní v popisu chování pracovníka, aby se neuchyloval jen k všeobecným hodnocením. Např.: „Už by nebyl tak pracovitý“, pak se ptáme: „A z čeho byste poznal, že už není tak pracovitý?“).*

**Zkuste odhadnout, zda tito pracovníci vědí, že si jejich práce ceníte, a že je to právě pro ty dobré projevy, které jste uváděl.**

**Z čeho to mohou poznat?**

**B. Ted' si prosím znovu vezměte k ruce seznam pracovníků a pokuste se najít dva pracovníky, kteří jsou podle vašeho názoru v práci naopak horší než ostatní. Zase není třeba, abyste tyto pracovníky jmenoval(a).**

**Zkuste popsat, v čem jsou horší než ostatní (aspoň dvě tři charakteristiky u každého).**

**Ted' si zkuste uvědomit, z čeho poznáváte, že ti pracovníci takoví skutečně jsou, že to není jen vaše představa o nich.**

**Zkuste odhadnout, zda tito pracovníci vědí, že s jejich prací nejste spokojen, a to právě pro kvůli těm projevům, které jste uváděl.**

**Z čeho to mohou poznat?**

**Kritérium:** V základním týmu funguje hodnocení pracovníků, v němž je hlavní důraz kladen na kvality služeb poskytovaných uživatelům (charakteristiky dobrých a špatných pracovníků se převážně týkají poskytování služeb). Pracovníci rozpoznávají hodnocení vedoucího týmů z jeho konkrétních projevů – verbálních či finančních.

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je splněno jen částečně.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno.
<b>?</b>	Nelze posoudit.

### Vzdělávání a výcvik asistentů (pracovníků přímo pracujících s uživateli)

*Směřování poskytovatele ke zlepšení kvality poskytovaných služeb se děje prostřednictvím výcviku a vzdělávání pracovníků. Zajímáme se tudíž o to, zda, v čem a jak intenzivně se pracovníci vzdělávají. Odlišujeme vzdělávání zdravotnické od sociálně-pedagogicky-psychologicky orientovaného vzdělávání. Zjišťujeme, nakolik jsou pracovníci týmu aspoň orientačně seznámeni s moderními principy poskytování služeb lidem s postižením, jak jsou uplatňovány např. v západoevropských zemích.*

**Vezměte si prosím k ruce zase seznam pracovníků vašeho týmu a zkusme teď spolu sestavit přehled o jejich odborném vzdělávání v uplynulém roce (tj. v posledních 12 měsících).**

Délka vzdělávání

Sociální  
Pedagogické

Zdravotnické

Psychologické  
Jiné

1-2 dny

3-5 dnů

Víc než týden

Účast ve víceletém výcviku  
či vzdělávání

Žádné vzdělávání  
(méně než 1 den)

*(Zaneste všechny členy týmu do výše uvedené tabulky – čárkováním: ////.)*

**Kdo účast na vzdělávání obvykle navrhuje - pracovník nebo instituce?**

**Jak se instituce a pracovníci dovídají o nabídkách vzdělávání?**

**Existují témata, pro která instituce aktivně hledá odpovídající nabídky vzdělávání?**

**Máte představu, v čem se liší poskytování služeb chráněného bydlení v České republice od obdobných**

**služeb v západní Evropě?**

Navštívil(a) jste vy nebo někdo jiný z vašeho týmu nějakého poskytovatele chráněného bydlení v západoevropské zemi? Mluvil jste s někým, kdo takového poskytovatele navštívil? Víte o nějaké české instituci, kde se poskytují služby chráněného bydlení? Pokud ano, spolupracujte spolu?

**Kritérium:** Vedoucí týmu má představu o hlavních rysech moderních sociálních služeb pro lidi s postižením a aktivně napomáhá vzdělávání pracovníků týmu v tomto směru. Vzdělávání pracovníků týmu je orientováno tímto směrem.

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
----------	--------------------------------

<b>1</b>	Kritérium je splněno jen částečně.
----------	------------------------------------

<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno.
----------	----------------------------------

<b>?</b>	Nelze posoudit.
----------	-----------------

**Odborné vedení a supervize pracovníků v přímé péči**

*Je třeba vyjasnit pojmy odborné vedení a supervize.*

*Odborným vedením je zde myšlena ta část řízení podřízeného pracovníka nadřízeným, která se týká odborných pracovních postupů podřízeného, jde nejčastěji o pokyny (tedy kontrolu).*

*Supervizi zde je myšleno strukturované uvažování nad konkrétními problémovými situacemi, které vznikly v interakci jednotlivého pracovníka s uživateli, (případně s příbuznými uživatele) nebo s dalšími pracovníky. Rozdíl proti odbornému vedení je zde v tom, že*

*a) vždy jde o rozbor konkrétní problémové situace zasazené v jedinečném mezilidském kontextu a*

*b) 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.)*

*Odborné vedení se praktikovalo a praktikuje ve všech organizacích. Supervize je metoda relativně nová a slovo supervize je často zdrojem nedorozumění, a to i mezi lidmi, kteří ji provádějí. Přesto se supervizi při hodnocení personálních charakteristik nemůžeme vyhnout.*

*Odborné vedení a supervize jsou vedle hodnocení a výcviku a vzdělávání další nezbytnou podmínkou odborného rozvoje pracovníků.*

**Práce s lidmi s postižením je náročná na schopnost jednat s lidmi. Každý pracovník se čas od času dostává do kratších či délejších problémů s nějakým uživatelem.**

**Vzpomeňte si prosím na dva případy z letošního roku, kdy se nějaký takový problém pracovníka s uživatelem objevil. Pomohl jim někdo s řešením problému?**

**Jaké to byly problémy? Jak to dopadlo? Jakou pomoc mají vaši pracovníci obecně k dispozici v takových případech? Víte, co je to supervize? Provádí se ve vaší instituci, chodí někteří pracovníci někam mimo instituci na supervizi problémových případů?**

**Kritérium:** Odborné vedení funguje, pracovníci týmu se v náročných situacích s uživateli obracují o pomoc ke kompetentním spolupracovníkům. V týmu je známo, co je supervize, hledají se možnosti jejího využití nebo se v instituci praktikuje.

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
----------	--------------------------------

<b>1</b>	Kritérium je splněno jen částečně.
----------	------------------------------------

<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno (odborné vedení se nejčastěji omezuje na kritiku a na „hašení problémů“ poté, co vzniknou, pojem supervize je neznámý nebo supervize není považována za potřebnou).
----------	---

<b>?</b>	Nelze posoudit.
----------	-----------------

### Zácvik pracovníků v přímé péči

*Zácvik nových pracovníků je dalším ukazatelem péče věnované institucí tomu, aby dobré postupy v poskytování služeb byly náležitě praktikovány všemi pracovníky.*

**Kdy přišel naposledy nový pracovník do vašeho základního týmu? Kdo to byl? Jakým způsobem probíhalo jeho zapracování? Jak dlouho zácvik trval?**

**Kdy předtím přišel nový pracovník do vašeho týmu? Byl způsob zácviku stejný nebo se v něčem lišil? Je způsob zácviku nového pracovníka nějak písemně stanoven?**

**Kritérium:** Doba definovaného zácviku trvá alespoň měsíc, během kterého je nový pracovník zaučován zkušeným pracovníkem, kterému je pro tuto činnost vytvořen časový prostor. Systém zácviku je písemně stanoven.

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je splněno jen částečně.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno (nový pracovník je instruován o nezbytných provozních záležitostech během jednoho až dvou dnů, dále nastupuje do denní turnusové služby a učí se fungovat v instituci samoučením).
<b>?</b>	Nelze posoudit.

### Postup projednávání stížností pracovníků

**V každé instituci se čas od času stává, že některý pracovník má vážnou stížnost – nemyslíme zde jen běžný konflikt v určité situaci - 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 případě stížnosti pracovníka? Jak byl vyřizován?**

**Vedou se nějaké záznamy o vyřizování stížností?**

**Kritérium:** Existuje písemně stanovený závazný postupem vyřizování stížností, tento postup zajišťuje možnost být vyslyšen a vznést námitky a být seznámen s výsledkem řízení. Projednané stížnosti se dokumentují.

<b>2</b>	Kritérium je v zásadě splněno.
<b>1</b>	Kritérium je splněno jen částečně.
<b>0</b>	Kritérium je v zásadě nesplněno (stížnosti se vyřizují různě, záleží na konkrétním pracovníkovi, závazná pravidla nejsou stanovena).
<b>?</b>	Nelze posoudit.

## 9. ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z HODNOCENÍ

### **1. Průběh hodnocení**

**Termín hodnocení:** .....

**Členové Hodnotící skupiny:**

PaedDr. XY, vedoucí Hodnotící skupiny

Mgr. AB, sekretář Hodnotící skupiny

Mgr. CD

PhDr. EF

**Jména a funkce členů vedení instituce, kteří se hodnocení zúčastnili:**

např.:

Mgr. IJ, ředitel instituce

Mgr. KL, vedoucí chráněného bydlení

Mgr. MN, psycholog nebo metodik

**Metody hodnocení:**

*Prohlídka instituce*

*Studium dokumentace*

*Vstupní rozhovor s vedením* (sebehodnocení instituce za pomoci *Sebehodnotícího inventáře* - viz Příloha 1)

*Posouzení kvality poskytovaných služeb pro jednotlivé uživatele*

- Náhodný výběr vzorku x uživatelů (respondentů) a určení referujících pracovníků
- Určení referujících pracovníků institucí – x referujících pracovníků
- 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*

*Závěrečný rozhovor s vedením* (projednání výsledků hodnocení)

**Kontext hodnocení, postup hodnocení, přístup instituce k hodnocení**

Hodnocení proběhlo jako součást projektu ..... (název projektu) ....., 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 Fidlerová a byla upravena PaedDr. Evou Brožovou a PaedDr. Jiřím Milerem.

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 instituce**

### **Historie a vývoj služby**

Vývoj poskytované služby chráněného bydlení v instituci, významné stavební úpravy v bytech, budovách, jejich původní účel. Historie současného stavu – změny statutu, počtu domácností, počtu a složení uživatelů v průběhu dosavadní existence instituce.

### **Materiální vybavení – budovy, byty a pozemky**

Počet budov, bytů a pozemků s jejich charakteristikou. Umístění a začlenění domácností v obci, velikost a dostupnost obce. Velikost pozemků. Zvláštní charakteristiky.

*Uvést právní formu vlastnictví bydlení dle tabulky v Sebehodnotícím inventáři, např.:*

- 3 domácnosti jsou ve vlastnictví poskytovatele
- 2 domácnosti jsou ve vlastnictví právnické osoby – obce a družstva a poskytovatel je v nájmu

### **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 smluvního vztahu umístěni v instituci k trvalému bydlení – celkem x uživatelů žijících v x domácnostech.

### **Zastoupení pohlaví:**

Počet mužů:

Počet žen:

### **Věková struktura:**

1. 18-60 let
2. 60 let a více

### **Místa, odkud přišli do chráněného bydlení**

1. ústav
2. rodina
3. jiné

### **Formy komplexu poskytovaných služeb chráněného bydlení**

Z celkového počtu x uživatelů bydlí:

*Uvést zastoupení druhů bydlení dle tabulky v Sebehodnotícím inventáři, např.:*

- 30 uživatelů bydlí ve skupinovém bydlení
- 4 uživatelé bydlí v individuálním bydlení
- 1 uživatel bydlí v podporovaném bydlení

*Z celkového počtu x domácností je: např.*

- 6 domácností skupinového bydlení
- 2 domácnosti individuálního bydlení
- 1 domácnost podporovaného bydlení

### **Pracovní začlenění uživatelů:**

Z celkového počtu x uživatelů pracuje:

*Uvést zastoupení způsobů pracovní aktivity dle tabulky v Sebehodnotícím inventáři, např.:*

- 10 uživatelů je zaměstnáno v chráněné dílně
- 5 uživatelů je zaměstnáno v podporovaném zaměstnávání
- 2 uživatelé mají pravidelné zaměstnání na otevřeném trhu práce

## **Pracovníci**

### ***Uvést dle tabulky v Sebehodnotícím inventáři:***

Celkový stav pracovníků instituce

Řídící pracovníci  
Administrativní pracovníci  
Pracovníci v přímé péči  
Ostatní  
Civilní služba

Počet pracovníků, kteří zabezpečují pouze služby chráněného bydlení  
Počet pracovníků, kteří se podílí na chráněném bydlení, mají však i jiné pracovní úkoly v instituci

Počet dobrovolníků:

### ***Kvalifikační profil asistenta uživatele ( dle tabulky v Sebehodnotícím inventáři)***

např.:  
VŠ se zaměřením sociálním  
VŠ se zaměřením pedagogickým  
Střední s maturitou  
Nižší

### ***Stabilita asistentů uživatele:***

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

## **3. Výsledky hodnocení**

### **Provozní charakteristiky**

*Provozní charakteristiky se týkají domácností umístěných v bytových domech a rodinných domcích, popř. dalších budov, kterými instituce disponuje*

#### **Budovy, byty**

*Umístění v obci  
Údržba a vnější vzhled  
Vzhled okolí budovy a zahrady*

#### **Interiér**

*Všeobecná atraktivita  
Kvalita prostředí (teplo, světlo)  
Nepřítomnost zápachů  
Osobní charakter obytných prostor*

#### **Adaptační úpravy, zařízení a pomůcky, vybavenost**

*Přístup ke službám v obci  
Bezbariérovost prostředí  
Individuální přizpůsobení prostředí s ohledem na pohybové či smyslové postižení  
Kompenzační pomůcky pro podporu sebeobsluhy (toaleta, hygiena, stravování)  
Vybavení pro volný čas*



*Přístup k telefonům*

## **Procedurální charakteristiky**

### **Základní prostor pro individualitu**

*Individuální posouzení potřeby služeb*

*Podpora osobních cílů*

*Klíčový pracovník ( asistent uživatele)*

*Volby bydlení*

*Prostor pro důvěrné vztahy*

### **Autonomie**

*Kontrola uživatele nad vlastním teritoriem*

*Volba oblečení*

*Prostor pro soukromí*

*Prostor pro individuální život*

*Svoboda pohybu*

### **Začlenění**

*Typický den a týden*

*Práce*

*Podpora využívání obecních zdrojů*

*Kontakt s komunitou (obcí)*

*Kontakt s rodinou a blízkými*

*Podpora přechodu do obce*

### **Respekt**

*Práva uživatelů (zejména údaje o právním postavení uživatelů s charakteristikou podpory, kterou organizace poskytuje/neposkytuje při ochraně práv uživatelů)*

*Ochrana osobních dat*

*Sjednávání podmínek bydlení*

*Stížnosti*

*Účast uživatelů na stanovení a poskytování služby*

### **Bezpečnost a zdraví**

*Péče o tělesné a duševní zdraví*

## **Podpora v oblastech adaptačních dovedností**

*Komunikace*

*Osobní péče*

*Život v domácnosti*

*Používání veřejných míst a služeb*

*Volný čas*

*Práce*

## **Kazuistiky**

Nezbytným doplňkem výše uvedených zobecnění jsou kazuistiky jednotlivých respondentů. Tyto kazuistiky jsou obsaženy v Příloze 4.

## **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**

*Domácí řád*

*Pracovní náplně*

*Poslání a cíle instituce*

*Postup projednávání stížností pracovníků*

*Postup při přijímání uživatelů*

*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 poskytovatelem a Hodnotící skupinou**

## **6. Seznam příloh**

**Příloha č. 1:** *Sebehodnotící inventář* (vstupní sebehodnocení instituce vedením a korekce v průběhu hodnocení)

**Příloha č. 2:** *Časový průběh hodnocení kvality služeb poskytovaných v .....*

**Příloha č. 3:** *Kazuistiky respondentů*

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

V ..... dne ...

Za poskytovatele:

Za hodnotící skupinu:

.....  
ředitel nebo jím pověřený zástupce

.....  
vedoucí Hodnotící skupiny