

odborný časopis



cená: 50 Kč / 2 €

sociální služby

**Arden
College, U. K.**

škola, která
dává šanci

Hipoterapie

kůň jako partner
pro zdraví i pro
radost

**Nikdy se
nevzdávej!**

rozhovor
s poslancem
Ludvíkem Hovorkou

**Fenomén
smrti**

důstojné umírání
v domovech
pro seniory

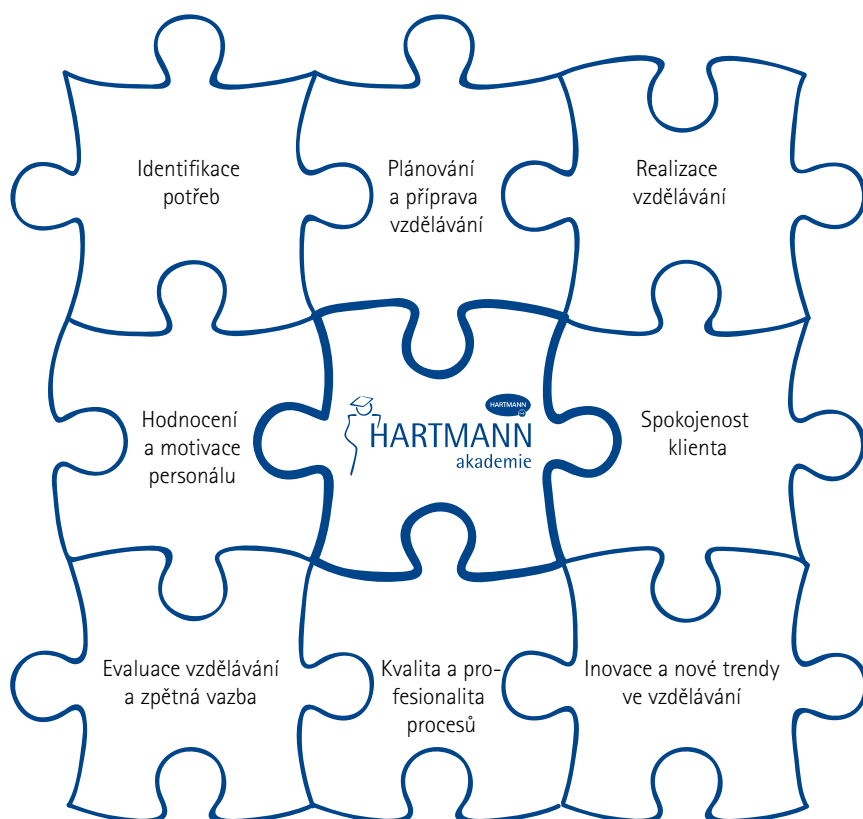




Jsme tu pro Vás – HARTMANN akademie 2009

Vzdělávací akce u Vás nebo na Vámi vybraném místě dle Vašich potřeb „NA MÍRU“!

- **Manažerská akademie** – moduly cílené na trénink manažerských dovedností k posílení sebejistoty při vedení lidí, jejich motivaci. Moduly sestavíme na základě analýzy potřeb Vašeho zařízení a rozvojového potenciálu zaměstnanců na manažerských pozicích. Rozvojový potenciál posoudíme metodou **Development Centre**.
- **Workshopy** na upevnění manažerských dovedností a diskusi v následujících tématech:
 1. Hodnocení zaměstnanců, jak se osvědčila hodnotící kritéria, jak se mi daří vést hodnotící rozhovory.
 2. Poskytování a přijímání pozitivní a kritické zpětné vazby.
 3. Řešení a řízení konfliktů na pracovišti, manažer v roli prostředníka při řízení konfliktu.
- **Koučování** – pojem koučování, trendy, koučování v praxi.
- **Manažerské supervize** – supervize pro manažery zařízení sociální péče s akcentem na manažerskou práci a osobní rozvoj.
- **Supervize pro zaměstnance v pomáhajících profesích** – individuální a skupinové supervize pro pracovníky v sociálních službách s akcentem na vzdělávání a osobní rozvoj, případové supervize z denní praxe.
- **Management změn** – procesy změny, kdo změnou prochází, kdo změny řídí, možnosti řešení.
- **Odborné kurzy z oblasti sociální péče** – připravíme se specialisty odborná témata dle Vašich potřeb.
- **E-learning** – elektronické vzdělávání na odborná, manažerská i komunikační témata. Kurzům jsou přiřazeny 2 – 3 kreditní body dle vyhlášky MZ.
- **Konference a otevřené kurzy** – témata a termíny sledujte na našich webových stránkách.



Kontakt:

Kateřina Kramářová, katerina.kramarova@hartmann.info, tel.: +420 549 456 274, www.hartmannakademie.cz



Vážení kolegové,

Po vydání prvního čísla staronového Zpravodaje, resp. nového časopisu Sociální služby, jsme zaznamenali celou řadu pozitivních ohlasů a každým dnem přicházely do kanceláře Asociace objednávky předplatného. Jak pozitivní zpětná vazba, tak i velký zájem nových čtenářů jsou pro nás zavazující a motivující ke zvyšování kvality, ale i rozsahu časopisu. Záměrem Asociace pak zůstává zvýšení jeho periodicity na měsíční vydávání v roce 2010.

Za období posledních dvou měsíců mi dovoluťe zmínit tři důležité informace. Začátkem března byla ministři práce a sociálních věcí předána analýza inspekcí sociálních služeb. Blíže se s jejím obsahem můžete seznámit v tomto čísle a s jejím celým zněním na intranetu webových stránek Asociace. Asociace předloží tuto analýzu i v dalších důležitých orgánech a bude trvat na naplnění navržených opatření. Důležitou zprávou je také ustanovení tří odborných celorepublikových sekcí. Ošetrovatelská sekce je tvořena jedním zástupcem z každého kraje, velmi důležité Sekce ambulantních služeb sociální péče a Sekce terénních služeb sociální péče jsou tvořeny zástupci všech členských organizací majících registraci na tyto služby (APSS ČR sdružuje mj. 117 terénních služeb a 97 služeb ambulantních). V příštích týdnech se uskuteční první setkání těchto sekcí a zahájí pravidelnou činnost. Závěrem mi dovoluťe zmínit dohodu Asociace se společností IReSoft, s. r. o., která všem členským organizacím poskytne slevu ve výši 2000 Kč na každý nově objednaný softwarový modul z jejich nabídky a svým stávajícím zákazníkům, kteří doposud nejsou členy Asociace, uhradí členský příspěvek pro r. 2009. Přeji vám všem krásné jarní dny,

Jiří Horecký, B. A., prezident APSS ČR



Prázdné regály a blbá nálada

Před časem jsem se vypravil na velký rodinný nákup do jednoho z tábořských supermarketů. K mému překvapení na mě ze všech stran civěly poloprázdné regály. Co se děje? Hospodářská krize ještě naplno nepropukla, komunisté nevyhráli volby... Zmaten touto situací skládám do vozíku jogurty z rovněž výrazně prořídlé police oddělení mléčných výrobků. „Tady vám dva jogurty tečou,“ upozorňuji právě dorazivší prodavačku, která cosi začala kutit asi metr ode mne. „Pane! Jestli se vám to nelíbí, tak je prostě vemte a dejte někam jinam!“ Konsternován nečekanou reakcí a neschopen odpovědi odcházejím se svěšenými rameny pryč. Doma se pak z novin dovičím, že vedení onoho obchodního řetězce se rozhodlo, samozřejmě v zájmu zkvalitnění služeb, jak jinak, ve svých provozovnách ukončit práci externích pracovníků dodavatelských firem a doplňování zboží vložít na bedra svých vlastních zaměstnanců. Samozřejmě bez navýšení jejich počtu a mezd. Musí se šetřit.

Nejsem odborník na marketing, ale ono řešení se mi zdá poněkud nesmyslné. Tedy alespoň pokud zaměstnanci supermarketů do té doby netrávili významnou část své pracovní doby hraním piškvorek na bednách od banánů. Ideální půda pro růst „blbé nálady“ mezi nimi i zákazníky. Na prodavačku se už nezlobím. Docela ji chápu. Ještě že pracuji v sociálních službách. U nás se něco takového nemůže... „Paní Ondráčková, už jsem vám čtyřikrát říkal, že ten zvonek nemáte pořád mačkat. My na vás prostě nemáme čas. Musíme vyřídit kupu lester, co leží na sesterně, a za hodinu nám začíná školení o komunikaci při individuálním plánování. Cože? Ne, opravdu to nejde. Zkuste to zvládnout sama. Aha. No tak počkejte, jestli vám nepřijde odpoledne návštěva. Nebo až skončí to školení. Prosím? Jo, taky pěkně děkuji!“ Uf! Kde jsem to skončil?

Zdeněk Kašpárek, šéfredaktor

Z obsahu čísla:

▶▶ Aktuality APSS ČR	3-4
▶▶ Analýza inspekcí	5
▶▶ Zasedání prezidia	5
▶▶ Táborská konference o IP	6-7
▶▶ Rozhovor s Ing. L. Hovorkou	8-9
▶▶ Představujeme Královéhradecký kraj	10
▶▶ Cílová skupina pro poskytování služeb	11
▶▶ Rozhovor s ředitelem společnosti IReSoft	12
▶▶ Principy a pravidla zavádění kvality	14-15
▶▶ Stížnosti na kvalitu	16-17
▶▶ Cena kvality v sociální péči	17
▶▶ AG FOODS se představuje	18
▶▶ Práce s rizikem	20-21
▶▶ Fenomén smrti	22-23
▶▶ Arden College, U. K.	24-25
▶▶ Hipoterapie	26
▶▶ Hartmann akademie: Development centre	27
▶▶ Akciová společnost jako poskytovatel	28-29
▶▶ Smlouvy o poskytování sociálních služeb	30-31
▶▶ Jak vést hodnotící pohovor	31
▶▶ Kdo, co a proč je RAROSP	32
▶▶ Názory, ohlasy, komentáře...	33
▶▶ Střípky z domova	34-35



Členové APSS ČR k 1. 3. 2009: 476 organizací, 24 čekatelů, 1096 registrovaných služeb

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR Vás zve na odbornou konferenci

INSPEKCE KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Odborná témata:

- Poskytovatelé sociálních služeb** – zkušenosti a postřehy z realizovaných inspekci
- Certifikovaní inspektoři** – prezentace zkušeností a poznatků z uskutečněných inspekci
- Zástupci MPSV ČR** – zpětná vazba, reakce na vystoupení inspektorů a poskytovatelů
- Krajské úřady** – zkušenosti a metody inspekci ve vybraných krajích
- Asociace poskytovatelů sociálních služeb** – prezentace analýzy inspekci v r. 2008 v ČR

Kdy: 16. 4. 2009 od 9.30 do 15.30 hodin

Kde: hotel Palcát, tř. 9. května, Tábor

Cena: 100 Kč – 1500 Kč (zvýhodněné ceny pro členy Asociace)

Přihlásit na konferenci se lze na www.apsscr.cz v modulu Konference od 2. 3. 2009 v 8.00 hod.

Konference APSS ČR na DVD

Neměli jste možnost zúčastnit se některé z odborných konferencí pořádaných APSS ČR? Chcete s materiály a výstupy konference seznámit Vaše spolupracovníky? Objednejte si DVD s obrazovým záznamem konference, včetně powerpointových prezentací a obrazové přílohy.

- Restriktivní opatření, 26. 6. 2008 Tábor
- Zdravotní péče v pobytových zařízeních, 23. 9. 2008 Brno
- Dvoudiskové vydání Individuální plánování sociálních služeb, 20. 11. 2008 – Praha a 29. 1. 2009 – Tábor

Cena za jedno DVD: 390 Kč/členové APSS ČR; 490 Kč/nečlenové APSS ČR poštovné a balné: 30 Kč

Objednávky zasílejte na: tajemniceAPSSCR@centrum.cz



„Time out!“

II. Evropský kongres EDE (Evropská asociace ředitelů domovů pro seniory)
24. - 26. září 2009 v Lucemburku

Téma kongresu: Dejte si pauzu. Dělat naši práci lépe, rychleji a levněji již nestačí – musíme se zastavit a hledat nové možnosti.

Více informací naleznete na: www.ede-eu.org, www.apsscr.cz

A sociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a autorský tým ve složení Dr. Dagmar Krutilová, Dr. Pavel Čámský a Bc. Jan Sembdner pro vás připravili publikaci s názvem „Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb“. Jedná se o výrazně doplněné a rozšířené vydání, které navazuje na tzv. „Manuál tvorby a zavádění SQ“ vydaný v létě roku 2008, jehož náklad byl zcela rozebrán. Cílem autorského týmu je předložit čtenářům významnou pomůcku, která propojí systém sociálních služeb zřetelněji se standardy kvality, zákonnými ustanoveními a prováděcími předpisy. Autoři vycházejí z praxe uplatňování současného systému sociálních služeb a mají zájem, aby publikace působila zejména jako motivace, systém doporučení či jako návod jak postupovat při přípravě SQ a při přípravě poskytovatelů na inspekci kvality. Tato více jak dvoustránková publikace stojí 490 Kč. Členové Asociace si ji mohou exkluzivně objednat za 190 Kč (max. 3 ks/zařízení, poštovné 35 Kč) na emailové adrese: tajemnice@apsscr.cz



PŘIHLÁŠKA K ODBĚRU

Objednávám časopis Sociální služby od čísla v počtu kusů

FAKTURAČNÍ ADRESA

KORESPONDENČNÍ ADRESA

(je-li odlišná od fakturační)

.....
jméno nebo název organizace

.....
jméno nebo název organizace

.....
adresa (ulice, č. p.)

.....
adresa (ulice, č. p.)

.....
město, PSČ

.....
město, PSČ

.....
e-mail

.....
telefon

.....
IČO

.....
DIČ

ÚHRADA FAKTUROU / SLOŽENKOU (nehodící se škrtněte)

Souhlasím se zpracováním osobních údajů za účelem evidence předplatitelů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb.



SOCIÁLNÍ SLUŽBY

6x ročně 32 stran

Informací, Inspirace, Pomoci a Zajímavostí pro registrované poskytovatele, pracovníky v sociálních službách a veřejnou správu

aktuality apss ČR, sociální péče, zdravotní péče, rozhovory, okénko do světa, ekonomika a řízení, kvalita sociálních služeb, nové projekty, terapie, vzdělávání, právní poradna, názory a ohlasy, střípky z domova

- Cena jednoho čísla 50 Kč
- Roční předplatné 300 Kč
- Členové APSS ČR 3–4 ks každého vydání zdarma

Příspěvky do časopisu zasílejte na e-mail sefredaktor@apsscr.cz

Objednávejte na adrese: APSS ČR, Klokotská 101, 390 01 Tábor, tel. 381 213 332
e-mail: apsscr@centrum.cz • www.apsscr.cz

Jednání Prezidia APSS ČR v Táboře

Ve středu 28. ledna se v tábořském Orea hotelu Dvořák uskutečnilo první letošní zasedání prezidia Asociace. Jeho členům byl předložen předběžný výsledek hospodaření za loňský rok, podle kterého Asociace skončila s hospodářským ziskem. V souvislosti s neuspokojivou ekonomickou situací v sociální sféře bylo prezidentovi Asociace uloženo pokračovat v jednáních s MPSV ČR ve věci navýšení prostředků pro dotace poskytovatelům sociálních služeb, jeho termínování a určení klíče k přerozdělení dotací.

Prezidium z důvodů diverzity typů služeb členských organizací a potřeby odborné specializace jednohlasně schválilo ustanovení republikových odborných sekcí, jejichž předsedové se budou jako hosté napříště účastnit jednání prezidia. Jsou to sekce: Ošetrovatelská péče (Mgr. Janýřová), Ambulantní služby sociální péče (Mgr. Heřmánková) a Terénní služby sociální péče (Mgr. Vítová).

Prezidium dále schválilo finanční podporu několika celostátním akcím. Konkrétně budou prostředky poskytnuty pro Mezinárodní sportovní hry zdravotně postižených (CSP Litoměřice), 7. ročník Národních her handicapovaných (Větrný mlýn Skalička), Štafetový běh Evropou (Domov na zámku Bystře), XIV. ročník národního turnaje Českého hnutí speciálních olympiád v přehazované (Domov pod hradem Žampach), Sportovní hry 2009 (DSS Slatiňany),

10. Podzimní ples pro zdravotně postižené z celé ČR (Domov Na Hrádku) a Sportovní hry vozíčkářů (Bohumín).

Dále došlo ke schválení nového složení redakční rady časopisu Asociace, který je od ledna vydáván pod názvem Sociální služby. Prezidiu byl představen nový šéfredaktor časopisu Z. Kašpárek, který následně poskytl k vydávání tohoto periodika základní informace a vyzval přítomné k aktivní spolupráci na tvorbě jeho obsahu.

Mgr. Martin Dürrer, člen Výkonné rady EDE (Evropská asociace ředitelů domovů pro seniory), představil tuto mezinárodní organizaci, informoval o jednání jeho výkonné a generální rady, které proběhne 3. dubna právě v Táboře, a pozval přítomné na II. kongres EDE v Lucemburku 24. - 26. září 2009.

Prezidium bylo také seznámeno se stavem členské základny Asociace, kterou k datu setkání tvořilo 457 členů a 8 čekatelů. Registrovaných služeb bylo celkem 1075. Na tomto jednání bylo rovněž schváleno šest subjektů se statutem tzv. přidruženého členství.



Účastníci zasedání prezidia

K dalším bodům programu patřilo mimo jiné představení nového promotion klipu Asociace, Mgr. Kocábová, účetní Asociace, informovala o hospodaření krajských organizací, hovořilo se o změnách v legislativě, nové podobě intranetu, analýze inspekci, transformaci sociálních služeb, o digitalizaci TV vysílání a možnostech technické podpory zprostředkovávané Asociací, byl projednáván zprávy z jednotlivých krajů aj. Další jednání prezidia bylo stanoveno na 15. 4. 2009 opět do Tábora. Celý zápis z lednového setkání je ke stažení k dispozici na intranetu Asociace.

**Věra Velková, DiS
Zdeněk Kašpárek**

Analýza inspekci sociálních služeb

Od roku 2007 začal v oblasti sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách figurovat nový nástroj pro kontrolu registračních údajů a standardů kvality, tedy inspekce. Jeho působení se ovšem setkal s velmi rozporuplnými reakcemi.

Na základě bližšího zkoumání převažujících negativních hodnocení proběhnuvších inspekci jsme postupně dospěli ke zjištění, že nejde jen o subjektivní kritiku. V některých případech je nedodržován metodický pokyn k inspekci, bylo možné konstatovat i porušení právních předpisů a norem, kontrolování skutečností, jež byly nad rámec kontrolován povinností, a v neposlední řadě se vyskytoval i značně subjektivní přístup k hodnocení stejných kritérií v závislosti na kraji či osobě inspektora.

Smyslem Analýzy inspekci sociálních služeb je upozornit na tyto nedostatky a navrhnout aktivní změny za účelem zastavení případné deprecie celého systému inspekci sociálních služeb, nikoliv souhrnně hodnotit inspekce či zpochybňovat tento instrument jako takový. Analýza byla zpracována na základě komparace celkem 15 in-

spekčních zpráv z většiny krajů ČR napříč právní formou či typem služby poskytovatele (inspekční zprávy všech typů pobytových služeb, azylového domu, denního stacionáře, pečovatelské služby). Nejde tedy o analýzu všech či většiny inspekčních zpráv (v řádech desítek), nýbrž o analýzu reprezentativního vzorku. Studie těchto zpráv byla podpořena výpověďmi statutárních zástupců inspektorovaných zařízení.

Z analýzy plyne, že inspekce kvality realizované v r. 2008 vykazují zřejmou diferenci mezi tzv. krajskými a ministerskými inspekci. Tyto rozdíly spočívají v odlišném pohledu na hodnocení jednotlivých kritérií a subkritérií, nedostatečném získávání důkazů pro negativní hodnocení, hodnocení skutečností jdoucích nad rámec předmětu inspekce kvality. Z dostupných inspekčních zpráv vyplývá, že tzv. ministerské inspekce vycházejí z přístupu dokazování splněných kritérií, zatímco některé krajské evidence používají opačný postup dokazování, tzn. hledání nedostatků a akcent nesplnění daných kritérií. Kvalita, úroveň a přístup k realizovaným inspekci byly v r. 2008 evidentně ovlivněny absencí ministerských inspekci, které by byly použitelné jako demonstrace dobré praxe a vytvářely by tak vyvažující protipól k inspekci krajským.

Navrhovaná řešení zaznamenaných problémů se

týkají vzniku nezávislého a nestranného orgánu, který by mohl mít status poradního orgánu ministra práce a sociálních věcí anebo odborné komise při MPSV ČR, zintenzivnění počtu tzv. ministerských inspekci ve všech krajích jako protipól ke krajským inspekci, zvážení vzniku samostatného oddělení v rámci odboru 22, jehož existence by zajistila zintenzivnění inspekční činnosti a její kontinuitu, zadání výzkumu, jehož předmětem by bylo posouzení fungování inspekci a celkových přínosů zavedení standardů kvality a inspekci sociálních služeb se zaměřením na vnímání kvality ze strany uživatelů a zhodnocení efektivity vstupů a výstupů, při další novele zákona o sociálních službách pak upravení jeho znění tak, aby námítky proti inspekčním zprávám byly podávány MPSV ČR.

Analýza byla 5. března 2009 předána ministrowi práce a sociálních věcí; rovněž se jí bude zabývat Rada vlády pro seniory a stárnutí populace. Její plné znění je k dispozici na intranetu APSS ČR. Můžeme očekávat, že vzbudí řadu reakci a emocí a zahájí či bude stimulovat diskuzi a možná i veřejný tlak k tomuto tématu, jehož výstupem bude naplnění navrhovaných řešení a racionalizace celého procesu inspekci kvality sociálních služeb.

**Jiří Horecký, B.A.
Zdeněk Kašpárek**

Individuální plánování sociální

Odborná konference APSS ČR



Ve čtvrtek 29. ledna se v zaplněném kongresovém sále táborského hotelu Palcát konala první letošní odborná konference APSS ČR. Jejím tématem byla pro poskytovatele sociálních služeb velmi aktuální otázka individuálního plánování (IP). Ačkoliv šlo za posledních několik měsíců již o třetí konferenci na toto téma, zájem o něj rozhodně neupadá, o čemž svědčí téměř 350 přihlášených účastníků.

V úvodu konference prezident Asociace J. Horecký, B.A., seznámil posluchače s aktuálním stavem členské základny (457), počtem registrovaných služeb (1075) a následně prezentoval aktivity plánované pro tento rok. A pak už přicházeli k řečnickému pultu jednotliví přednášející. Mgr. P. Hanuš, vedoucí oddělení koncepce sociálních služeb MPSV ČR, se ve svém příspěvku věnoval jednak legislativnímu základu pro IP, jednak aktuální situaci v oblasti sociálních služeb v souvislosti s právě probíhající hospodářskou krizí. Vyjádřil přesvědčení, že současný stav ekonomiky by rozhodně neměl vést k názoru, že by se činnost v oblasti sociálních služeb měla jakkoliv redukovat. Naopak. Zavádění IP je velmi aktuálním a základním prvkem zvyšujícím podstatným způsobem roli uživatelů v procesu poskytování sociálních služeb. Mgr. J. Sobek se ve svém proslovu věnoval podstatě a cílům IP a zásadám a metodám stanovování osobních cílů. Mimo jiné se zabýval otázkou správného rozlišení, co je a co není osobní cíl pro potřeby IP, co dělat, nemá-li klient služby zájem si osobní cíl stanovit, jak nakládat s cíli, které jsou zjevně nereálné, nebo s cíli, které se setkávají s nesouhlasem příbuzných klienta, či jak postupovat při stanovování osobního cíle u klientů s vážnými problémy v komunikaci. Rozebral rovněž problém stanovování tzv. roz-

vojových cílů, které poskytovatelé služeb a klientovi blízcí často mylně pokládají za nezbytné. PhDr. M. Hermanová pozměnila téma svého příspěvku a rozhodla se reagovat na osobní poznatky a zkušenosti získané z dvouleté komunikace a návštěv zařízení poskytujících sociální péči. Věnovala se tak konkrétním slabým stránkám v IP, přičemž za jedno ze základních pochybení na straně managementu označila nedostatečné prezentování dokumentace IP jako ochrany personálu před vznášením neoprávněných nároků ze strany uživatelů služeb a jim blízkých osob. Zdůraznila nutnost týmové práce a týmového „náboje“ jako základu úspěchu v IP. Dále se věnovala nedostatkům v termínování IP a v jejich obsahu, potřebě stanovení odborného garanta, korespondenci stanovování IP se zdroji samotných uživatelů služeb, s otázkami bezpečnosti a plánem rizik poskytované péče.

Mgr. M. Haicl se zaměřil na otázku přípravy a podpory klíčových pracovníků. Nejprve vyzvedl důležitost dialogu a partnerství mezi poskytovateli a klienty při plánování služeb. Upozornil na skutečnost, že pro plánování služby neexistuje jeden univerzální, za všech okolností platný model. Je vždy otázkou volby, jakou podobu plánování považuje poskytovatel ve své konkrétní situaci za užitečnou a smysluplnou. Ta by pak měla z partnerského vztahu poskytovatele a uživatele přirozeně



vyvěrat a spočívat v postupném odkrývání jednotlivých „vrstev“. V druhé části svého příspěvku prezentoval M. Haicl kurz plánování služby, tedy výcvik klíčových pracovníků (KP). Upozornil na problémy často rozporuplných požadavků na KP, častých změn pravidel a instrukcí a špatnou komunikaci mezi personálem a managementem.

Mgr. A. Kubíková se věnovala úvodní fázi IP, adaptačnímu procesu, tedy procesu přizpůsobování se klienta novému prostředí, ale také přizpůsobování prostředí klientovi. Prezentovala Maslowovu pyramidu potřeb zahrnující širokou škálu lidských potřeb od nejzákladnějších, fyziologických (bydlení, strava, oděv...), až po nejvyšší (seberealizace). Dále se ve svém příspěvku zabývala faktory ovlivňujícími adaptaci, jejími fázemi, způsoby vypořádávání se klientů s adaptací, organizací a cíli adaptačních skupin.

V následném kratším příspěvku pak Ing. M. Čuhajová ze společnosti Hartmann – Rico prezentovala projekt elektronického vzdělávání, tzv. E-learning. Jde o vzdělávání akreditované, moderní, efektivní a přitom časově a finančně nenáročné.

Odpolední program zahájil Bc. J. Sembdner příspěvkem zabývajícím se zákonnými povinnostmi poskytovatele v procesu IP, obecnými pod-



ch služeb

mínkami pro aplikaci Standardů kvality (SQ) v organizacích poskytovatelů sociálních služeb, metodikami pro IP a správnou formulaci osobních cílů. Upozornil na skutečnost, že základním předpokladem úspěchu a efektivity sociální služby je komunikace uvnitř pracovního týmu. Dále se zabýval mýty kolem zavádění SQ a nejasnostmi okolo IP. Upozornil, že východiskem pro plánování a poskytování služby by měly být individuální potřeby uživatelů (tzn. že IP podporuje co nepřirozenější, resp. nejběžnější způsob života uživatele), a nikoliv jen možnosti a potřeby organizace.

JUDr. P. Čámský hovořil o problematice uzavírání smluv o poskytování sociálních služeb a otázce zda a jak učinit IP, tedy záležitost velmi proměnnou, součástí těchto smluv. Smlouva sama o sobě pouze zakládá práva a povinnosti smluvních stran a samotnou sociální situaci uživatele neřeší. Je však prostředkem k tomuto procesu a zkušenost ukazuje, že formulování osobního cíle ve smlouvě je záležitostí velmi žádoucí. Je však třeba, aby z praktických důvodů byla formulace osobního cíle ve smlouvě taková, aby umožnila poskytovateli i uživateli dostatečně orientovat, a přitom natolik široká, aby bylo možno vzájemné vztahy rozvíjet bez nutnosti stálých změn smlouvy.

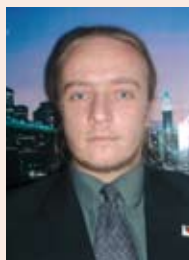
Poslední část konference před závěrečnou diskusí patřila čtyřem ústavům sociální péče, jejichž zástupci se s přítomnými podělili o své zkušenosti s IP. Za Domov důchodců Kdyně hovořil Mgr. J. Žákavec, za ÚSP Barevné domky – Hajnice Bc. L. Alešová, za DpOZP Mariánské A. Hlušek a za Domov pro seniory Milevsko Mgr. M. Jarošová. V souvislosti s IP bylo možno slyšet o problémech, bolestech, otázkách a chybách, stejně jako o nalezených řešeních. Zvláště příspěvek L. Alešové týkající se ve své první části především rozčarování nad nepoměrem mezi vzrůstajícími legislativními nároky kladenými na poskytovatele sociálních služeb a bolestným stavem finanční situace nejen jednotlivých zařízení, ale sociální sféry jako takové, mluvil mnoha účastníkům konference zjevně ze srdce.

Konference ukázala, že problematika IP a SQ je mezi poskytovateli sociálních služeb otázkou živou a citlivou, do jisté míry i kontroverzní. Náročnost a některé nejasnosti v souvislosti s jejich zaváděním v kontrastu s velmi omezenými personálními a finančními možnostmi poskytovatelů nepochybně způsobí, že ještě dlouho půjde o žhavé téma. Asociace se k němu bude jistě vracet – ať už pořádáním odborných seminářů nebo na stránkách časopisu Sociální služby.

Zdeněk Kašpárek

» ANKETA » ANKETA » ANKETA

1. Jaký je váš dojem z tábořské konference? Co Vás na ní nejvíce oslovilo?
2. Co považujete za největší přínos individuálního plánování pro poskytovatele sociálních služeb a jejich klienty?
3. V čem vidíte největší úskalí procesu zavádění individuálního plánování v jednotlivých zařízeních?



Mgr. Bc. Petr Jančík
ředitel DD Hlučín

1. Konference ve mne vyvolala kladný dojem. Z prezentace předkladatelů pramenilo, jak širokou, důležitou a ne zcela probádanou oblastí individuální plánování je.
2. Největším obohacením poskytované sociální služby je její individualita spočívající v chápání uživatele jako svébytné lidské osobnosti. Pro uživatele individuální plánování přináší nové spektrum, které bylo v minulosti často opomíjeno. Uživatel se stává součástí procesu poskytování sociální služby, ne pouze jeho pasivním účastníkem.
3. Úskalí je mnoho. Nedostatečné vzdělání pracovníků, slabé personální zabezpečení k hlubší individuální práci s uživatelem, chybějící motivace zaměstnanců vzhledem k nízkému finančnímu ohodnocení a náročné administrativě, neochota uživatelů k sestavování individuálního plánu, u starších zařízení s vícelůžkovými pokoji nedostatek soukromí k sestavování a hodnocení individuálního plánu, apod.



PhDr. Petr Němec, CSc.
ředitel DS Vychodilova, Brno

1. Konference se mně velmi líbila – byla tradičně perfektně organizačně připravená, a přestože byla již druhá s obdobným tématem, přinesla řadu zajímavých podnětů, které inspirují ke změnám a zdokonalení postupů používaných v naší organizaci.
2. Pro zaměstnance přináší oporu a větší jistotu v činnostech, které dříve dělali často spíše intuitivně. Klientům na druhé straně může pomoci orientovat se v nově vzniklé situaci, lépe poznat sama sebe, získat motivaci apod.
3. Individuální plán je nejen odrazem individuality klienta, ale také individuálních schopností klíčového pracovníka. Třetím subjektem se stává inspektor hodnotící tyto procesy. Logicky je právě individuální plánování nejčastějším problémem při probíhajících inspekcích, protože dává velký prostor subjektivnímu hodnocení. Domnívám se, že stejně jako celé standardy kvality musí individuální plánování projít dalším postupným vývojem, aby se z něho nestal administrativně vciťovací moloch, který ve jménu individuality bude nutit klienty i zaměstnance dělat věci, které vůbec nechťejí.



Ing. Marie Semelová
ředitelka DD Luhačovice

1. Konference byla velice dobře připravena a byli velmi vhodné zvoleni přednášející. Zvláště se mi líbil příspěvek dr. Marie Hermanové, která operativně zareagovala a přednesla příspěvek doplněný o nejčastější pochybení při individuálním plánování.
2. Asi to, že se už nemůže stát, že je uživatel služby ponechán osamocen v cizím prostředí. Mízi anonymita, je vyhrazen čas na rozhovory apod.
3. Největším problémem je asi pro všechny „čas“. Aby bylo možné zvládnout běžnou péči o klienta a zároveň se věnovat našim uživatelům – k tomu bychom potřebovali o hodně více času nebo více personálu. Administrativní nároky jsou rovněž časově velice náročné a navíc ne každý pracovník si rozumí s počítačem.

Nikdy se nevzdávej!

Rozhovor s poslancem a místopředsedou sněmovního Výboru pro sociální politiku Ing. Ludvíkem Hovorkou.

» **Žádné soukromé fondy nevyřeší demografický problém.**

Chceme-li mít vyrovnaný sociální systém,

musíme především **motivovat** lidi

k tomu, aby se starali

o budoucí plátce do

důchodového systému,

aby jejich **rodiny**

měly více dětí.



Ing. Ludvík Hovorka se narodil 13. 6. 1963 v Uherském Hradišti. Po maturitě na Střední průmyslové škole v Hodoníně vystudoval Stavební fakultu Vysokého učení technického v Brně. Pracoval jako projektant. V roce 1990 vstoupil do Československé strany lidové (později KDU – ČSL) a byl zvolen starostou v Šumicích. V roce 2000 se stal členem zastupitelstva Zlínského kraje a o dva roky později poslancem PS PČR. Ve sněmovně patří mezi nejaktivnější poslance, předkládal řadu zákonů a pozměňovacích návrhů. Je zde také místopředsedou Výboru pro sociální politiku. K jeho zájmům patří zahrádkářství a ovocnářství, rybolov a filatelie. Je ženatý, s manželkou Vladimírou má tři děti.

Dlouho jste se jako starosta a později jako krajský zastupitel zabýval komunální politikou. Jaké priority jste si v té době kladl a co pro Vás zkušenosti z tohoto období znamenají při Vaší současné práci v Poslanecké sněmovně PČR a jejich výborech?

Do komunální politiky jsem vstoupil ve svých 26 letech. Chtěl jsem pomoci při prosazování demokratických změn v naší zemi a v naší obci – v Šumicích na Uherskobrodsku.

Priorit bylo hodně – úspory energií, tepelné izolace budov, úsporné rekonstrukce a investice do obecních budov, maximální využití obecních budov – zřízení ordinace praktického, zubního lékaře a lékárny, výstavba nových obecních bytů, výsadba 12 ha nového lesa a několika hektarů remízů a zelených ploch, plynofikace obce a kotelen a stavba tělocvičny.

Spoustu práce jsme si dělali svépomocí a ušetřili jsme hodně peněz na investice.

Zkušenosti jsou cenné z jednání zastupitelstva, z osobních jednání s občany, s úředníky. Vždycky jsem posuzoval dopady zákonných úprav na občany, na starosty obcí. Kdyby vláda hospodařila jako většina obcí a chovala se stejně úsporně, pak by byl státní rozpočet v trvalém přebytku. Zjišťuji, že někde se rozhazuje plnými hrstmi a jinde se nepřiměřeně šetří.

Nikdy jsem v komunální politice nebyl svědkem tak špatných mezilidských vztahů a hrubosti

jako ve sněmovně. Bohužel stále více se přesvědčuji, že ve vysoké politice nejde o obecné dobro, ale často o prosazování určitých zájmů, které bývají v naprostém rozporu se zájmem veřejným.

Jste znám jako kontroverzní politik, který se spíše než stranickými doporučeními řídí vlastním svědomím. Nepochybně je to cesta mnohem riskantnější a namáhavější. Co Vás k rozhodnutí jít proti proudu vede? Proč si myslíte, že je politiků tohoto druhu v českém „rybníce“ poměrně málo?

Nejsem kontroverzní, ale snažím se říkat, co si myslím, a dělat, co říkám. Kontroverze vyplývá z odporu prosazovat špatné zákony s dalekosáhlými dopady na občany. Nesouhlasil jsem s některými pasážemi vládního prohlášení, ale nemohl jsem se k nim bohužel vyjádřit dříve, než jsem je vytištěné dostal do ruky jeden den před hlasováním o důvěře vládě Mírka Topolánka. A nepodpořit kvůli tomu vládu na začátku roku 2007 po šesti měsících povolebních tahanic nepřipadalo v úvahu. Když jsme se bouřili proti textu vládního prohlášení v poslaneckém klubu, dostali jsme slib, že o všech kontroverzních tématech se povede řádná diskuse. To se ale nikdy nestalo. Diskuse se sice vedla, ale vždy s předem známým výsledkem, který jsem často odmítl respektovat. Někteří novináři a někteří

politici ze mě dělali škůdce, rozvraceče demokracie a trucovitého člověka, aniž vzali do úvahy okolnosti vzniku vlády a vládního prohlášení. Prosadit dobrou věc nebo zabránit špatnému zákonu v jeho přijetí proti oficiální vládní linii je vždy velmi těžké a namáhavé. Vyžaduje to dobrou argumentaci a náročnou přípravu. Ne každý je ochoten postoupit „masáž“, i když s něčím zásadně nesouhlasí. Ten, kdo je loajální, má obvykle snazší život a větší šance politického růstu.

Mimo jiné jste místopředsedou sněmovního Výboru pro sociální politiku. Sociální oblast je prostorem se značným napětím mezi reálnými potřebami, kvalitativními i kvantitativními nároky na straně jedné a nedostatkem finančních prostředků i lidských zdrojů na straně druhé. Vidíte Vy sám nějaké řešení, byť dlouhodobé, umožňující zajistit rovnováhu mezi potřebami a možnostmi?

Hledání rovnováhy mezi potřebami a možnostmi je vždy těžké. Nejhorší ovšem je, když se často rychle prosadí nová zákonná úprava, například zákon o sociálních službách, a najednou se zjistí, že odhady finančních a dalších dopadů byly velmi podhodnocené.

Myslím, že bude nutné do budoucna více propojit sociální a zdravotní systém, protože je stále hodně lidí, jejichž problémy jsou téměř neřešitelné pouze ze sociálního nebo pouze ze zdravotního systému.

Chceme-li mít vyrovnaný sociální systém, musíme především motivovat lidi k tomu, aby se starali o budoucí plátce do důchodového systému, aby jejich rodiny měly více dětí. Musíme je motivovat nižšími odvody na důchodové zabezpečení. Žádné soukromé fondy nevyřeší demografický problém. A pak samozřejmě musí být vyšší zodpovědnost dětí za své rodiče v jejich stáří.

V závěru loňského roku jste usiloval o snížení výše státních dotací pro poskytovatele sociálních služeb. Bohužel, tento návrh neprošel. Domníváte se, že je nynější stav podpory, ale i celý systém financování, takto dlouhodobě udržitelný?

Především jsem nedokázal pochopit, že vláda mohla předložit návrh rozpočtu, ve kterém prokazatelně chyběly 2,4 mld. korun na financování sociálních služeb. To je nezodpovědný přístup, zejména v době, kdy řada poskytovatelů potřebuje mít jistotu vlastních příjmů



pro rozvojové projekty z evropských fondů. Nakonec řada návrhů na změnu ve prospěch poskytovatelů neprošla, ale sám ministr Nečas předložil a nakonec prosadil při hlasování o rozpočtu návrh na zvýšení platů státním zaměstnancům v rozsahu 2,7 mld. korun. To bylo nesprávné s ohledem na poskytovatele služeb. Přitom řada poskytovatelů v závěru roku měla problémy s penězi na výplatu. Nakonec se v lednu nějaké peníze (1,5 mld. korun) náhodou našly v rezervách na MPSV a něco zřejmě přidají z ministerstva financí.

Myslím, že poskytovatelé sociálních služeb musí mít především jistotu v časovém horizontu alespoň 3 – 5 let, na jaké služby budou mít peníze, aby mohli plánovat.

Nechci, aby se opakovala situace z uplynulých dvou let, kdy jsme byli zaplaveni žádostmi o dofinancování služeb. Tento stav nejistoty nemůže pokračovat.

Jak dlouho bude podle Vašeho mínění České republice trvat cesta k dosažení podobného stavu sociální péče, jaká existuje ve vyspělých zemích, a čím je její délka podmíněna?

To si netroufám odhadnout. Určitě to bude záležet i na dobrém využití evropských peněz.

Jak významnou roli ve zkvalitňování sociálních služeb podle Vás, jakožto křesťanské

ho politika, hrají a v budoucnu budou hrát církev, resp. církevní charitativní organizace či dobrovolnické projekty?

Církev a církevní charitativní organizace, stejně jako dobrovolnické organizace, mají významnou a nezastupitelnou úlohu v oblasti poskytování sociálních služeb, protože do služeb vkládají navíc ještě osobní nasazení a duchovní rozměr.

Není ovšem možné očekávat, že tyto služby budou financovány větší mírou ze sponzorských darů a sbírek.

Máte nějaké své vlastní motto, kterým se chcete i nadále ve své práci řídit?

Nikdy se nevzdávej!

Děkujeme za rozhovor.

Zdeněk Kašpárek

Kdyby vláda hospodařila jako většina obcí a chovala se stejně úsporně, pak by byl státní rozpočet v trvalém přebytku.

Ludvík Hovorka

Představujeme kraje



V Královéhradeckém kraji funguje spolupráce na výbornou



Co se vybaví pod pojmem Královéhradecký kraj? Možná dálnice D 11, možná Krkonoše, v současné době možná vybavení kanceláře hejtmána za 2,5 miliónu... Ale když se soustředíme na sociální služby? Měli bychom si říci, že to jsou moderní postupy, inovativní projekty, funkční síť sociálních služeb. Již v roce 2003 byl zahájen projekt s názvem „**Projekt procesu standardizace a zefektivnění sociálních služeb formou komunitní spolupráce v Královéhradeckém kraji**“. V rámci tohoto projektu byly tvořeny krajské standardy sociálních služeb, na čemž se podíleli i sami poskytovatelé. Součástí tohoto projektu byl pilotní program tvorby komunitního plánu pro obec III. stupně. Výstupem projektu byly krajské standardy kvality v sociálních službách a metodika komunitního plánování. Tedy v době, kdy nový zákon o sociálních službách měl ještě čtyři roky čekat na světlo světa, se v Královéhradeckém kraji již rozjížděla práce na implementaci krajských standardů a poskytovatelé sociálních

služeb dostávali od kraje podporu při jejich zavádění. V podstatě nevadilo, že se jednalo o krajské, a ne národní standardy. Tyto standardy byly logicky obdobné, a naopak v mnoha ohledech konkrétnější. Celý tento projekt byl ukončen evaluací v roce 2007, při kterých se hodnotilo, jak se konkrétní zařízení vypořádalo s procesem zavádění standardů do praxe. V současné době je Královéhradecký kraj jedním z mála, který má vypracovanou metodiku provádění inspekci, a celý proces realizace inspekci je uceleným a přehledným systémem v souladu se zákonem.

Spolupráce v Královéhradeckém kraji mezi zástupci kraje a jednotlivými poskytovateli je na velmi dobré úrovni, rovněž tak spolupráce mezi krajem a APSS ČR, kdy na většině krajských setkání je hostem zástupce kraje, a členové Asociace jsou tak aktuálně seznamováni s novými projekty, programy a celkovým děním v sociálních službách v kraji.

V posledních pěti letech byla v Královéhradeckém kraji z finančních prostředků kraje a se spoluúčastí státního rozpočtu nově vybudována nová pobytová zařízení sociálních služeb v Kvasinkách, Skřivanech a v Opočně, a to v duchu nových přístupů – tedy bydlení pro lidi s mentálním postižením ve skupinových domech, chráněných bytech, v oddělených vesnických i městských lokalitách.

V nejbližší budoucnosti se připravují individuální projekty z ESF v oblasti zlepšení kvality a dostupnosti sociálních služeb, vzdělávání poskytovatelů, pomoci sociálně vyloučeným osobám a lokalitám. Finanční rozsah těchto projektů je přibližně částka 330 mil. Kč.

Jako většina sociálních služeb v republice se potýkáme s nesystémovými a nerozumnými politickými rozhodnutími ohledně financování. Nicméně v Královéhradeckém kraji je nastavena velmi slušná a fungující úroveň komunikace mezi vedením kraje a poskytovateli sociálních služeb, která trvá i v období současné krize financování a je oporou pro poskytovatele i v těchto složitých dnech. Asociace poskytovatelů sociálních služeb je jednou z platforem pro realizaci této komunikace.

Do budoucna bychom chtěli více posilovat pozici krajské organizace Asociace jako místa pro vzájemnou komunikaci mezi poskytovateli a krajem, jako místa pro předávání informací mezi ústředními orgány a poskytovateli, a v neposlední řadě i jako místa pro výměnu zkušeností mezi jednotlivými členy krajské organizace. Z toho důvodu také připravujeme práci krajských sekcí sociálních a zdravotnických pracovníků.

Bc. Lenka Alešová

ředitelka ÚSP Hajnice

předsedkyně krajské organizace APSS ČR

Rozhovor s Ing. Miroslavem Uchytilem, členem rady Královéhradeckého kraje s gescí za sociální oblast



Můžete nám stručně představit aktuální situaci v poskytování sociálních služeb v Královéhradeckém kraji? Kolik je zařízení poskytujících sociální služby? Jaký je

krajský rozpočet na tuto oblast?

Kraj vlastní 25 zařízení sociálních služeb. V nich má více než 2300 klientů a přes 1300 zaměstnanců. Roční rozpočet sociálních služeb v kraji se pohybuje kolem 1,3 miliardy korun.

S jakou představou jste do funkce člena rady s gescí za sociální oblast vstupoval?

Liší se reálný stav věcí od Vašich původních představ?

Rád bych navázal na nastavený systém zajištění sociálních služeb na území kraje. Nadále budu podporovat systém plánování sociálních služeb v Královéhradeckém kraji, a to na nejnižší úrovni. Důležitá je pro mě i kvalita poskytovaných služeb, kterou bude kraj podporovat prostřednictvím projektů.

Akutní bolestí poskytovatelů sociálních služeb je nedostatek finančních prostředků. Jaká je v tomto směru situace ve Vašem kraji a jak chcete schodek ve financování sociální péče řešit?

Kraj v současné době vyčlenil z rezervního fondu částku 50 mil. Kč na provoz příspěvkových organizací kraje, odvětví sociálních věcí. Další cca 30 mil. Kč bude vyčleněno pro ostatní poskytovatele sociálních služeb na území kraje.

Průběžně komunikujeme s MPSV o dalším navyšení. Otázkou nadále zůstává nastavení systému financování podle § 101 zákona o sociálních službách, kdy se centrální úroveň přerozdělování dotací v návrhu zákona posouvá na konec roku 2011.

Nová Rada kraje zastavila proces privatizace sociálních zařízení zřízených krajem. Jaký důsledek bude tento krok mít? Jaká je krajská strategie, které se chcete v tomto směru nadále držet?

Zastavením transformace sociálních služeb jsme se vrátili k původnímu nastavení při řízení a poskytování sociálních služeb. Snažíme se o nastavení další strategie. Důležité je však hledět na finanční zdroje. V situaci, kdy MPSV snižuje finanční prostředky na provoz sociálních služeb, lze strategii velmi obtížně vytvářet.

Zdeněk Kašpárek

Cílová skupina pro poskytování sociálních služeb

Jedním ze základních a jistě pozitivních znaků zákona o sociálních službách je variabilita, kterou přináší v rámci jednotlivých druhů sociálních služeb.

Ustanovení upravující druhy služeb jsou pouhými rámci, ve kterých se mohou druhy sociálních služeb dále diferencovat. Významným prvkem této diferenciace je cílová skupina.

Cílová skupina označuje okruh osob, pro které je sociální služba určena. Její význam nesmíme podcenit již při registraci. Při formulaci cílové skupiny v žádosti o registraci doporučuji vycházet z dikce zákona, tj. z charakteristiky uvedené u každého druhu sociální služby v prvním odstavci příslušného ustanovení zákona. Zde si poskytovatel může vybrat mezi možnými cílovými skupinami uživatelů nebo může, pokud mu to charakter služby umožňuje, poskytovat tuto službu celé skupině uživatelů vymezené v zákoně. Zásadní je ale využití možnosti cílovou skupinu v registru upřesnit doplňující charakteristikou obsahující například věk nebo druh zdravotního postižení. Formulář žádosti o registraci obsahuje například možnost zadat věk v časových intervalech. U některých služeb toto vymezení není dostatečné, a je potřeba ještě upřesnit hranici věku. To je možné učinit v prostoru pro popis cílové skupiny. Tímto postupem je možné vyznačit věkovou strukturu tak, aby odpovídala skutečnosti a potřebě uživatelů. Tento údaj je potom součástí veřejné části registru poskytovatelů sociálních služeb, doplňuje základní charakteristiku cílové skupiny a v případě, že to bylo v registraci vymezeno, je dnes toto vymezení obsaženo v rozhodnutí o registraci podle § 81 zákona.

Takto vymezená cílová skupina vytváří cílovou charakteristiku každé jednotlivé služby. To se uplatní nejen ve chvíli, kdy si budoucí uživatel vybírá nejvhodnější službu v rámci jednotlivého druhu, ale také při uplatnění ustanovení § 91 odst. 3 písm. a).

Příklad: V poznámce u cílové skupiny je upřesněno „služba je poskytována osobám s mentálním postižením“. Je zřejmé, že zájemce s jiným postižením může být odmítnut.

Častým dotazem je otázka na cílovou skupinu pro sociální službu Domov pro seniory ve smyslu poskytování této služby uživatelům mladším 65 let.

Nejprve si připomeňme ustanovení zákona:

§ 49

Domovy pro seniory

(1) V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost **zejména** z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Z ustanovení je zřejmé, že zákon u domovů pro seniory počítá s možností, že služba bude ve výjimečných případech poskytována i osobám mladším, tedy těm, jejichž potřeba pravidelné pomoci jiné fyzické osoby není způsobena věkem. Pokud je tedy v domově pro seniory poskytována sociální služba osobám ve věku mladším 65 let, není třeba pro tyto osoby registrovat jiný druh sociální služby. Tuto cílovou skupinu doporučuji označit v žádosti o registraci také a vymežit ji v popisu cílové skupiny tak, aby bylo zřejmé, že tyto osoby jsou cílovou skupinou zařízení ve výjimečných případech. Příkladem je vymezení v registru, že služba je poskytována osobám mladším 65 let, kterým byla v zařízení poskytována péče před účinností zákona o sociálních službách. Vytvoření nové služby pro jedince či malou skupinu uživatelů není nezbytné, záleží na záměrech poskytovatele v rámci střednědobého plánování sociálních služeb.

Na závěr je nutné zmínit, že existují i vymezení cílové skupiny, která nelze akceptovat nebo jsou předmětem ostré diskuse. U první skupiny zapovězených vymezení se jedná o případy, kdy je vymezení v rozporu s právními předpisy. Osobně jsem přesvědčen, že do této skupiny patří i taková vymezení, která jsou v rozporu s dobrými mravy. Příkladem je vymezení ve znění „služba je určena osobám, jejichž měsíční příjem dosahuje minimálně 9500 Kč“.

Diskuse se vedou nad druhou skupinou vymezení, jejichž hlavním zástupcem je vymezení tzv. spádové oblasti pro uživatele. Nejčastější argument proti spočívá v tom, že toto ustanovení omezuje v rozporu se zákonem dostupnost služeb. Osobně se domnívám, že toto vymezení v rozporu se zákonem není.

Otázka vymezování cílové skupiny a její dopad na systém poskytování sociálních služeb se projevuje také do současných návrhů na novelizaci zákona o sociálních službách. Výše popisované vymezování cílové skupiny podle věku a zdravotního postižení by mělo být přímo uvedeno v ustanoveních o registraci sociálních služeb. Návrh na zavedení možnosti vymežit spádovou oblast neprošel v meziresortním připomínkovém řízení.

Mgr. Petr Hanuš

vedoucí oddělení koncepce soc. služeb MPSV



Mgr. Petr Hanuš



Rozhovor s Ing. Jiřím Halouskem

ředitelem společnosti IReSoft, s.r.o.



Ing. Jiří Halousek

Společnost **IReSoft, s.r.o.** je dodavatelem **informačního systému Cygnus**, který se během uplynulých několika let stal **nejpoužívanějším systémem** v sociálních službách. Systém se skládá z **několika modulů**, které jsou mezi sebou navzájem propojené a **tvoří tak jeden funkční celek**. Více informací o tomto produktu naleznete na stránkách **www.iscygnus.cz**.

Nedávno se vaše společnost stala přidruženým členem APSS ČR. Co vás k tomuto kroku vedlo?

Asociace je pro nás partnerem, se kterým již několikátým rokem spolupracujeme. Členství v Asociaci je pro mne důležitým krokem, protože díky tomu máme přístup k důležitým informacím týkající se sociálních služeb v ČR. Informační systém Cygnus v tuto chvíli používá více než 450 poskytovatelů sociálních služeb. Naším klientům poskytujeme celou řadu služeb, mimo jiné telefonickou podporu a osobní návštěvy konzultantů. Často se stává, že se nás klienti ptají i na dotazy, které jsou nad rámec vlastního ovládání softwaru (např. „Máme uzavřít dodatek s pojišťovnou na hodnotu bodu 0,9?“). Mým zájmem je, abychom měli vzdělané konzultanty, kteří se orientují v problematice sociálních služeb a dokáží klientům poradit. Proto je pro mne důležité být součástí Asociace, protože se tak včas dozvíme o připravovaných legislativních změnách, závěry z jednání s ministerstvy a pojišťovnami, jejich stanoviska a doporučení. Díky tomu můžeme pružně reagovat při aktualizaci systému a být informační oporou pro naše klienty.

Dlouhodobě s APSS ČR spolupracujete. Co tato spolupráce obsahuje?

Účastníme se téměř všech odborných konferencí, které Asociace pořádá. Na konferencích bývá přítomen společně s obchodní manažerkou Ing. Šárkou Fialovou a tento čas využíváme pro setkání s uživateli našeho systému. Můžeme je tak informovat o novinkách, které jsme připravili, stejně tak jako např. diskutovat jejich nápady a návrhy na změny programu. Zkrátka jsme našim klientům k dispozici osobně. Na některých konferencích rovněž vystupuji s příspěvkem, který se dotýká dané problematiky konference (např. softwarové řešení individuálních a ošetřovatelských plánů). Kromě účasti na konferencích využíváme možnosti inzercí v časopise Sociální služby a na internetových stránkách Asociace, a tím Asociaci finančně podporujeme.

Jak vnímáte APSS ČR?

Jsem rád, že se Asociace profesionalizovala a že má svého prezidenta. Díky tomu může hájit zá-

jmy svých členů a zajistit jim výhody, případně vyřešit jejich problémy. Uvedu příklad – často se v terénu setkávám s rozličnými přístupy revizních lékařů k proplácení výkonů, zejména podávání léků. Není výjimkou, že v jednom zařízení podávání léků pojišťovna proplácí a v zařízení vzdáleném jen pár desítek kilometrů již ne. Stejně tak jsou naprosto rozdílné požadavky na dokumentování provedených intervencí, nad kterými zůstává občas rozum stát. Plně chápu rozhořčení a znechucení sester nad tímto postupem a bohužel jim nedokážu pomoci. Ředitel takového zařízení se jen těžko dovolá nějakých změn u takového gigantu, jakým je pojišťovna. Ale prezident Asociace, která zastupuje téměř pět stovek poskytovatelů a má na své straně odborníky v dané oblasti, má zcela jistě jinou vyjednávací pozici.

Asociace má před sebou ještě dlouhou cestu, než se plně etabluje v rámci sociálního a zejména zdravotního sektoru. Myslím si, že pan prezident Horecký za poslední rok prokázal, že Asociace má smysl a že má smysl být jejím členem. Vždyť účast poskytovatelů na odborných konferencích hovoří za vše.

Vaše společnost připravila pro členy APSS ČR a své klienty zajímavé slevy. Čeho se týkají?

Jak už jsem naznačil, je i naším zájmem, aby Asociace sdružovala co nejvíce členů. Proto společnost IReSoft nabízí uhrazení členského poplatku na rok 2009 těm zařízením, která zatím nejsou v APSS ČR a která používají nebo se rozhodnou používat IS Cygnus. Naši klienti se tak mohou stát členem Asociace, aniž by je to něco stálo, a vyzkoušet si výhody s tím spojené.

Dále jsem se s panem prezidentem dohodl, že každý člen APSS ČR získává slevu na pořízení informačního systému Cygnus. Je to jedna z dalších výhod, proč být členem Asociace. Kdo si do 31. 5. 2009 objedná jakýkoliv nový modul IS Cygnus, získá na něj jednorázovou slevu ve výši 2000 Kč. V případě objednání více modulů se samozřejmě slevy sčítají.

Věřím, že spolupráce s Asociací bude nadále pokračovat a bude přinášet výhody našim klientům i členům APSS ČR.

Děkujeme za rozhovor. ■■■

Sleva na IS CYGNUS pro členy APSS

Každý člen APSS, který si objedná jakýkoliv modul IS Cygnus, získá slevu na pořízení ve výši 2000 Kč za každý nově objednaný modul.

Začněte používat IS Cygnus ještě dnes a ušetřete!

Akce se vztahuje na všechny objednávky přijaté do 31. 5. 2009.

Sleva se poskytuje z ceny bez DPH a je jednorázová.

Podpora novým členům APSS

Společnost IReSoft uhradí členský poplatek za rok 2009 těm zařízením, které ještě nejsou členy APSS a které používají IS Cygnus.

Staňte se členem APSS, využívejte výhody spojené se členstvím a ušetřete!

Akce je platná pro všechny přihlášky podané do konce roku 2009.

V přihlášce uveďte, že poplatek hradí IReSoft.



Informační systém Cygnus

Komplexní nástroj pro poskytovatele sociálních služeb

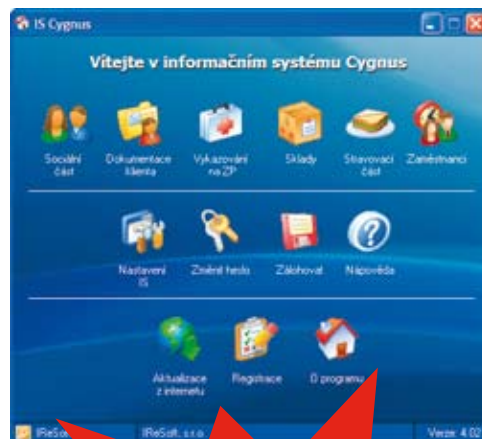
JEDNODUCHÝ, PŘEHLEDNÝ, KOMPLEXNÍ

IS Cygnus

je komplexní informační systém vytvořený speciálně pro poskytovatele sociálních služeb. V průběhu několika let se stal nejrozšířenějším nástrojem na trhu a těší se oblibě ve více než 450 zařízeních sociálních služeb.

Systém se skládá z níže uvedených modulů, které dohromady vytváří jeden funkční celek. Moduly mezi sebou sdílí data a vzájemně komunikují, čímž zjednodušují, zpřehledňují a usnadňují práci jednotlivých zaměstnanců v rámci zařízení.

Pro poskytovatele je rovněž výhodné, aby tyto nástroje zastřešoval jeden dodavatel, který tak může zaručit 100% provázanost a kompatibilitu všech modulů. Díky tomu poskytovatelé ušetří nejen čas, ale i náklady spojené se správou informačního systému.



VÍCE NEŽ 450
REFERENCÍ



Sociální část – kompletní evidence klientů a žadatelů, výpočet předpisů úhrady, vratky, finanční a hmotná depozita, výplatnice, vyúčtování, přehled přítomnosti...



Dokumentace klienta – individuální, ošetrovatelské a rizikové plány, formuláře dokumentace, přání a cíle klientů, realizace přenosnými terminály...



Vykazování na ZP – pořizování a vykazování výkonů odbornosti 913, 902 a 925, tisk žádanek ORP i DP, opravné dávky, načítání výkonů z dokumentace klienta...



Stravovací část – jídelní lístky, výdejky, rozbory, spotřeba a stravovací normy, objednávky a platby za stravu, nutriční hodnoty...



Sklady – vedení libovolného počtu skladů metodou průměrných cen, příjemky, výdejky, uzávěrky, inventury...



**Objednejte si nezávazné předvedení
IS Cygnus přímo ve Vašem zařízení.**

iReSOFT

Principy a pravidla zavádění

Kvalita poskytovaných sociálních služeb je dnes jedním z velmi živých a diskutovaných témat. Kvalita v obecné rovině je souhrn vlastností, které ukazují na to, jaká daná věc vlastně je. Můžeme jej také nahradit synonymem „hodnota“. Je-li něco „kvalitní“, předpokládáme, že je to také „hodnotné“.

Aby toto spojení mohlo být pro nás spolehlivé, je třeba si ujasnit, co je v tom konkrétním případě hodnotou – je nezbytné stanovit normu neboli „standard“. Do oblasti poskytování sociálních služeb v České republice vnáší potřebný standard zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ze dne 14. března 2006, účinný od 1. ledna 2007. V § 88 h) zavazuje poskytovatele dodržovat standardy kvality sociálních služeb. Vyhláška ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, pak stanovuje obsah těchto standardů. V praxi to znamená, že všichni poskytovatelé sociálních služeb, kteří mají registrovanou sociální službu, mají povinnost zavádět kvalitu ve svých zařízeních.

Existují vůbec nějaká obecná pravidla pro zavádění kvality? Myslím si, že na tuto otázku neexistuje jednoznačná odpověď. Ráda bych však uvedla několik **principů**, které mám ověřené ve své praxi za posledních několik let.

» Jak implementovat standardy kvality sociálních služeb?

Pokusím se definovat jednotlivé kroky, které by měly vést k zavedení standardů kvality v organizacích poskytujících sociální služby:

- **Vytvoření realizačního týmu, který bude standardy kvality zavádět.** Pokud má poskytovatel více druhů sociálních služeb, je nutno vytvořit ke každé službě samostatný pracovní tým, např. tým pro chráněné bydlení, tým pro centrum denních služeb atd.
- **Zavedení systému pravidelných porad k implementaci standardů podle druhů jednotlivých služeb.** Cílem těchto porad je práce na standardech. Jde konkrétně o vytváření metodik k jednotlivým standardům. V jednotlivých týmech si můžou účastníci porad zvolit své role (vedoucí, účastníci, zapisovatel). Také je důležité naplánovat **jak často** by se měli účastníci setkávat (1x za týden, za měsíc) a **kdy** by se měli setkávat (u zařízení s celoročním provozem to může být někdy problém). Je potřebné taky stanovit si **dobu trvání** porad (jde o to, aby porady nebyly moc dlouhé, protože jsou pak pro účastníky nezajímavé).

- **Motivace všech pracovníků zařízení k implementaci standardů kvality.** Při zavádění kvality je nesmírně důležitá pozitivní motivace všech pracovníků. Management zařízení by měl hledat vhodné formy a metody.

- **Vytvoření systému vzdělávání všech pracovníků v zařízení v oblasti standardů kvality.**

- **Zhodnocení současné praxe ve službě, definování oblastí služby,** kde se standardy nejvíce rozcházejí s realitou a vyžadují největší pozornost.

- **Vypracování metodiky ke standardům, přehodnocení provozního řádu,** domovního řádu a ostatních dokumentů – vytvoření písemné dokumentace ke standardům.

- **Spolupráce s uživateli služeb** na vypracovávání metodických materiálů, informovanost uživatelů o změnách, které proběhnou s vazbou na zavádění standardů kvality. V některých typech služeb by se uživatelé mohli účastnit i výše popsaných setkání pracovníků.

- **Vzdělávání a přenos informací** k rodinným příslušníkům a opatrovníkům o provedených změnách.

- **Kontrola naplňování standardů a následné zlepšování,** konzultační proces, rozvojové plány, dobrovolné audity. Definování a zavedení systému kontroly a možnosti následného zlepšování a plánování dalšího rozvoje služby.

» Konzultační proces

Velmi nápomocný při implementaci standardů je konzultační proces. Konzultační proces k úrovni naplňování standardů je podpůrný a zcela dobrovolný. Jeho cílem je poskytnout pracovníkům, kteří vypracovávají metodiku služby, oporu, rady a návody, jak v systému zavádění kvality pokračovat. Konzultace je zpětnou vazbou, oceněním i zhodnocením práce na standardech, má pracovníky motivovat k další práci. Jejím úkolem je stanovit silné stránky služby, tzv. příklady dobré praxe, i slabé stránky služby, tedy oblasti, jež vyžadují zkvalitnění. Výhodou této metody je vysoká míra aktivizace všech pracovníků, participace pracovníků v přímé péči na tvorbě směrnic a metodických postupů.

Konzultace se účastní pracovní tým střediska, který v diskusi s inspektory kvality obhájí své názory a formulace v metodikách. Konzul-

» Při zavádění kvality je nesmírně **důležitá** pozitivní **motivace** všech pracovníků. **Management** zařízení by měl hledat **vhodné** formy a **metody**.



kvality v sociální instituci

tační tým je tvořen zpravidla dvěma inspektory kvality a jedním zástupcem zřizovatele – členem vrcholového managementu organizace. Konzultační tým by měl být profesní, nestranný a nezájatý.

Každé konzultaci předchází dlouhá a náročná příprava jak ze strany pracovního týmu střediska, tzn. vypracování či přepracování metodiky a směrnic, vyplnění sebehodnotícího dotazníku apod., tak ze strany inspektorů, tzn. studium metodiky, dotazníků apod. Na konci každé konzultace vypracují inspektori **závěrečnou zprávu**, která shrne všechny silné a slabé stránky zařízení a zároveň obsahuje doporučení inspektorů ke každému standardu. Zpráva je návodem pro pracovní tým zařízení, jakým způsobem mají přepracovat své metodické postupy a jak zlepšit zavádění do praxe.

Konzultační proces začíná sebehodnocením. Cílem této aktivity je naučit pracovníky, aby se na svou práci podívali „jinými očima“ a hodnotili svou službu sami. K tomuto účelu je vypracován rozsáhlý sebehodnotící dotazník, který obsahuje otázky ke každému standardu kvality i ke každému kritériu. Je velice důležité, aby všem bodům byl věnován dostatek času k prodiskutování. Na vyplňování se zpravidla podílí všichni pracovníci služby, nezávadka také uživatelé.

První etapou podpory je tzv. **jednodenní konzultace**. Před konzultací je pracovním týmem služby vypracován sebehodnotící dotazník, který slouží jako podklad pro konzultaci. Nejvíce času je věnováno stěžejním standardům, od kterých se odvíjí celkové nastavení služby. Jedná se o Standard č. 1, v rámci něhož služba definuje svůj veřejný závazek, tedy poslání, cílovou skupinu, cíle služby a hlavní principy či zásady poskytování služby.

Další důležitou oblastí je ochrana práv a individuální plánování služby. Součástí konzultace je i rozhovor s uživatelem, který inspektorům kvality umožní „nahlédnout“ do toho, jak služba ovlivňuje život konkrétního uživatele, zda jsou kritéria kvality naplňována také v praxi.

Pokud se na první konzultaci nestihnou probrat všechny standardy, je nutné naplánovat další jednodenní konzultaci, kde je prostor zaměřit se na standardy a materiály, které nebyly obsahem první konzultace.

Na jednodenní konzultaci navazuje tzv. **následná konzultace**. Je to druhá etapa konzultačního procesu. Na této konzultaci má pracovní tým střediska možnost si ověřit, zda je systém implementace standardů kvality ve středisku nastaven „správným“ směrem a zda se podařilo odstranit nedostatky odhalené v rámci první konzultace. Tematicky je zaměřena na oblasti, které byly v rámci jednodenní konzultace odkryty jako problémové. Konzultace není již tak

náročná, proto se jí účastní jen jeden inspektor kvality (většinou ten, který službu podpořil v rámci jednodenní konzultace).

V případě potřeby je možné následnou konzultaci několikrát opakovat.

» Systém plánování

Mimo tento etapový systém stojí **konzultace k tvorbě rozvojového plánu**. Středisko, které má zpracovanou a ověřenou metodiku konzultačním procesem, se může zapojit do procesu plánování. Každá služba by si měla vypracovat tzv. rozvojový plán. Jeho cílem je především posílit manažerské dovednosti a schopnosti vedoucího pracovníka služby. Rozvojový plán je analýzou služby z hlediska její historie, je rozbořen její současné situace, popisuje její silné a slabé stránky, její problémy a možnosti. Zároveň se snaží definovat silné stránky rozvíjet, rizika eliminovat a možnosti rozvoje přesně definovat. Klade si cíle jak krátkodobé, do horizontu dvou let, tak dlouhodobé, do horizontu 10 let. Veškeré oblasti rozvojového plánu jsou popisovány s ohledem na standardy kvality. Proto i při jejich tvorbě je nezbytná konzultace s inspektorem kvality.

Pokud je kvalita zaváděna v organizaci, která má více služeb, je nezbytně nutné, aby rozvojové plány měly přímou návaznost na **strategický plán** celé organizace.

» Audity

V procesu zavádění kvality se jeví jako velmi nápomocné organizovat cvičné **audity kvality**, kde je možnost ověřit si, zda je systém implementace kvality nastaven správně, zda je pro pracovníky dostatečnou podporou a zda jsou služby připraveny na úspěšné absolvování ostrých inspekci kvality.

Takto nastavený konzultační proces je doplňován podpůrnými aktivitami. Nedílnou součástí je **vzdělávání** v oblasti kvality. Mezi ně lze zařadit semináře a workshopy, kde pracovníci získávají obecné informace ke standardům kvality (např. Formulace dobrého poslání nebo Práva uživatelů sociálních služeb), které se pak snaží implementovat v rámci svých služeb, ale taky specifické semináře, které přímo souvisí s poskytováním konkrétní služby (např. Metody neverbální komunikace).

Proces zavádění kvality sociálních služeb musí být řízený, plánovaný a cílený proces, který vyžaduje velice dobrou organizaci, ale také dostatek finančních prostředků k jeho realizaci. V tomto směru je velmi vhodné využít evropské fondy či jiná grantová schémata, která jsou určena ke vzdělávání nebo zvyšování kvality sociálních služeb.



Celý tento systém zavádění kvality je již několik let realizován ve Slezské diakonii, která má v současné době 94 registrovaných sociálních služeb. Každá služba má vytvořenou samostatnou metodiku ke standardům. Všechny služby mají svůj pracovní tým, který se schází proto, aby pracoval na standardech. Většina služeb má svého metodika, který práci na standardech koordinuje. Celý proces zavádění je financován z různých grantů a projektů. Během osmi let, kdy je zavádění kvality realizováno, proběhlo celkem 165 podpůrných aktivit (konzultací, rozvojových plánů, auditů), desítky vzdělávacích akcí (konferencí, seminářů, workshopů), mnoho kontrol kvality provedených městskými úřady, 4 kontroly kvality z MPSV a tři ostré inspekce, které byly úspěšné – **všemi jsme prošli**.

I když „cesta za kvalitou“ ve Slezské diakonii je často náročná, jdeme po ní s vědomím, že na jejím konci je dobře odvedená práce a spokojený uživatel.

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D.

náměstkyně pro sociální práci, Slezská diakonie

Použitá literatura:

Manažerské techniky, Ing. O. Šuleř, r. 1995

Historie zavádění kvality 2000 – 2008, kolektiv zaměstnanců Slezské diakonie, r. 2008

Stížnosti na kvalitu nebo způsob pos

» Co by měl poskytovatel sociální služby plnit?

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách přináší požadavky na poskytovatele sociálních služeb týkající se stížností ve Standardu č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a v povinnostech poskytovatelů podle § 88 e) – zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby. Poskytovatelům slouží stížnosti také jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby, jak nám ukládá Standard č. 15 d).

Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby patří ke standardům klíčovým a po dobu působnosti Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách se většině poskytovatelů podařilo naplnit jeho požadavky alespoň v dostatečné míře. Někteří poskytovatelé sociálních služeb tyto požadavky plní zcela.

» Co se tedy po nás, poskytovatelích sociálních služeb, u standardu týkajícího se stížností žádá?

Máme mít zpracovány písemně vnitřní pravidla (směrnici, metodiku, postup atd.), ve kterých poskytovatel srozumitelně informuje své uživatele, jaký mají postup a pravidla pro podávání stížností. Požadavek srozumitelnosti vychází především z toho, jaké cílové skupině sociální službu poskytujeme. Například pro uživatele s těžkou zrakovou vadou mohou být srozumitelně zpracovaná písemná pravidla v Braillově písmu nebo je postup psaný velkým písmem, kontrastním tiskem a graficky dobře identifikovatelný. Pro uživatele s mentálním omezením to může být velmi zjednodušený popis postupu nebo postup zpracovaný alternativní formou.

Máme informovat naše uživatele o tom, že mohou stížnost (na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby) podat. Zde je důležitá právě srozumitelnost informací.

Máme informovat naše uživatele, jakou formou mohou stížnost podat. Může to být stížnost podaná osobně ústní formou, písemně, telefonicky, e-mailem. Stížnost může uživatel podat osobně, anonymně (do schránky důvěry nebo třeba e-mailem na webové stránky poskytovatele) nebo si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížností. V případě potřeby má uživatel právo si zvolit tlumočníka. Dobrou praxí je uvedení intervalu (nejčastěji 1x týdně), kdy jsou vybírány schránky důvěry a kým (vhodné je za přítomnosti dvou osob).



Máme informovat naše uživatele o tom, na koho se v případě stížností mohou obracet. Uvádíme konkrétní informace s podstatnými údaji – jméno, adresu, telefon, případně i e-mailový kontakt na osoby pověřené k vyřizování stížností.

Máme informovat naše uživatele o tom, kdo bude jejich stížnost vyřizovat a jakým způsobem. Opět zde uvádíme konkrétní údaje. Místo neurčitých formulací typu: „Stížnosti jsou v přiměřené lhůtě vyřizovány...“, volíme jasné uvedení doby, do které je stížnost vyřízena konkrétní osobou. Zpravidla se jako přiměřená doba uvádí lhůta 28 dní, může být i kratší, to vychází především z možností poskytovatele. Uvedená lhůta je maximální čas do vyřízení stížnosti, zpravidla bývají stížnosti vyřízeny dříve. Pokud poskytovatel ví, že v odůvodněných případech by uvedenou lhůtu nebyl schopen splnit, měl by to v písemném postupu pro vyřizování stížností zmínit s tím, že uvede, jak a do kdy bude stížnost řešena.

Máme informovat naše uživatele o tom, že si mohou zvolit zástupce pro podávání a vyřizování stížností. Důležité je zajistit právo na stížnosti i uživatelům nejohroženějším ve svých právech, tedy především uživatelům s těžkými formami poruchy komunikace, znevýhodněné v pohybu atd. Pokud jsou naši uživatelé trvale upoutáni na lůžko a nemohou si bezpečně stěžovat (mohli by to vnímat jako ohrožení v po-

» Důležité je zajistit právo na stížnosti i uživatelům nejohroženějším ve svých právech, tedy především uživatelům s těžkými formami poruchy komunikace či znevýhodněné v pohybu.

Poskytování sociální služby



skytování služby: „Když si budu stěžovat, budu se na mne zlobit.“), je tím důležitější zajistit i pro ně bezpečný způsob, jak si mohou stěžovat. Může to být třeba prostřednictvím nezávislé osoby, která se pravidelně uživatelů ptá na jejich potřeby, spokojenost a případné stížnosti a není zapojena v přímé práci s uživateli. Poskytovatelé mohou zvolit i jiné způsoby.

Máme informovat naše uživatele o tom, že **se mohou** v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti **obrátit na nadřízený orgán** poskytovatele nebo na **instituci sledující dodržování lidských práv** s podnětem na přeseření postupu při vyřizování stížnosti. Poskytovatelé uvádějí většinou kontakty na nadřízený orgán i na instituci sledující dodržování lidských práv. Nejčastěji to bývá Český helsinský výbor a Veřejný obhájce lidských práv (ombudsman).

Jako poskytovatelé jsme povinni došlé **stížnosti evidovat** a **vyřizovat je písemně** v přiměřené lhůtě. Neměli bych zapomínat, že i odpovědi na anonymní stížnosti bychom měli nějakým způsobem zveřejnit – vyvěšením odpovědi na nástěnce v zařízení, odpovědi na webových stránkách poskytovatele nebo informací na setkání s uživateli. Postup pro zveřejnění opět vychází ze specifik a možností poskytovatele a cílové skupiny uživatelů.

Často nemají poskytovatelé jasno co je: **podnět – připomínka – stížnost**. Stížnosti jsme

podle standardů kvality povinni evidovat a písemně je vyřizovat, což u podnětů a připomínek být nemusí. Podnětem a připomínkou rozumíme příspěvek uživatele ke zlepšení kvality dané sociální služby, který se netýká závažného porušování práv uživatelů. Pokud by se informace týkala porušování práv uživatelů, už by šlo o závažné porušení povinnosti poskytovatele, a tedy by šlo o stížnost na kvalitu služby. Známkou dobré praxe poskytovatele je podávání podnětů a připomínek v zařízení. Svědčí to o tom, že uživatelé se necítí být ohroženi a mohou do poskytování sociální služby zasahovat. Stížnost bývá někdy poskytovatelem vnímána negativně jako označení „špatné služby“, což tak vůbec nemusí být. Je dobré ji vnímat jako příležitost k jinému pohledu na poskytovanou sociální službu a možnost k dalšímu zvyšování kvality služby. Proto nás Standard č. 15 d) přímo vybízí k hodnocení stížností jako podnětu k dalšímu rozvoji a zvyšování kvality služby. Pokud je na pracovišti bezpečné pracovní klima, mohou pracovníci mluvit o svých postupech a praxi beze strachu, že to znamená automaticky jejich pochybení s následným potrestáním. Vždy se však jedná o pracovní postupy, které neohrožují svou závažností lidské práva uživatelů! Konzultace a komunikace o pracovních postupech a případných nejistotách v sociální praxi se pomocí intervize a supervize mohou stát nástrojem ke zlepšení poskytované sociální služby a zároveň oporou pro pracovníky při řešení nejasných situací.

Na co bychom neměli zapomínat?

Měli bychom zajistit možnost bezpečného podávání anonymních stížností – některá místa jsou pro schránku důvěry přímo nevhodná (např. proti dveřím ředitelny, místnosti pro personál nebo na vrátnici). Také výška umístění schránky důvěry je důležitá – u lidí na vozíku bude jiná než u lidí běžně mobilních.

U schránky máme vyvěšenu zjednodušenou formu postupu pro vyřizování stížností, k dispozici jsou u ní papíry a tužka (ne všichni naši uživatelé u sebe nosí pomůcky na psaní).

S postupy pro vyřizování stížností jsou prokazatelně seznámeni i pracovníci poskytovatele. Kterýkoliv pracovník ví, jak funguje v zařízení postup pro vyřizování stížností, jaká je lhůta pro vyřizování stížností a kdo stížnosti vyřizuje.

Pokud dobře zpracujeme písemná vnitřní pravidla pro podávání stížností a v praxi zařízení opravdu fungují, nemusíme se písemně tímto standardem zabývat častěji než při pravidelném vyhodnocování stížností jako podnětu pro zvyšování kvality.

PhDr. Dagmar Krutilová

Cena kvality v sociální péči za rok 2008 bude předána v Olomouci

Redakce časopisu Sociální péče v létě vyhlásila 4. ročník Ceny kvality v sociální péči, který je v těchto dnech v plném proudu. Slavnostní finále se uskuteční 4. června 2009 v moravské metropoli, Olomouci.

Do soutěže o nejkvalitnější poskytovatele sociálních služeb za rok 2008 bylo přijato 134 nominací, z nichž po vyloučení duplicit a neúplných sebehodnotících dotazníků bude letos odbornou porotou hodnoceno celkem 76 organizací i osobností.

Na Cenu kvality může nominovat kdokoli - sociální odbor krajského úřadu, obecní úřad nebo starosta obce, spřátelená instituce nebo kdokoli jiný, kdo je přesvědčen, že poznal kvalitního poskytovatele sociálních služeb. Nominovat se může také samotný poskytovatel.

Soutěž probíhá v následujících kategoriích:

1. Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro seniory
2. Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro děti
3. Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením
4. Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením
5. Osobnost roku v sociálních službách
6. Cena sympatie
7. Cena MPSV za kreativní přístup k transformaci sociálních služeb

„Jelikož cítíme, že kvalitní pracovníci v sociální péči nejsou dostatečně finančně ohodnocováni, je tak pro ně Cena kvality nejen motivačním nástrojem, ale taky způsobem, jak tyto pracovníky obecně ocenit“, vysvětluje administrátorka celého projektu Alena Procházková principy soutěže.

Projekt se vyhlašuje od roku 2005 a je součástí Národního programu podpory jakosti jako jeden ze strategických programů. Jeho cílem je hledat a nalézat mezi poskytovateli sociálních služeb nejkvalitnější instituce a výjimečné lidi.

Olga Vrbíková, DiS.
mediarelations manažer projektu

AG FOODS Group a. s.

se představuje čtenářům časopisu Sociální služby



Gabriela Steiner

obchodní manažerka pro oblast zdravotnictví a sociální sféru, AG FOODS Group a. s.

■ Firma AG FOODS Group a. s. působí na našem trhu již několik let. Můžete nám říci, jak vznikla a co je jejím základem?

Ryze českou společnost založili společně s rodinou manželé Jízdni již v roce 1990. Náš moderní výrobní závod s administrativním centrem se nachází v Košíkově u Velké Bíteše. Péči o střeoevropské zákazníky zajišťují dceřinné společnosti na Slovensku, v Maďarsku a v Polsku. Specializujeme se na vývoj, výrobu a distribuci rozpustných nápojových směsí a s tím související prodej a servis technologií pro přípravu nápojů do segmentů Food Service, Vending a HoReCa.

■ Nabízíte širokou škálu nápojů. O jaké jde kategorie či druhy?

Nabízíme zákazníkům komplexní řešení pitných režimů a nápojového servisu. Zajišťujeme řešení pro individuální potřeby tak odlišných skupin zákazníků, jakými jsou například mateřské školy, nemocnice, bezpečnostní složky státu, domovy důchodců, provozovatelé nápojových automatů či restaurační a hotelové provozy. Co se týče nabídky nápojů, najdete v našem portfoliu multivitaminové a osvěžující nápoje, rozpustné čaje (černé, červené, růžové, zelené, nově i bylinkové), kávovinu, čokoládu, kakao, mléčné koktejly a další doplňkové výrobky, jako jsou džemy a různé cereální výrobky. Naše nabídka obsahuje jak slazené, neslazené i DIA nápoje, abychom vyhověli širšímu spektru cílových zákazníků. Nabízené nápoje neobsahují

konzervační látky ani syntetická barviva, navíc jsou obohaceny o vitamíny, minerální látky, rozpustnou vlákninu. U slazených nápojů je snížený obsah využitelné energie o 60%. Velký úspěch sklízíme s ovocným koncentrátem Fruity Garden, který obsahuje min. 50% ovocné složky.

■ Vaše firma začíná inzerovat v časopise Sociální služby a prezentuje se na konferencích APSS ČR. Co vás vedlo k těmto krokům?

Rádi bychom se v České a Slovenské republice etablovali jako největší poskytovatel pitných režimů v oblasti sociálních služeb. Tomu přizpůsobujeme naši nabídku nápojů, ale samozřejmě také komunikaci s našimi potenciálními zákazníky. V oblasti sociální sféry jsme zvolili jako vhodného partnera právě APSS ČR a její časopis Sociální služby.

■ Nabízíte i nějaké produkty speciálně pro kategorii seniorů, produkty, které by se daly použít třeba v zařízeních sociální péče?

Doporučit mohu unikátní syrovátkové nápoje s vitamínovým premixem a minerálními látkami, které prodáváme pod značkou Vitamaxima. Tyto nápoje jsou vhodné pro všechny skupiny strážníků, včetně diabetiků. Výtečné jsou bílé kávovinové nápoje Chicory Dream. Ty jsou vyráběny z extraktu ječmene, žita, cikorky a červené řepy. Dodáváme je v několika verzích lišících se sladidlem či poměrem mezi kávovinou a mlékem. Hlavní proud výrobků do sociální sféry představují neslazené čaje, které nabízíme v celé řadě příchutí. Kromě rozpustných nápojů jsme výhradními distributory značkových sypaných čajů Teekanne (ovocných, černých, zelených i bylinných).

Několikrát do roka zavádíme nové příchutě i nové kategorie výrobků, které se vždy snažíme přizpůsobit požadavkům našich zákazníků. Vždy výrobky vyrábíme z kvalitních surovin s ohledem na nutriční trendy a potřeby specifických skupin zákazníků, jakými jsou např. domovy důchodců.

■ Nabízíte jen samotné nápoje nebo i technologii pro jejich přípravu?

Nabízíme i technologii pro výdej nápojů. Jsou to například výrobky horké vody pro teplé nápoje a vířiče pro nápoje studené. Samozřejmě se snažíme vyjít maximálně vstříc zákazníkovi, aby manipulace a příprava byla pro něj co nejjednodušší, ušetřila mu čas i náklady. Vířiče umožňují samoobslužný výdej. Veškeré informace pro své zákazníky poskytujeme na zákaznické zelené lince 800 627 653 a prostřednictvím našich regionálních obchodních zástupců působících po celé republice.

Děkují za rozhovor.

Zdeněk Kašpárek

ag foods
a family company since 1990

AG FOODS Group a. s.

Košikov 72, 595 01 Velká Bíteš, CZ
T +420 566 503 011, F +420 566 503 012
E-mail info.cz@agfoods.eu, www.agfoods.eu
zákaznická zelená linka: **800 627 653**



Kontakty na obchodní zástupce:

Kraj	Okres	Obch. zástupce	Mobil	E-mail
01 Jihočeský	TA, PI, ST, PT, CK, CB, JH	Jiří Černý	602 222 813	jiri.cerny@agfoods.eu
02 Jihomoravský, Olomoucký	BM, BO, BK, ZN, PV, VY	Boris Barak Selinger	606 692 295	boris.selinger@agfoods.eu
03 Jihomoravský, Zlínský	BV, HO, ZL, UH, KM	David Bačík	724 614 801	david.bacik@agfoods.eu
04 Karlovarský	KV, CH, SO	Jan Jirovec	606 405 324	jan.jirovec@agfoods.eu
05 Královéhradecký, Pardubický, Liberecký	HK, RK, NA, PU, UO, TU, JC, SM	Josef Kaválek	724 614 804	josef.kavalek@agfoods.eu
06 Liberecký, Ústecký	LB, CL, JN, DC, UL	David Špička	602 292 749	david.spicka@agfoods.eu
07 Ústecký	TP, LT, MO, CV, LN	Eva Mrkosová	728 426 555	eva.mrkosova@agfoods.eu
08 Moravskoslezský, Olomoucký	BR, JE, SU, OC	Jaroslav Rypar	724 614 830	jaroslav.rypar@agfoods.eu
09 Moravskoslezský	OV, KA, OP	Petr Ptáček	602 796 690	petr.ptacek@agfoods.eu
10 Moravskoslezský, Olomoucký, Zlínský	PR, VS, NJ, FM	Vratislav Urbanec	724 614 802	vratislav.urbanec@agfoods.eu
11 Pardubický, Vysočina	SY, CR, HB	Daniel Procházka	724 614 806	daniel.prochazka@agfoods.eu
12 Plzeňský	PS, PM, PJ, TC, DO, KT, RO	Václav Toncar	724 614 815	vaclav.toncar@agfoods.eu
13 Středočeský	RA, BE, PB, PZ, PHA-západ	Tomáš Krátký	724 614 810	tomas.kratky@agfoods.eu
14 Středočeský, Praha	KO, NB, KH, BN, PH, MB, ME, KL, PHA-východ	Jan Charvát	724 614 809	jan.charvat@agfoods.eu
15 Vysočina	ZR, TR, JI, PE	Štěpán Holenda	728 933 756	stepan.holenda@agfoods.eu
16 Praha	2, 4, 5, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 22	Martin Řehák	724 614 826	martin.rehak@agfoods.eu
17 Praha	1, 3, 6, 7, 8, 9, 14, 18, 19, 20, 21	Ladislav Svoboda	724 614 811	ladislav.svoboda@agfoods.eu

čaje s bylinkovými extrakty

novinka

náš svět jsou voňavé nápoje

ag foods
a family company since 1990

Příznivé zdravotní účinky bylinek se snoubí spolu s lahodnou chutí a vůní v nových rozpustných čajích AG FOODS. Čaje můžete vychutnat v příchutích jablko s extraktem meduňky, maliny s extraktem lípy a černý rybíz s extraktem bezinky.

Hlavní přednosti čajů:

- velice chutné čaje s bylinnými extrakty
- podpora léčby chřipky a nachlazení
- uklidňující účinky při trávicích potížích
- posílení imunitního systému
- jednoduchá příprava
- za tepla i za studena.

AG FOODS Group a.s.,

Košíkov 72, Velká Bíteš, 595 01 Česká republika, tel. 800 NAPOJE (800 627 653)

fax: +420 566 503 012, pondělí až pátek od 7.00 do 17.30, www.agfoods.eu

Práce s rizikem v sociálních službách

Proč pracovat s rizikem?

Když se zeptáte různých lidí působících v sociálních službách, co se jim vybaví při slově riziko, většinou uslyšíte následující odpovědi: zranění, úraz, nebezpečí, ztráta, ohrožení, smrt apod. Většina z nás vnímá riziko jako něco negativního a nežádoucího, jako něco, čeho je nutné se vyvarovat. Ovšem pokud se nad rizikem zamýšlíme o něco déle, začneme vidět i přínosy, které rizikové situace do života vnášejí: zkušenost, úspěch, dosažení cíle, radost, sebevědomí, uspokojení, poučení, rozvoj. Pokud bychom tedy riziko ze života zcela vyloučili, zbavili bychom se zároveň řady pozitivních a důležitých přínosů a zkušeností. Snaha o naprosté vyloučení rizik není realistická. Život je riziková záležitost a určité riziko je spojené s každou lidskou činností. Pokud člověk nemá možnost sbírat zkušenosti a dělat chyby, jeho vývoj stagnuje. Snaha o úplnou eliminaci rizik také obvykle vede k nadměrnému omezování těch, kterých se to týká, v našem případě k přílišnému omezování uživatelů sociálních služeb.

Naším cílem je tedy riziko přijmout a naučit se s ním pracovat. Umět vidět rizikové situace vyváženě: na jedné straně ohrožení, na druhé straně šance. V současné době se u nás v rámci sociálních služeb pomalu prosazuje model sociálního začlenění. Lidé s postižením získávají příležitost žít mimo velké instituce, pracovat, rozvíjet své volnočasové aktivity, zapojit se do života obce nebo města. Z pohledu rizik to znamená, že tito lidé opouštějí relativně bezpečné ústavní prostředí a dostávají se do řady nových situací, které pro ně mohou být rizikové. Před poskytovateli sociálních služeb stojí náročný úkol: zajistit pro uživatele co největší bezpečí a zároveň jim umožnit prožívat běžné situace každodenního života i s určitým rizikem, které k těmto situacím patří. Systematická práce s rizikem nám může pomoci tento úkol zvládnout.

» Hranice odpovědnosti

Pokud pracujeme s rizikem, je téma odpovědnosti v popředí naší pozornosti. V minulosti v rámci modelu ústavní péče nesl břímě odpovědnosti téměř výhradně poskytovatel služby. Odpovědnost uživatele byla minimální, rovněž tak odpovědnost rodičů, opatrovníků apod. Rodinní příslušníci dávali svého dospělého syna, dceru, případně seniora do zařízení se slovy: „Tak a od teďka jste za všechno odpovědní vy, tak se starejte“. Rovněž řada uživatelů žila s pocitem, že když například způsobí nějakou škodu, bude mít problémy personál, rodič, opatrovník nebo ředitel zařízení, ale uživatel sám určitě ne. Tato tradice pokračuje do dnešních dnů. I v současnosti má řada poskytovatelů tendenci přebírat odpovědnost za uživatele, někdy i za jejich rodinné příslušníky. Přebírání odpovědnosti ovšem vždy souvisí s přebíráním rozhodování a kontroly nad uživatelem a s velkými zásahy do jeho života.

V moderních sociálních službách je toto pojetí odpovědnosti neudržitelné. Pokud je akcentováno sociální začlenění, zapojení do běžného života a respekt k právům uživatele, musí také platit, že odpovědnost nese nejen poskytovatel, ale i uživatel. Společně s tím, jak roste samostatnost a nezávislost uživatele, musí také růst jeho vědomí odpovědnosti. Platí to i v případě, že se jedná o člověka s mentálním postižením nebo o člověka zbaveného způsobilosti k právním úkonům. I tento člověk se například může dostat před soud, pokud někoho zraní nebo se dopustí krádeže. Myšlenka, že i člověk s postižením nese v mnoha situacích odpovědnost za svoje jednání, je však u nás stále poměrně nová. Proto součástí práce s rizikem je také uvědomění si a vytýčení hranic odpovědnosti. V každé rizikové situaci je třeba najít a vyjednat hranici, jakou část odpovědnosti nese poskytovatel, jakou část nese uživatel a jakou případně rodič nebo další osoby. Toto téma by mělo být otevřeno již při sjednávání služby. Není například možné, aby rodič při sjednávání asistence pro svou dceru, která bydlí ve vlastním bytě, měl pocit, že poskytovatel této služby vlastně přebírá odpovědnost za vše, co se jeho dceři od této chvíle přihodí.

» Práce v týmu

Práce s rizikem by vždy měla být týmovou záležitostí. Důvodů k tomu je několik. Každý člověk vnímá riziko subjektivně a jinak. Někdo je spíše úzkostný a opatrný, druhý zase riskuje více, než je zdrávo. Práci v týmu se tyto rozdíly vyrovnají a je možné dosáhnout vyváženější pohled. Rovněž některá rozhodnutí týkající se rizika jsou obtížná a není dobré, aby je dělal pouze jeden člověk. Každý člen týmu zná také uživatele z různých situací a může přispět cennou informací nebo postřehem. Je-li to nutné, můžeme do práce s rizikem zapojit i externí odborníky nebo další osoby, které uživatele znají. Členem týmu by měl být samozřejmě i sám uživatel, vhodné řešení rizikové situace bychom měli hledat společně s ním.

» 1. krok: identifikace rizik

Na začátku je dobré si zmapovat u konkrétního uživatele jednotlivé oblasti, kde se obvykle setkáváme s rizikem. Ujasnit si, ve které oblasti uživateli hrozí riziko a které věci naopak zvládá bezpečně. Mezi typické rizikové oblasti patří:

- samostatný pohyb, přecházení silnice atd.
- cestování
- rizika v domácnosti (koupelna, kuchyň, spotřebiče, chůze po schodech apod.)
- finanční rizika
- oblast sexuality, partnerských vztahů
- zdravotní rizika (léky, epilepsie, diabetes, kouření, alkohol, káva, přejídání atd.)
- agresivní a problémové chování
- volný čas, sport
- sociální rizika

U každého uživatele se ovšem mohou dále vyskytovat zcela unikátní rizika, která nelze zařadit do žádné z těchto oblastí a která bychom neměli přehlédnout.

» 2. krok: posouzení závažnosti rizika (assessment rizik)

Abychom mohli posoudit míru konkrétního rizika, musíme si všimnout především závažnosti hrozcích následků a pravděpodobnosti, že k těmto následkům dojde. Není dobré posuzovat riziko pouze na základě pocitů, to vede obvykle k přecenění rizika. Stručně řečeno, nízké následky

přiměřené / přijatelné riziko	zvýšené riziko	nepřijatelné riziko
vzdáváme se kontroly	společná kontrola	přebíráme kontrolu
odpovědnost má uživatel	společná odpovědnost	přebíráme odpovědnost
rozhoduje uživatel	společné vyjednávání	dočasně přebíráme rozhodování
důraz na svobodu, anatomii		důraz na bezpečí

a malá pravděpodobnost znamenají, že riziko je přijatelné, přiměřené. Vysoké následky a vysoká pravděpodobnost znamenají riziko nepřijatelné. A někde mezi tím se nachází oblast rizika zvýšeného.

Můžeme si orientačně stanovit tři stupně rizika:

- přiměřené a přijatelné riziko – riziko, které hrozí uživateli, není vyšší, než v podobné situaci hrozí běžnému občanovi. Proti tomuto riziku se dále nesnažíme bojovat, riziko akceptujeme a dbáme na to, aby se v budoucnu nezvyšovalo. V této oblasti se snažíme nepřebírat kontrolu nad situací a nad uživatelem a nechat co největší míru rozhodování a odpovědnosti na straně uživatele
- zvýšené riziko – riziko je v dané situaci vyšší než u běžného občana, ale není pro uživatele fatálně ohrožující. Toto je oblast, kde můžeme uplatňovat různé nácviky a podobné techniky, které vedou ke snížení rizika a zvládnutí situace. Riziko můžeme samozřejmě snižovat i za pomoci různých technických a ochranných pomůcek. V této oblasti nese svůj díl odpovědnosti uživatel i poskytovatel. Snažíme se společně hledat řešení a vyjednávat o způsobu zvládnutí situace
- nepřijatelné riziko – uživatel je nebo může být vážně ohrožen, s poměrně velkou pravděpodobností mu hrozí závažný úraz nebo jiná zásadní škoda. V této situaci hrozícího velkého nebezpečí musí poskytovatel dočasně přebrat kontrolu nad situací a musí rozhodnout tak, aby chránil život a zdraví uživatele.

Snaha o úplnou eliminaci rizik obvykle vede k nadměrnému omezování uživatelů sociálních služeb.

Britská autorka Carol Sellars ve své práci Risk assessment in people with learning disabilities uvádí některé otázky, které by si měl tým při hodnocení rizika vyjasnit:

- co je pravděpodobný následek přijetí rizika?
- jaká je pravděpodobnost toho, že se tento následek dostaví, bude-li riziko přijato?
- je následek natolik vážný, že riziko nemůže být přijato?
- existuje nějaké opatření, které by mohlo snížit následky, jestliže se objeví problém?
- co získá uživatel ze zkušenosti, která vyžaduje přijetí rizika?
- jak je pravděpodobné, že tato zkušenost bude užitečná nebo příjemná pro daného uživatele?
- převažuje pravděpodobnost škody a ublížení, nebo pravděpodobnost zisku a přínosu?
- jak bych se rozhodnul v případě, že by se jednalo o mě nebo o člena mé rodiny?
- co si o tom myslí kolegové?
- do jaké míry si klient uvědomuje míru rizika a možné následky?



- může klient posoudit jaký zisk nebo ztráta mu hrozí?
- jestliže ne, panuje shoda v názoru na řešení situace mezi lidmi, kteří klienta dobře znají?

➤ 3. krok: návrh řešení situace, zpracování rizikového plánu (management rizik)

Při řešení rizikové situace si nejprve musíme odpovědět na otázku, jestli je v možnostech uživatele situaci po vhodném nácviku zvládnout samostatně, nebo jestli je taková možnost nereálná. V případě, že je zde možnost nácviku, sestavíme si plán, který může mít například tuto strukturu:

- jméno uživatele
- popis rizikové situace
- jaké hrozí uživateli (nebo jiným lidem) nebezpečí?
- došlo k nějakému incidentu v podobné situaci v minulosti?
- je si uživatel vědom rizika a možných následků?
- jaký je význam této situace pro uživatele? Co se stane, pokud uživatel nebude mít možnost v této situaci přijmout přiměřené riziko?
- jakým způsobem bude riziko minimalizováno na přijatelnou úroveň (konkrétní kroky včetně termínů a odpovědných osob)
- datum zpracování plánu, datum příští revize plánu.

➤ 4. krok: vyhodnocení plánu

Plán rizik je nutné pravidelně revidovat. Datum revize je nutnou součástí plánu. Hodnotíme především to, jak se osvědčil postup, který jsme naplánovali. Všímáme si toho, zda-li v daném období došlo k nějakému incidentu či nebezpečné situaci, nebo vše probíhalo hladce. Sledujeme, jestli se nějakým způsobem změnily schopnosti

uživatele (k lepšímu nebo i k horšímu) nebo zda se změnila vnější okolnosti. Například zhoršení motoriky nebo změna trasy autobusu mohou být při nácviku samostatného cestování podstatné.

Závěrem můžeme říci, že systematická práce s rizikem nám umožňuje podpořit samostatnost a sociální začlenění uživatelů sociálních služeb. Pomáhá nám jasněji posoudit jednotlivé rizikové situace a dělat rozhodnutí na pevnějším základě. Díky tomu jsme schopni zajistit pro uživatele potřebné bezpečí a zároveň maximální míru svobody. Práce s rizikem je zároveň ochranou i pro personál zařízení. Díky rizikovým plánům a dalším písemným záznamům má personál možnost prokázat, že jednotlivým situacím věnoval náležitou péči a pozornost a že rozhodnutí týkající se rizikových situací jsou činěna odborně a odpovědně.

Mgr. Jiří Sobek

Řada uživatelů žila s pocitem, že když způsobí nějakou škodu, bude mít problémy personál, rodič, opatrovník nebo ředitel zařízení, ale uživatel sám určitě ne. Tato tradice pokračuje do dnešních dnů.

Fenomén smrti

Důstojné umírání v domovech pro seniory – I. část

Lidé si přejí závěrečnou fázi svého života prožít co možná nejlépe a – až nadejde jejich čas – odejít z tohoto světa smířeni. Odhlédneme-li od zásadní změny jejich života (vytržení z jejich dosavadního a pro ně přirozeného sociálního prostředí – z domova do sociálního zařízení), nabízí pobytové zařízení svým uživatelům komplexní zdravotní, ošetrovatelské a sociální služby, které senioři potřebují s ohledem na svůj věk, zdravotní stav i sociální situaci. Neustále opakující se otázkou každého podobného zařízení však nutně zůstává, zda skutečně nabízí „domov“, zda dokáže zajistit plnohodnotný a aktivní život, soukromí, důstojné podmínky, možnosti svobodné volby, dodržování základních občanských práv a svobod i „lidskost“ v době umírání. Jako pracovníci takového domova se musíme ptát, co ještě lze učinit pro to, aby tato terminální fáze života našich uživatelů služeb byla co možná nejdůstojnější.

» Umírání a smrt

Umírání člověka (stejně jako jeho narození) bylo v minulosti přirozenou součástí života rodiny. Ty byly vícegenerační, a tak se člověk se závěrečnou (terminální) fází lidského života svých rodinných blízkých setkával již od dětského věku, a byl tak na roli pozůstalého připravován „důkladněji“, než tomu je v současné době. Ta mj. opouští i dříve běžné rituály, které jako součást truchlení usnadňovaly pozůstalým příbuzným návrat do běžného života.

Se smrtí se setkává každá lidská bytost: vždy jako umírající, během života pak zpravidla jako doprovázející. Považuji proto za důležité být na setkání se smrtí vhodně připraven. Problematika umírání a smrti je citlivá, což by však nemělo znamenat, že se o ní nebude otevřeně hovořit. Naopak, ve své práci považuji za nutné adekvátně pracovat s nevhodnými zábrany a předsudky, nepřijímat nezdravou tabuizaci. Už jenom vyslovení slova smrt v někom může vyvolávat děs a úzkost. Proč tomu tak je? Protože nevíme, co nás po smrti čeká, co s námi umírání udělá, jak nás změní, zda budeme muset procházet dlouhým a nesnesitelným utrpením, zda nebudeme v době umírání osamoceni... Obě skupiny, doprovázející i umírající, je třeba připravit na emoce, které umírání a smrt doprovázejí, naučit se s nimi pracovat a pomoci tak prožívat stávající situaci. Je vhodné otevřeně hovořit o narození, smrti a klikaté cesty k ní, netabuizovat téma smrti. Tváří v tvář konci sám umírající hodnotí svůj život. Může mu v tom pomoci partner, kterého si zvolí, který je mu nablízku do konce jeho sil a žití v námi vnímané dimenzi. Je třeba lidské účasti každého doprovázejícího.

» Paliativní péče

Způsobem jak zajistit, aby i krátký a časově již omezený život bylo možno dožít plně a kvalitně, může být poskytování paliativní péče. Paliativní péče je komplexní, aktivní a na kvalitu života orientovaná péče poskytovaná člověku, který trpí nevléčitelnou chorobou v pokročilém nebo terminálním stadiu.



Nezbytnou součástí

paliativní péče je

zachovat

umírajícímu

důstojnost

a poskytnout podporu

jeho blízkým. Zacházet

s **umírajícím**

jako s lidskou bytostí,

nikoliv jako s objektem,

je možné pouze

tehdy, **když** ti, kdo

paliativní péči poskytují,

respektují fyzickou

a morální integritu

jedince.



Se smrtí se setkává každá lidská bytost: vždy jako umírající, během života pak zpravidla jako doprovázející. Považuji proto za důležité být na setkání se smrtí vhodně připraven.

Cílem paliativní péče není prodlužování života za každou cenu, ale jeho zkvalitnění se zaměřením na zmírnění bolesti a dalšího tělesného a duševního strádání. Nezbytnou součástí paliativní péče je zachovat umírajícímu důstojnost a poskytnout podporu jeho blízkým. Zacházet s umírajícím jako s lidskou bytostí, nikoliv jako s objektem, je možné pouze tehdy, když ti, kdo paliativní péči poskytují, respektují fyzickou a morální integritu jedince.

Původní koncept paliativní péče se zaměřoval

především na umírající onkologicky nemocné. V posledním desetiletí se koncept paliativní péče posouvá od zaměření na onkologická onemocnění i k jiným progresivním chronickým chorobám. Rozšiřuje se časový záběr péče, která zahrnuje už nejen terminální stav nemocného, ale život ohrožující stav vůbec (nemocný má život ohrožující diagnózu, nemusí právě umírat). Takto pojatá paliativní péče nahrazuje původní tezi, že paliativní péče nastupuje tam, kde končí péče kurativní, tezí o vzájemné komplementaritě obou disciplín.

Paliativní péči lze poskytovat v několika podobách. Optimální je **domácí hospicová péče** za podpory zdravotního personálu a pomůcek. V takové formě však bohužel nemůže být realizována vždy.

Další formou je **stacionární hospicová péče**, která předpokládá každodenní pobyt pacienta v hospici s návratem na noc domů. Tuto formu lze využít v případě, pokud nemocný pochází z blízkého okolí hospice a nedostačuje již domácí péče.

U nás je nejvíce využívána **lůžková hospicová péče**. Zařízeními, která se zaměřují na poskytování paliativní péče, jsou hospice. Jde o nestátní zdravotnická zařízení, ve kterých tým odborníků zajišťuje stálou odbornou paliativní péči, tedy péči zaměřenou na léčbu příznaků, které nemoc v terminálním stadiu přináší, a to u těch pacientů, u kterých předchází dvě formy nestačí. Pobyt v hospici může být při zlepšení zdravotního stavu kdykoliv přerušen. Vstup do hospice se děje na základě svobodného a dobrovolného rozhodnutí pacienta. Pro kvalitní doprovázení pacienta je potřebný pocit soukromí nutností.

U každého umírajícího je nutné v rámci paliativní péče zohlednit tyto potřeby:

- **potřeby somatické** zahrnují všechno, co se týká těla, tišení bolesti, péče o hygienu, příjem potravy (mnohdy speciálně upravené), pitného režimu a tišení žízně umírajícího, péče o co nejpřirozenější vyměšování, podmínek pro nerušený spánek.
- **potřeby psychické** se naplňují především ochranou důstojnosti umírajícího člověka. K tomu patří možnost člověka rozhodovat o sobě, což závisí na dobré informovanosti o jeho vlastním stavu. Většina nemocných klade otázky ohledně své nemoci a své budoucnosti a je úkolem a úkolem pracovníků hospice sdělit pravdu a nevzít naději.
- **potřeby sociální** znamenají možnost kontaktu s okolím v té míře, jak si nemocný přeje. Má možnost regulovat si sám své návštěvníky, telefonovat, získávat informace,

které potřebuje. Má možnost odejít v doprovodu další osoby na procházku, nechat se vyvézt na vozičku do obchodu, do cukrárny. Limitující je pouze zdravotní stav. Jde také o pomoc v ryze praktických věcech: sepsání závěti, řešení problémů rodinných a finančních (způsobených nemocí). Konečně má umírající zaručeno, že ani v okamžicích umírání nezůstane osamocen.

- **potřeby spirituální** nabývají důležitosti právě ke konci života, když člověk prochází krizemi utrpení a tušením svého konce. Také lidé, kteří z víry nežijí, si kladou otázky po smyslu svého života, bilancují, potřebují vyjádřit svému okolí lásku a odpuštění, potřebují totéž slyšet a vnímat od druhých. Opakem je „stav duchovní nouze“, který může vést až k zoufalství, k odmítání života.

Člověk v situaci vážné nemoci a v době umírání prožívá intenzivní pocit ztráty, izolace a osamělosti, je často vyčerpan předcházející léčbou. Je odcizen sám sobě, ztratil sociální zázemí, postavení, soukromí, životní rytmus, svoje dosavadní zvyklosti, pocit bezpečí, pocit důstojnosti, životní cíl. Jeho život je počítán ze dne na den. Žije s neustálým strachem, co bude dál s ním, ale i s lidmi, na kterých mu záleží. Odborníci upozorňují na silný pocit viny, že zarmoutí své blízké a nechá je tady bez pomoci. Na druhé straně může mít umírající pozitivní emoce, může doufat, věřit, cítit lásku, zažívat usmíření.

K tomu, abychom porozuměli chování nemocných a umírajících, nám může pomoci popis pěti stádií vyrovnání se vzniklou situací, které definovala americká lékařka Elizabeth Kübler-Rossová:

- první stádium – **popírání a negace**
- druhé stádium – **zlost a agrese**
- třetí stádium – **smlouvání**
- čtvrté stádium – **deprese**
- páté stádium – **akceptace** (přijetí, smíření)

Uvedené fáze nemusí být vždy v tomto chronologickém sledu. Některá fáze může scházet nebo se naopak vrací. I doprovázející jimi prochází. Co je však podstatné – jejich rytmus vyrovnávání se s nemocí a smrtí nebývá obvykle stejný. Umírající i doprovázející se mohou rozcházet v různých fázích. I proto může být vzájemná komunikace obtížná. Každý, kdo touto životní zkouškou musel projít, si tyto fáze jistě uvědomuje.

(pokračování v příštím čísle)

Mgr. Hana Štolbová

vedoucí sociálního úseku

Domov pro seniory Krásné Březno, p. o.

Arden College – Southport, U. K.

Škola, která dává šanci

Arden College je škola pro vzdělávání tzv. „mladých dospělých“ vyžadujících zvláštní péči, majících problémy s chováním a sociálním začleněním. Všichni studenti jsou ve věku 16 až 25 let. Škola funguje pod záštitou Craegmoor Healthcare, což je největší nezávislá společnost poskytující v Británii péči mladým lidem se speciálními potřebami.



Obývací pokoj v jedné z ubytovacích jednotek



Studentka při hodině výtvarné výchovy



Jidelna v jedné z ubytovacích jednotek

Struktura vedení školy je po řediteli a viceřediteli rozdělena mezi čtyři manažery, kteří jsou zodpovědní každý za svou oblast vzdělávání a vyučování v Arden College. Těmito čtyřmi oblastmi jsou **Komunikace, Herectví, Kreativní umění a ILS (Independent Living Skills)**, která připravuje studenty k samostatnému životu. Učí je osobní hygieně, dává jim osobní, zdravotní a sociální dovednosti. Studenti v různých předmětech nacvičují na vystoupení během roku, mimo jiné i na každoroční průvod městem, kde podle zvoleného tématu připravují i výzdobu na alegorický vůz, a trénují verbální i alternativní komunikaci. Dalším oborem školy je odborné zaměření těch, kteří mají šanci uplatnit se v cateringu, kavár-

nách nebo v salonech krásy. Pro jejich vyučení škola provozuje ve městě kavárnu a salon krásy, kde se učí vykonávat činnosti spojené s danými profesemi. Pokud se zaměří na catering, mají možnost tréninku při přípravě obědů ve škole samotné a při zvláštních akcích, jako jsou mezinárodní dny, průvody a besídky, o které během roku není nouze. Existují i další předměty. Např. pracovní příprava, pracovní zkušenosti a schopnosti pro život, kde ti, kteří jsou k tomu způsobilí, mají možnost zkusit pracovat pro různé zaměstnavatele, aby nabyli schopnosti a zkušenosti, které budou moci uplatnit při žádosti o práci. Studenti se taky učí psát jednoduché obrázkové životopisy a pracovat s počítačem. Učí se i vaření jednoduchých jídel, zahradničení a podobným činnostem, které jim

v životě pomohou v péči o sebe nebo k získání zaměstnání.

Den každého studenta začíná buďto v ubytovacích jednotkách, kde během školního roku bydlí, nebo v jejich vlastních domovech, pokud dojíždějí. Začátek hodiny je v 9.00 a učí se do 15.15. V průběhu dne navštíví celkem dvě lekce na základě svého individuálního studijního plánu. Každá z lekcí je proložena přestávkou a mezi lekcemi je pauza na oběd.

Arden College má dobré stravovací zázemí. Ve škole samotné je oběd jako v restauraci, s obsluhou studentů, kteří se za pomoci personálu tímto způsobem připravují k vykonávání povolání. Výběr je vždy ze dvou hlavních jídel a dvou dezertů. Každá činnost ve škole je velmi názorně doprovázena obrázky, popřípadě i znakovou

Alegorický vůz se studenty v ulicích města



Studentky při hodině péče o sebe, střihání a barvení vlasů



řečí. Proto i při obědě jsou používána obrázková menu pro snazší výběr.

Lekce samotné jsou dobře strukturované. Na začátku lekce se všichni představí. Následně se pomocí obrázků a znakové řeči probere průběh hodiny a učivo, které se má v dané hodině zvládnout. Potom studenti začínou pracovat za pomoci vyučujícího a osobních asistentů. Na konci každé hodiny učitel vyplňuje cílový list, kde se zapisuje, jakých úspěchů, nebo naopak neúspěchů, dosáhl každý v dané lekci. Tyto listy pomáhají monitorovat vývoj a chování studenta a stanovit jeho studijní plán. Stejně listy vyplňují na konci každého dne i zaměstnanci ubytovacích jednotek.

Protože podobných vzdělávacích zařízení v Británii není mnoho a studenti často přijíždějí z velké dálky, poskytuje jim Arden College ubytování. V současné době eviduje škola 28 denních studentů a 52 rezidentních, kteří jsou rozděleni do ubytovacích jednotek (v současné době jich je 9). Jde o domy různé velikosti vybavené k péči o své obyvatele. Další dvě jednotky jsou pak určeny pro následnou postgraduální péči o ty, kteří nenaleznou uplatnění nebo ubytování jinde. Jednotky jsou různé velké, aby vyhovovaly různým potřebám. Menší z nich, pro 3 až 4 osoby, připomínají více rodinné prostředí, větší, např. pro 14 residentů, potom poskytují více kolektivní zábavy.

V každé jednotce jsou zaměstnanci v takovém počtu, aby se o studenty starali nejvíce v poměru 1:3. Každý student má stanovenou pomoc, kterou vyžaduje na základě svého postižení. Mohou mít tedy i péči 1:2 nebo 1:1. Personál těchto ubytovacích jednotek se stará o stravu, hygienu a kulturní vyžití. Náplní jejich práce je také to, aby byl každý rozvíjen i po skončení školního vyučování a veden k samostatnosti v základních dovednostech jako je příprava čaje, oblékání nebo základní hygiena. Pokud je student způsobilý, pak i k nakupování nebo vlastní správě peněz.

Kulturní vyžití studentů žijících v jednotkách je závislé na jejich přání. Výběr činností je velký, a proto záleží na představě každého, jak chce trávit svůj volný čas spolu s ostatními. Nejoblíbenějšími činnostmi však zůstávají nakupování, plavání, kino, výlet do McDonald's či bowling. Pokud vyznávají nějaké náboženství, je možnost navštěvovat akce s tímto spojené. Například je možná nedělní návštěva vybraného kostela apod.

Když se někdo začne zajímat o studium v Arden College, domluví si telefonátem na recepci prohlídkový den, pošle své školní záznamy, poslední záznam psychologa, prohlášení o speciálních

vzdělávacích potřebách a pokud je mu poskytována nějaká speciální pomoc, např. zdravotnická, logopedická nebo fyzioterapeutická, pak je třeba dodat také poslední záznam o této činnosti. Na základě dodaných informací je zařazen do lekcí, kterými ten den projde za pomoci svého asistenta. Pokud si jeho rodiče přejí, může na týden na zkoušku žít spolu s ostatními v jedné z ubytovacích jednotek Arden College a na základě tohoto se potom rozhodnout, zda si přeje školu navštěvovat.

Díky nutnému vysokému počtu zaměstnanců a péči v Arden College poskytované platí studenti vysoké školné, převyšující i standardy britských universit. Pokud si rodiče nemohou

placení školného dovolit, podporuje studenta stát svými příspěvky.

Arden College má tedy studenty vybavit pro samostatný život i pro získání zaměstnání. I když se ve škole naučí mnoho důležitých dovedností, většina z nich nebude nikdy samostatného života schopná, a proto se buď vrátí ke svým rodičům, nebo vyhledají postgraduální ubytovací zařízení se speciální péčí. Díky Arden College ale mají i přes své postižení již v takto mladém věku mnoho zajímavých zážitků a důležitých životních zkušeností.

Zuzana Lichá
Southport, U.K.

INZERCE

LE PONT INTERNATIONAL, S.R.O.

**SPECIALISTA NA POMŮCKY PRO HANDICAPOVANÉ,
SENIORY, VYBAVENÍ NEMOCNIC,
DOMOVŮ DŮCHODCŮ A JINÝCH INSTITUCÍ...**

NEJNIŽŠÍ CENY V ČR!

**DVOŘÁKOVA 1526
763 61 NAPAJEDLA
TEL.: 577 943 191
MOBIL: 604 706 041
E-MAIL: LE.PONT@IOL.CZ
WWW.LEPONT.CZ**



- › PRODEJ POMŮCEK, INFORMAČNÍ A PORADENSKÝ SERVIS
- › ŠIROKÝ SORTIMENT POMŮCEK, KTERÉ SI U NÁS MŮŽETE VYZKOUŠET
- › MIMO NOVÝCH VÝROBKŮ U NÁS MŮŽETE NAJÍT I VÝROBKY REPASOVANÉ, KTERÉ NEJEN ŽE SPLŇUJÍ VYSOKÉ POŽADAVKY NA TYTO DRUHY VÝROBKŮ, ALE JSOU MNOHEM LEVNĚJŠÍ
- › ZÁRUČNÍ I POZÁRUČNÍ SERVIS
- › POKUD VLASTNÍTE PRŮKAZKU ZTP ČI JINOU, MŮŽEME VÁM POMOCI VYŘÍDIT PŘÍSPĚVEK AŽ 50% CENY NA POŽADOVANOU POMŮCKU (PODLE VYHL. Č. 182/1991 SB. U MĚSTSKÉHO ÚŘADU ODBOR SOCIÁLNÍCH SLUŽEB)
- › MÁTE-LI JAKÉKOLIV PŘÁNÍ, VOLEJTE, I PRO VÁS NAJDEME VHODNOU POMŮCKU
- › CENY ELEKTRICKÝCH SKÚTRŮ A VOZÍKŮ OD 15.000 Kč
- › V CENĚ VŠECH AKUMULÁTOROVÝCH ZAŘÍZENÍ JSOU AKUMULÁTOŘE A PROFESIONÁLNÍ NABÍJEČKA AKUMULÁTORŮ
- › VÍCE NEŽ 70 KUSŮ SKÚTRŮ A VOZÍKŮ NA SKLADĚ

Hipoterapie

Kůň jako partner pro zdraví i pro radost

„...Jak Jitřenka klusala, klepaly jí berle do boků a když se dala do cvalu, odhazovala si je odzadu, ale už se jich nebála. Nebyla tvrdá na uzdu a snadno jsem ji zvládl, i když jsem držel otěže jen jednou rukou...“

Ú

ryvek z knížky Alana Marshalla „Už zase skáču přes kaluže“ doplním o popis reálného příběhu.

Psal se rok 1999, když má kolegyně přednášela studentům olomoucké fakulty tělesné kultury a sportu o hiporehabilitaci a parajeздеckém sportu. Za pár dní jsme měli jednu ze studentek na našem koňském dvoře s větou, že to chce také zkusit (jednu celou nohu jí nahrazovala protéza nebo berle). Výčet sportů, kterým se aktivně věnovala, byl docela obsáhlý, ale jezdeckví v něm chybělo. Hiporehabilitace byla v té době již několik let našim denním chlebem, tak proč to nezkusit i v parajeздеckví. Naši dobře přijezdění koně byli pro talentovaného budoucího jezdce dobrými partnery. Tak jsme se do toho pustili. Neučila se jen Květa, ale my všichni. Vedení koně jednou rukou, rozložení váhy na koňském hřbetě, jednostranné pobídky bičkem v místě působení holeně, která chybí, krok, klus cval.

Přišly závody i přední místa na mistrovských parajeздеckých soutěžích, a pak následovalo logické rozhodnutí a zase meta o stupeň vyšší: co změřit síly se zdravými jezdci? Zkoušky základního jeздеckého výcviku mezi zdravými jezdci složila Květa v dubnu 2006. Všichni jsme měli obrovskou radost; to byla ta správná odměna za naši několikaletou mravenčí práci a odvahu i houževnatost Květy.

Klisna Amora se střídala s klisnou Klárou, a jak roky běžely, obě stárly. Květa již byla dávno chycená do sítě koňského světa zcela bez návratu, takže jak jen to bylo možné, realizace snu každého jezdce započala. Vlastní kůň na sebe nenechal dlouho čekat. V říjnu 2006 si Květa koupila do vlastního domku i vlastního koně a já s velmi dobrým pocitem už jen pravidelně každoročně aktualizuji roční známku na Květinu jeздеckou licenci i známku na startovní průkaz její klisny Mony.

Sdružení „Piafa“ ve Vyškově bylo založeno v roce 1994 s cílem přispívat prostřednictvím koní ke zdravotní rehabilitaci a sociální integraci zdravotně postižených osob a jejich rodin. Dnes je naše nestátní nezisková organizace poskytovatelem tří sociálních služeb registrovaných dle zákona č. 108/2006 Sb., provozovatelem nestátního zdravotnického zařízení a místem, kde znevýhodněné osoby tráví smysluplně svůj volný čas.



Zooterapie jsou u nás součástí každodenní práce pro naše uživatele a vedle koní jsou nám partnery i psi (metoda canisterapie). Náš odborný tým je složen ze zdravotnických, pedagogických i sociálních pracovníků a za pomoci zvířat můžeme spojit prvky fyziologie, psychologie a socioterapie v komplexní a maximálně efektivní péči o každého našeho klienta, bez rozdílu věku.

Handicapovaným osobám, seniorům a rovněž tak rodinám s dětmi poskytujeme sociální aktivizační služby, kdy prostřednictvím hiporehabilitace naplňujeme zákon č. 108/2006 Sb. například „návčikem a upevňováním motorických, psychologických a sociálních schopností a dovedností dítěte“ nebo realizujeme s uživateli „socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob“.

Hiporehabilitace nemá v popisu práce pouze jízdu na koňském hřbetě, ale nabízí činnost s koněm ze země, stájové návčikově-pracovní prostředí, prostředí jízďárny mezi lidmi handicapovanými i zdravými, nabízí zvíře jako pozitivního komunikačního partnera v mnoha spektrech. Jak je uvedeno výše, dají se volné chvíle našich uživatelů trávit u koní i rekreačním či vrcholovým sportováním. Důležitou podmínkou je však zajištění odborného personálu, vhodného prostředí z hlediska hygienického i bezpečnostního a kvalitně připravených zvířat.

Odborně prováděná hiporehabilitace, zejména u osob s kombinovaným postižením, nabízí pro-

pojení práce fyzioterapeuta i speciálního pedagoga, psychologa či sociálního pracovníka v danou terapeutickou jednotku ve spektru krátkodobých i dlouhodobých cílů péče o danou osobu v celém rámci. Termín ucelená rehabilitace je zde zcela na místě.

Musím konstatovat, že se denně potýkám s problematikou uplatnění zákona č. 108/2006 Sb. v praxi. Mám pocit, že je spíše „nakloněn“ péči o naše spoluobčany v pobytových zařízeních. Alternativní aktivity v sociálně aktivizačních službách nechťají úředníci příliš chápat a přijímat. Nechceme mít přece jen domovy, léčebny a stacionáře! Věříme snad stále všichni, že zachování rodinného prostředí je pro každého důležité, ne-li prioritní, a že naše „aktivizační služby“ by měly mít možnost využít širokého spektra dostupných prostředků, jak tyto osoby podpořit.

A ještě poznámka na závěr. Myslím, že i trochu díky našemu přičinění se Květa provdala, má dobrou práci i rodinné zázemí a ve společnosti normálně žije i se svým zdravotním handicapem. Přejí také všem nekrajským zařízením, aby s optimismem přestála kontrolu standardů kvality jejich práce, stojí to za úsměvy našich uživatelů.

Jana Podrápská

Sdružení „Piafa“ ve Vyškově

Užitečné odkazy:

www.piafa.cz

www.chs.web2001.cz

www.hiporehabilitace.unas.cz

Development Centre

(metoda posuzování osobního potenciálu)

Development Centre (dále jen DC) je metoda komplexního posuzování osobního potenciálu a kompetencí (způsobilosti) lidí. Laicky je tento termín překládán jako „rozvojová střediska“. V posledních letech ale anglický výraz i význam spojení těchto dvou slov u nás zdomácněl a tato metoda se stále častěji využívá.

Jedná se o posouzení kompetencí k vedení lidí, řízení procesů a komunikační a sociální kompetenci. Nejedná se o posouzení odbornosti v dané oblasti působení účastníka DC. Metoda je orientována směrem do budoucnosti, tzn. na předpoklady uplatnění člověka v určité oblasti, např. na manažerské pozici, v týmové spolupráci, při řešení krizových situací apod. Ve skutečnosti se jedná o soubor diagnosticko-výcvikových programů, které byly již dříve s úspěchem realizovány v zahraničí, zejména v Německu, Velké Británii a USA. Slučuje řadu dílčích metod poznávání a posuzování lidí (rozhovory, pozorování, prezentace, řešení případových studií, modelové situace s hraním rolí, osobnostní a výkonové testy apod.)

» Co metoda DC umožňuje

Minimalizovat subjektivní chyby při posuzování lidí zapojením více pozorovatelů – posuzovatelů. Dále umožňuje sledovat a posuzovat aktivní projevy chování a jednání účastníků DC v simulovaných situacích ve stejnou dobu a za stejných podmínek prostředí a situace plnění jednotlivých úkolů. Účastníci DC si mohou současně vzájemně porovnat své schopnosti s ostatními, kteří se tohoto posuzování účastní. Vnímají své možnosti zapojení v dané skupině, svou roli v týmové práci i řešení individuálních úkolů.

» Kde je možné využít metodu DC

Metodu DC je možné využít k podpoře personálního rozhodování, při výběru zaměstnanců na klíčové pozice, specialistů, manažerů, personálních rezerv, klíčových zaměstnanců, k budování týmů a rozvoji týmové spolupráce.

Dále je vhodná pro přípravu individuálních plánů rozvoje zaměstnanců a jako součást manažerského auditu interpersonálních dovedností manažerů.

Rovněž se využívá k motivaci pro podporu strategie nebo akceptace změny. Slouží i jako metoda výcviku a tréninku.

» Princip a realizace metody DC

Metoda je určena pro malé skupiny osob, optimálně 6 – 8 účastníků v jednom DC. Postup a organizace DC má přesný scénář a časový harmonogram. Průběh DC řídí moderátor, který zadává individuální i skupinové úkoly a v případě dotazů se na něho účastníci DC obracují.

» Kdo jsou pozorovatelé – posuzovatelé

Tým pozorovatelů tvoří konzultanti a psychologové se speciálním výcvikem pro tuto metodu. Pozorovatelé mohou být i manažeři sledované skupiny zaměstnanců, kteří jsou pro tuto metodu vyškoleni a seznámeni s kritérii posuzování. Pro manažera je výhodou vidět zúčastněné při plnění veškerých aktivit v rámci DC. Na druhé straně může jeho přítomnost narušit spontánnost skupiny vzhledem ke vztahu nadřízený – podřízený. Proto je nutné účast manažera v roli pozorovatele zvážit.

Pozorovatelé sledují projevy chování, jednání a vystupování účastníků DC podle stanovených kritérií. Princip metody spočívá v simulování situací, podmínek a rolí.

» Charakteristika úkolů DC

Úkoly jsou časově limitované. Plní se individuálně nebo skupinově. Jedná se o případové studie, skupinové diskuse, hraní rolí podle modelových situací, vedení rozhovorů na obtížná témata, řešení neobvyklých situací apod. Výsledky předkládají účastníci v písemné podobě nebo je prezentují ústně. Doplnující součástí DC jsou psychologické testy.

» Zpracování výsledků DC

Výsledky jsou zpracovány kvantitativně s využitím počítače, je vytvořeno pořadí úspěšnosti jednotlivých kandidátů DC při plnění úkolů v rámci posuzované skupiny, a kvalitativně, na základě diskuse výsledků pozorování na tzv. konferenci pozorovatelů. V rámci konference pozorovatelů jsou rozebrány výsledky jednotlivých účastníků s ústním komentářem každého

z pozorovatelů. Pro jednotlivé účastníky DC je sestaven soupis silných stránek a možností rozvoje s doporučeními, jak jednotlivé oblasti posilovat, jakých vzdělávacích aktivit se zúčastnit, zda je vhodné kandidáta koučovat apod. Výhodou metody je možnost srovnání výsledků účastníků DC souběžně, nikoliv následně. Minimalizují se tak subjektivní chyby pozorovatelů, případně zaujatost vůči některému kandidátovi, která by neměla nastat. Pozorovatelé musí být objektivní a diskretní.

Po komplexním zpracování výsledků pozorování je vytvořena závěrečná zpráva s výsledky celé skupiny a popisem individuálních účastníků podle sledovaných parametrů, která je doplněna o výsledky psychologických testů.

» Co je výstupem z DC

V rámci DC získávají zúčastnění sebereflexi z průběhu a výsledků DC. Závěrečná zpráva je poskytnuta zadavateli DC, což je většinou přímý nadřízený jednotlivých účastníků.

Po zpracování závěrečné zprávy poskytují pozorovatelé po dohodě se zadavatelem DC individuálně účastníkům zpětnou vazbu k jejich osobnímu potenciálu a doporučení pro jejich osobní rozvoj. Cílem DC není propouštění zaměstnanců, jak se někteří zúčastnění chybně domnívají.

Zpětnou vazbu může podle výsledků DC poskytnout i zadavatel – manažer, ale musí mít s touto metodou zkušenosti i komunikační dovednosti s poskytováním pozitivní i kritické zpětné vazby.

Při využití metody DC k rozvoji stávajících zaměstnanců dochází k těsné spolupráci posuzovatelů a manažerů –zadavatelů DC. Nejedná se o jednorázovou akci, ale kontinuální proces práce s lidmi.

Irena Osvaldová

manažer HARTMANN akademie

www.hartmannakademie.cz

+420 724 671 173



Příspěvková organizace nebo al jako poskytovatel sociálních služ

Nový zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. přinesl do praxe zřizovatelů či zakladatelů možnost zvolit pro oblast poskytování sociálních služeb jinou právní formu než „klasickou“ příspěvkovou organizaci ve zřizovatelství kraje, obce, statutárního města nebo městské části. Zřizovatelské či zakladatelské funkce plní zmíněné územní orgány nejen vůči obecně prospěšným společnostem, ale také vůči společnostem založeným podle obchodního práva, např. akciovým společnostem.

>> Nedostatečná

a nevhodná

specifikace

příspěvkových organizací

i jejich nevyhovující

koncepční řešení

ve vazbě na potřeby

společnosti často bývá

motorem jejich transformace

na obchodní

společnosti.

Poskytovatelé sociálních služeb byli totiž v poslední době vystaveni v daleko větší míře konkurenčnímu tlaku, přičemž se museli vypořádat s požadavky na vyšší kvalitu sociálních služeb, připravit se na inspekci kvality, zvládnout proces tvorby a zavádění standardů kvality, prokázat dobrou orientaci ve finančních zdrojích, poskytovat služby kvalitně, ale ovšem také efektivně.

Jednou z významných podmínek faktické účinnosti, efektivity a také kvality služeb je v poslední době schopnost poskytovatele zvládnout konkurenční, resp. tržní tlak. Management moderního poskytovatele nemůže opomíjet skutečnost, že **poskytování sociálních služeb je určitou součástí trhu**, která se v posledním období velmi dynamicky rozvíjí. Zřizovatelé a poskytovatelé mají bezesporu zájem na tom, aby registrovaní poskytovatelé byli v tomto segmentu trhu konkurenceschopní. Vychází se totiž ze skutečnosti, že registrovaný poskytovatel, který respektuje a naplňuje standardy kvality a uspěl při inspekci kvality sociálních služeb, je daleko spíše konkurenceschopnějším. Účelem tohoto pojednání je zmínit některé významné aspekty transformačních procesů v sociálních službách v ČR v období po účinnosti zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

>> Pojem transformace v sociálních službách a její pojetí

Vláda ČR svým usnesením ze dne 21. února 2007 č. 127 o „Konceptu podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“ schválila zmíněnou koncepci podpory transformace v pobytových sociálních službách. Vláda ČR dále uložila jednotlivým členům vlády a zmocněnci vlády pro lidská práva realizovat ve stanovených termínech opatření k naplnění tohoto usnesení.

Tento typ transformace předpokládá zejména výrazné změny ve vlastních poskytovaných sociálních službách, nicméně se pouze okrajově zabývá dále zmíněnými procesy transformace samotných poskytovatelů sociálních služeb (změna jejich právní formy).

Zřizovatelé či zakladatelé poskytovatelů sociálních služeb (kraje, obce, statutární města, městské části nebo fyzické a právnické osoby) mají možnost zvolit optimální formu samotného (registrovaného) poskytovatele sociálních služeb. Po účinnosti zákona č. 108/2006 Sb. se objevují nejen registrovaní poskytovatelé v právní formě „neziskových organizací“ (např. obecně prospěšné společnosti či občanská sdružení), ale současně také poskytovatelé založení podle obchodního práva.

Příspěvkových organizací by se změny zakotvené v zákoně o sociálních službách měly dotknout nejvýznamněji, neboť přesné vymezení, zprůhlednění a změna pohledu na vlastnictví majetku v našem systému práva posouvá postavení poskytovatelů na vyšší úroveň. Pouze zásadní změny mohou zaručit další „zdravý“ a bezchybný vývoj p. o. po stránce právní i ekonomické a z pohledu účetního a daňového. Je však důležité, aby tzv. nástupnické organizace převzaly úkoly stávajících příspěvkových organizací a organizačních složek a vhodným způsobem reflektovaly potřeby společnosti.

>> Rozdílnost organizací

Pokud chceme řešit problematiku příspěvkových organizací v naší společnosti, bude nutné zdůraznit **rozdíl mezi právnickými osobami veřejného práva a právnickými osobami soukromoprávního typu**, a to neziskových i ziskových. Snaha o komplexní charakteristiku uvedených právnických osob by byla poměrně složitá, neboť známé argumenty jsou mnohdy nevýrazné a zavádějící. Přesvědčivější důkazy pro porovnání rozdílnosti uvedených skupin nalezeme, pokud uvedeme hlavní důvody existence těchto jednotlivých právnických osob. Nelze přitom vycházet pouze z právní charakteristiky, ale je nutný celkový pohled, s důrazem na vymezené cíle, poslání a principy, které jsou důvodem vzniku těchto organizací.

U příspěvkové organizace, tedy **právnické osoby veřejnoprávního charakteru**, je hlavním účelem její existence převzetí těch činností v působnosti zřizovatele, které jsou hodny veřejného zájmu. Jsou to organizace zpravidla neziskové, a tudíž jejich zabezpečení není pro soukromý sektor výrazněji ekonomicky zajímavé. Rozsah, struktura a složitost těchto činností však vyžaduje samostatnou právní subjektivitu. Zdůrazňuje se přímá vazba organizace na zřizovatele, který zadává úkoly, financuje a také kontroluje jejich naplňování.

Účelem existence **soukromoprávních právnických osob neziskového charakteru** je

Akciová společnost žeb

také zabezpečování neziskových činností. Na rozdíl od veřejnoprávních organizací jim však nejsou svěřeny úkoly zřizovatele či zakladatele a ten nemá povinnost tyto činnosti financovat, případně jinak materiálně zabezpečovat. Zakladatelé samozřejmě ukládá i zakladatelům těchto právnických osob řadu povinností, avšak prostřednictvím jiných právních předpisů, v jiném rozsahu a v jiném rozložení. **Právnické osoby koncipované obchodním zákoníkem** mají také jasně definované cíle činnosti, a to v předmětu podnikání. Jejich základním posláním však je svou činností přinášet svému zakladateli majetkový prospěch, tedy zisk, přičemž obchodní zákoník dává možnost vzniku např. akciové společnosti, která veškerý svůj zisk reinvestuje do své vlastní činnosti.

➤ Obchodní společnosti

Jaké prostředky volí územní samosprávné celky či další zakladatelé při zabezpečování činností, které jsou v jejich působnosti? Jedním ze způsobů je **zakládání a následné provozování obchodních společností**. Pokud však má jít o veřejný zájem, může mít toto řešení sice určité slabiny, nicméně principiálně se jeví jako vhodné. Obchodní společnost založí samospráva jako jediný zakladatel a vydá příslušnou zakladatelskou listinu, v níž vymezí této právnické osobě kromě jiných práv a povinností také předmět podnikání. Jedná se o činnosti, které zakladatel potřebuje zabezpečit při dodržení určitých parametrů. Je však třeba zdůraznit, že **primární povinností obchodních společností je hospodařit tak, aby bylo dosaženo zisku**. Statutární orgány obchodních společností jsou odpovědné za ekonomickou situaci a nemohou dopustit poškozování zájmů společnosti např. tím, že budou provozovat činnosti nevýhodné, dlouhodobě ztrátové a nepřínášející společnosti jiné výhody. Zakladatel tedy nemá možnost si na obchodní společnosti plnění svěřených úkolů v plném rozsahu vynutit. **Stejně tak obchodní společnost má pouze omezené možnosti požadovat na svém zakladateli pravidelné dofinancování ztrátových činností**. Nedostatečná a nevhodná specifikace příspěvkových organizací i jejich nevyhovující koncepční řešení ve vazbě na potřeby společnosti často bývá motorem jejich transformace na obchodní společnosti.

➤ Otázka vlastnictví majetku

Problematika příspěvkových organizací vyžaduje vyhodnotit a vyřešit řadu problémů. Především současné právní úpravy příspěvkových organizací nejsou komplexní a jejich koncep-

ce je odtržena od potřeb společnosti. Do budoucna bude nutné si uvědomit situaci příspěvkových organizací a pokusit se o vymezení koncepce nové.

Přizpůsobovat stávající právní úpravu příspěvkových organizací jejich potřebám nepostačí, pokud se nezmění zásadně jejich pojetí. Typickým příkladem je **otázka způsobilosti příspěvkové organizace zřízené územní samosprávou vlastnit majetek**. Stávající koncepce a historický vývoj v souvislosti s vlastnictvím majetku je zřejmý – příspěvková organizace je pouze ve velmi omezené míře subjektem vlastnického práva. Potřeba vlastnit majetek se však u příspěvkových organizací projevuje velmi naléhavě. Uvedený problém uspokojivě nevyřešíme tím, že se pokusíme vlastnictví majetku příspěvkové organizaci přiznat pouze formálně.



Současná existence správy vedle vlastnictví majetku je v příspěvkové organizaci nevhodná, nemá pozitivní přínos ani pro zřizovatele ani pro příspěvkovou organizaci, neslučuje se se základními pravidly pohledu na „veřejný majetek“ a jejich společná existence se ukazuje jako kontraproduktivní.

➤ Vlastnictví nebo správa?

V otázkách majetku způsobuje odlišnost příspěvkových organizací od právnických osob vymezených obchodním zákoníkem především problémy tím, že **nezapadá do ustálených mechanismů a právních definic, které jsou pro právnické osoby obvyklé**. Tím v žádném případě není možné tvrdit, že právní

Management moderního poskytovatele nemůže opomíjet skutečnost, že poskytování sociálních služeb je určitou součástí trhu, která se v posledním období velmi dynamicky rozvíjí.

subjektivita je obecně podmíněna schopností vlastnit majetek. Složitě se hledají významnější argumenty, které by podporovaly stávající stav. Vlastnictví majetku namísto správy majetku je u příspěvkových organizací jednoznačně vhodnějším řešením. Je nutné si uvědomit, že česká společnost spíše potřebuje silné a samostatné příspěvkové organizace jako poskytovatele sociálních služeb, a nikoliv opak.

Akciová společnost jako subjekt založený dle obchodního práva, pokud je jejím předmětem podnikání či posláním poskytování sociálních a sociálně zdravotních služeb, tedy působí na principech zakotvených v obchodním zákoníku. Základní pravidla a působnost akciové společnosti jsou vymezeny v zakladatelské listině a ve stanovách společnosti. V čele akciové společnosti stojí představenstvo, které je zodpovědné za obchodní vedení společnosti a za naplňování

podnikatelské strategie. Kontrolní funkce vůči představenstvu zastává dozorčí rada a nejvyšším orgánem společnosti je valná hromada.

Po vymezení základních východisek transformace, přeměny, přechodu či vzniku akciových společností v oblasti sociálních služeb bude mít čtenář v příštím čísle časopisu „Sociální služby“ možnost seznámit se s konkrétním projektem změny registrovaného poskytovatele sociálních služeb ve zřizovatelské obci (příspěvkové organizace) na akciovou společnost (registrovaného poskytovatele sociálních služeb) v zakladatelské stejného územně samosprávného celku.

Jan Sembdner

sembdner@centrum.cz, tel. 602 702 098

Smlouvy o poskytování sociálních služeb

» **Důležitým znakem smlouvy o poskytování sociálních služeb by měla být její transparentnost, jasnost a srozumitelnost** přiměřená oblasti úpravy vzájemných vztahů i schopnostem a poměrům účastníků, zejména uživatelé.

Právě smlouva o poskytnutí sociální služby je možná tím, co ve zhuťné formě reprezentuje většinu nového, co zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. přinesl do oblasti sociální péče v České republice.

Zákon totiž především přináší **rovnost subjektů**, které v procesu poskytování sociálních služeb vstupují do vzájemných interakcí, tedy těch, kteří sociální služby provádějí – poskytovatelé, a těch, kterým jsou tyto služby určeny (uživatelé). Ti se stávají rovnocennými partnery organizací i jednotlivců, kteří jsou podle tohoto zákona oprávněni, ale pak i povinni, sociální služby v příslušné kvalitě a rozsahu poskytovat. **Smlouva o poskytnutí sociálních služeb je tak výrazem tohoto nového a rovného vztahu.** Rovnost účastníků smlouvy je dále navíc podtrhována ustanovením § 91 odst. 5 zákona o sociálních službách, podle kterého se pro uzavírání smlouvy a právní vztahy z ní vzniklé použijí **ustanovení Občanského zákoníku**. Nejde tu zdaleka jen o to, že tam, kde vzniknou jakékoli pochybnosti pokud jde o práva a povinnosti i další vztahy upravené smlouvou, se subsidiárně použije Občanský zákoník, ale o okolnost, že právě podle této (a ne jiné) právní normy se postupuje. Právě Občanský zákoník je totiž typickou normou vycházející ve všem ze zásady rovného postavení všech subjektů před zákonem.

» Smlouvy v občanském právu

Smlouvu můžeme chápat jako **vzájemný projev vůle dvou nebo více subjektů, na jehož základě těmto subjektům vznikají nová práva a povinnosti, které dříve tyto subjekty neměly.** V občanském právu dále vystupuje do popředí **princip rovnosti** těchto subjektů. Vše se zde děje **na základě dobrovolnosti**. Účastníci občanskoprávních vztahů jsou však nadále svými projevy vůle vázáni – a to zpravidla až do doby, než se dohodnou jinak.

Aby nebyly pochybnosti o tom, jaká je nebo byla vůle účastníků, je třeba, aby její **projev byl dostatečně transparentní, nezpochybnitelný a aby byl učiněn ve formě, kterou zákon, ale někdy i pouhé zvyklosti, s určitým druhem vztahů spojují.** Smlouvy se tak zpravidla sjednávají **písemně**, přestože je celá řada případů, kdy je obvyklý nepsaný projev vůle – např. při koupi a prodeji v obchodě.

Zásadní otázkou je pak i to, že **smlouvy mohou uzavřít jediné osoby, které jsou k tomu oprávněny.** Nelze tak smlouvou mezi dvěma účastníky zavazovat někoho dalšího, kdo účastníkem smlouvy není, bez jeho vědomí a souhlasu a **smlouvu také nemůže uzavřít účastník, který nemá práva, jež jsou jejím předmětem** (nemohu například prodat věc, která mi nepatří), případně takový **účastník, který z důvodu svých i momentálních duševních omezení není způsobilý k právům a povinnostem, které jsou předmětem smlouvy.** Tím není zcela vyloučeno, aby například osoba, jejíž způsobilost k právům a povinnostem byla soudem omezena, nějakou smlouvu nemohla uzavřít. Vždy tu půjde o to, co je předmětem smlouvy a do jaké míry je způsobilost k právům a povinnostem dotyčné osoby omezena. Je-li tomu tak, pak **smlouvu za takovou osobu může uzavřít jediné její zákonný zástupce nebo opatrovník.**

V nejobecnější rovině pak Občanský zákoník požaduje, aby písemná smlouva měla tyto **náležitosti: označení (identifikaci) účastníků, označení čeho se smlouva týká, jaká práva a jaké povinnosti ze smlouvy účastníkům vznikají, dobu platnosti smlouvy a podpisy jejich účastníků.** To jsou základní náležitosti. K nim pak přistupují **fakultativní náležitosti** smlouvy, které vyplývají z její povahy, z toho, jakou oblast vztahů smlouva upravuje. Mohou zde tak být různé podmínky, které mohou platnost smlouvy omezovat na jejich splnění nebo naopak nesplnění a řada dalších ujednání, která si strany mezi sebou dohodly. Platí však, že smlouvou **nelze obcházet zákon a že je dobrovolná.** Proto, zejména v případě písemné formy smlouvy, by v ní **ne mělo chybět prohlášení účastníků, z ně-**



JUDr. Pavel Čámský

hož vyplývá, že smlouvě porozuměli a že ji sjednávají zcela dobrovolně, že k takovému aktu nebyli nijak donuceni.

» Smlouvy podle zákona č. 108/2006 Sb.

To pak přiměřeně platí též o smlouvách o poskytování sociálních služeb, uzavíraných podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle tohoto zákona **lze sociální služby poskytovat zásadně jen na smluvním základě**, a poskytovatel tak s uživatelem o tom sjednává příslušnou smlouvu. Ta má **náležitosti obecně požadované** Občanským zákoníkem a některé další, speciálně vyžadované zákonem o sociálních službách. Zákon také předpokládá písemnou formu takové smlouvy v taxativně vyjmenovaných případech, v dalších pak tehdy, navrhne-li písemnou formu aspoň jedna ze smluvních stran.

Samozřejmě, je zde **významná ingerence státu** do oblasti poskytování sociálních služeb. Především (ale nejen) tím, že stát závislým osobám poskytuje **příspěvek na péči**, který je de facto **přísně účelovou sociální dávkou**, a stát si pochopitelně ponechává významné kontrolní pravomoci pokud jde o využívání tohoto příspěvku. V zájmu zajištění, aby bylo příspěvku použito v souladu s potřebami příjemce a aby bylo zajištěno, že tyto potřeby také příspěvek může z větší části krýt, vydává MPSV prováděcí předpis, vyhlášku, která stanoví horní hranici cen některých služeb, na jejichž poskytování má stát zájem, které považuje za nezbytné a na něž touto sociální dávkou přispívá.

Tím je a musí být uzavíraná smlouva v jistém smyslu i direktivní, je však taková de facto pro

užeb – I. část

oba účastníky, pro poskytovatele i pro uživatele. Ve všem ostatním by však již měla být smlouva skutečně výrazem dobrovolnosti ujednání účastníků, vyplývající i z jejich rovného postavení ve vzájemných vztazích.

Důležitým znakem této smlouvy by měla být též její **transparentnost, jasnost a srozumitelnost** přiměřená oblasti úpravy vzájemných vztahů i schopnostem a poměrům účastníků, zejména uživatele, protože podmínkou platnosti smlouvy je nepochybně okolnost, že je srozumitelná těm, kteří ji sjednávají.

» Zvláštní náležitosti smlouvy podle zákona o sociálních službách

Kromě výše popsaných náležitostí stanoví zákon některé další, které se tak stávají obligatorními pro platnost smlouvy. Jsou to: **druh sociální služby, rozsah jejího poskytování, místo a čas jejího poskytování, výše úhrady stanovená podle dalších zákonných podmínek a způsob jejího placení, ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty a doba platnosti smlouvy.** V § 91 zákona jsou uvedeny i některé další, **speciální podmínky**, které účastníky smlouvy zavazují, aniž by bylo nutno něco takového výslovně ve smlouvě uvádět (přestože to samozřejmě není vyloučeno). Zákon totiž do jisté míry **omezuje smluvní volnost poskytovatelů**, pokud jde o možnost odmítnout uzavření smlouvy na některé, taxativně stanovené případy, a naopak zase stanoví **povinnost uživatele předložit poskytovateli posudek registrujícího praktického lékaře o zdravotním stavu uživatele.**

Zákon prozatím nestanoví povinnost uživatele předložit poskytovateli též **doklad o příjmu uživatele i o výši přiznaného příspěvku na péči.** Nic však nebrání poskytovateli s uživatelem toto sjednat právě v samotné smlouvě. Tady se ovšem můžeme dostat k problému, jaké všechny příjmy by měl uživatel poskytovateli dokládat. Určitě lze právem požadovat prokázání výše příjmu důchodu. Nemusí to však být jediný příjem uživatele. **Povinnost prokázat i případné jeho další příjmy lze patrně spravedlivě požadovat jen tehdy, kdy z povahy a sjednaného rozsahu poskytovaných služeb je zřejmé patrné, že celková výše úhrady za tyto služby přesáhne nejen výši jemu přiznaného příspěvku na péči, ale dokonce i 85 % jeho důchodu.**

Příště: Smlouvy o poskytování sociálních služeb – II. část

JUDr. Pavel Čámský

Jak vést hodnotící pohovor

Hodnotící pohovory jsou výborným nástrojem managementu. Vedou k hlubšímu poznání lidí, pomáhají předcházet syndromu vyhoření. Jejich prostřednictvím lze identifikovat problémy v mezilidských vztazích v týmu. Dobře vedené pohovory patří mezi intenzivní stimuly motivace zaměstnanců.



odpovědnost za kvalitní hodnotící pohovor leží na obou hlavních zúčastněných – na manažerovi (hodnotiteli) i na pracovníkovi (hodnoceném). Oba by se měli na takový pohovor dobře připravit. Zvládnout hodnotící pohovor efektivně a zároveň lidsky vyžaduje od obou účastníků značnou míru komunikačních dovedností. V pohovorech se často ventilují emoce, předsudky, očekávání a názory, rozdílné pohledy na cíle a výsledky.

» Proces pohovoru

Hodnotící rozhovor vedou manažer (hodnotitel) a pracovník (hodnocený) většinou jedenkrát za rok. S jeho výsledkem je následně seznámen jejich společný nadřízený a všichni tři pak podepisují tzv. hodnotící protokol. Rozhovor má několik částí:

1. Hodnocení pracovníkovy chování a dovedností

Pracovníkovo chování a dovednosti se většinou hodnotí na stupnici od vynikajícího přes nadstandardní, standardní, akceptovatelné k neodpovídajícímu. Jednotlivé hodnocené kompetence pak odpovídají konkrétní pozici pracovníka. Často hodnocené kompetence jsou např. efektivní komunikace, týmová práce, zaměření na zákazníka, pozitivní přístup, pracovní disciplína, dodržování termínů, kvalita práce, flexibilita, řešení problémů atd.

2. Hodnocení cílů a opatření za minulé období

Při hodnocení cílů a opatření minulé období se porovnávají stanovené cíle s reálným stavem. K tomu je připojen komentář hodnotitele a reakce pracovníka.

3. Identifikaci silných stránek pracovníkovy výkonu a nutných kroků pro odstranění těch slabých

Při úvahách o potenciálním rozvoji přicházejí někdy pracovníci s málo ujasněnými myšlenkami typu: „Rád bych se zaměřil na vylepšení své komunikace.“ Na manažerovi je, aby vedl rozhovor k větší konkrétnosti, hodně se ptal, upřesňoval nejasné formulace, směřoval pracovníka k specifikaci jeho záměrů.

4. Celkové hodnocení pracovníkovy výkonu za uplynulé období

Tato část souhrnně shrnuje pohled hodnoceného a pohled hodnotitele na pracovní výkon zaměstnance, vyjadřují se k němu vždy oba.

5. Stanovení cílů pro další období

Cíle by měly zahrnovat jak osobní cíle pracovníka, tak cíle vyplývající z cílů organizace či instituce. Rozumný počet cílů je v rozmezí 2 – 4 cíle na období, obvykle bývají tři. Musí být konkrétní, realizovatelné a jasně vymezené. Rovněž je třeba, aby cíle byly termínovány a aby byl stanoven způsob, jakým bude jejich splnění ověřeno. Např.: zlepšení A) o jeden znalostní stupeň na úroveň středně pokročilý – výsledek měřen testem. Hodnotitel by měl ve svém komentáři vyslovit názor na uvedené cíle pracovníka, případně navrhnout další cíl. K tomu se má zase vyjádřit hodnocený pracovník.

6. Vyjádření zúčastněných stran k hodnotícímu pohovoru

Tato část je závěrečným blokem pohovoru. Písemný záznam o pohovoru by měli podepsat jak hodnocený, tak hodnotitel a následně i manažer hodnotitele.

» Shrnutí důležitých principů

- hodnotící pohovor vede připravený hodnotitel a připravený hodnocený
- hodnocené kompetence musí chápat obě strany stejně
- hodnotitel je konkrétní, mluví jasně, popisuje, neútočí
- hodnocený přichází na pohovor s ujasněnými potřebami, zájmy či dotazy
- hodnotitel se umí ptát, dává hodné otázek a prostor k odpovědím
- hodnocený chápe rozdíl mezi kritikou a zpětnou vazbou a se zpětnou vazbou pracuje

PaedDr. Olga Medlíková

členka Aliance lektorů a konzultantů Neziskovky.cz, o.p.s.

Kdo, co a proč je RAROSP?

Rada pro rozvoj sociální práce (RAROSP) je zájmové sdružení právnických osob, které vzniklo 27. listopadu 1998 a zaměřuje se na podporu vzdělavatelů v sociální práci, profesních organizací sociálních pracovníků a jejich zaměstnavatelů za účelem rozvoje a zlepšování kvality sociální práce a sociálních služeb.

Členem RAROSP může být právnická osoba – organizace s celorepublikovou působností, která zaměstnává, vzdělává či sdružuje sociální pracovníky. V současné době jsou členem RAROSP tyto organizace: **Asociace občanských poraden, Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Asociace vzdělavatelů v sociální práci, Diakonie Českobratrské církve evangelické, Charita ČR, Slezská diakonie a Společnost sociálních pracovníků ČR.** Funkci koordinátorky RAROSP vykonává od roku 2005 PhDr. Jarmila Rollová, zástupkyně ředitelky Evangelické akademie – Vyšší odborné školy sociální práce.

Posláním RAROSP je rozvíjet odbornou úroveň, kvalitu a společenskou prestiž profese a oboru sociální práce prostřednictvím spolupráce, výměny zkušeností a příkladů dobré praxe mezi vzdělavateli v sociální práci, profesními organizacemi sociálních pracovníků a jejich zaměstnavateli.

Cílem RAROSP je formulovat společná odborná stanoviska k aktuálním tématům rozvoje sociální práce, podporovat rozvoj a kvalitu celoživotního vzdělávání v sociální práci a předávat nové poznatky široké odborné veřejnosti.

Z historie:

První koordinátorkou RAROSP byla zvolena v roce 1998 PhDr. Zuzana Havrdová, CSc. V té době procházela sociální práce bouřlivým rozvojem. Vznikaly vyšší odborné školy sociální práce, na vysokých školách byly zakládány katedry sociální práce. Zástupci vzdělavatelů (škol) ve spolupráci se sociálními pracovníky a pracovníci s odborníky se snažili vytvořit standardy vzdělávání v sociální práci, aby byla zajištěna jeho kvalita. Zároveň živě pokračovala diskuse o tom, co je a co není sociální práce, jak má vypadat dobrá praxe sociální práce, jaké hodnoty a etické principy sdílejí sociální pracovníci (vznikl Etický kodex sociálních pracovníků ČR), jaké mají mít postoje, dovednosti a vědomosti. Na půdě čerstvě založené Rady pro rozvoj sociální práce se vedly diskuse o kvalitě sociálních služeb, o významu supervize. Výsledkem těchto diskusí bylo vydání velmi úspěšné a užitečné knížky Zuzany Havrdové „Kompetence v praxi sociální práce“ (Praha: Osmium 1999) a uspořádání několika konferencí s tématem supervize v pomáhajících profesích.

Druhou koordinátorkou RAROSP se stala v roce 2002 Mgr. Libuše Zimmelová. Na prahu nového tisíciletí se v sociálních službách disku-

toval připravovaný zákon o sociálních službách, středem zájmu se stala kvalita sociálních služeb. Pokračovaly snahy o vymezení funkce supervize v sociálních službách a požadavků na supervizory. K tomuto tématu uspořádala Rada pro rozvoj sociálních služeb konferenci na téma „Kritéria poskytování supervize v sociálních službách a vzdělávání supervizorů“. Další velké téma byl vstup ČR do Evropské unie. K tomuto tématu byla uspořádána konference, kde diskutovala řada odborníků se zástupci státní správy. Období do roku 2005 bylo poznamenáno hledáním smyslu a opodstatnění činnosti Rady. V roce 2005 byla koordinátorkou RAROSP zvolena PhDr. Jarmila Rollová. Zpočátku bylo třeba vyjasnit, v čem může Rada konkrétně přispět rozvoji sociální práce. Diskutovaly se potřeby sociálních pracovníků a sociálních pracovníků, problémy, se kterými se potýkají při každodenním výkonu sociální práce, i jejich postavení v organizacích poskytujících sociální služby. Byla uspořádána konference „Další vzdělávání sociálních pracovníků“, členské organizace si mohly vyměnit zkušenosti a získat inspiraci pro zvládnutí těžkostí spojených se Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Postupně se dařilo zaktivizovat členské organizace a vyjasnit hodnoty, poslání a cíle RAROSP. Rozšířila se členská základna, sešli se představitelé managementu členských organizací a byly jasně stanoveny konkrétní cíle a úkoly. V roce 2008 iniciovala RAROSP dvě pracovní skupiny, které měly za úkol vytvořit doporučené postupy vedení studentů na pracovištích při výkonu odborných praxí a zaškolování nových pracovníků v sociálních službách. Oba doporučené postupy jsou zveřejněny na www.rarosp.cz. Spolu s Asociací vzdělavatelů v sociální práci uspořádala RAROSP konferenci na téma „Identita sociální práce a specifika supervize“. Spolupřátelovala také pracovní semináře k vytvoření vzdělávacího standardu „Odborná praxe“. Tento standard

bude závazný pro vedení studentů na praxích pro vyšší odborné a vysoké školy vzdělávající v sociální práci, sdružené v ASVSP.

Současnost:

Při vyhodnocování činnosti RAROSP za rok 2008 došli představitelé členských organizací k závěru, že Rada je akceschopná organizace a její existence je užitečná. Pro rok 2009, kdy dojde k volbě nové osoby do funkce koordinátorky RAROSP, byly stanoveny tyto cíle:

1. **Podpořit rozvoj a kvalitu obsahu celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.**
2. **Posílit prestiž a odbornou autoritu RAROSP – rozšířit spolupráci s dalšími subjekty, rozvíjet nadále vzdělávací a odbornou činnost.**
3. **Podílet se na zkvalitnění vedení odborných praxí studentů v oboru sociální práce (sociální péče).**
4. **Podílet se na zkvalitnění zavádění nových pracovníků v organizacích poskytujících sociální služby.**

V době hospodářské krize je možné, že se mezi poskytovateli sociálních služeb bude ve zvýšené míře objevovat prvek konkurence. Představitelé členských organizací se při setkání na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně 12. února 2009 shodli na tom, že je třeba spolupracovat na zkvalitnění vzdělávání v sociální práci, na zvyšování odbornosti pracovníků a na celkovém zvyšování kvality sociálních služeb, protože zájem je společný. Je jím prospěch klienta (uživatelé sociálních služeb). Konkurenci lze pojmout jako pozitivní prvek, protože může motivovat a aktivizovat. To, co nás rozděluje, je způsob financování. I zde se však můžeme pokusit najít cestu, jak prosazovat společné zájmy a vyvinout společnou snahu o zlepšení situace.

PhDr. Jarmila Rollová, koordinátorka RAROSP



Příspěvky uveřejněné v této rubrice se nemusejí shodovat s názorem redakce. Redakce si vyhrazuje právo na redakční úpravu a krácení příspěvků bez vědomí autorů i na případné odmítnutí urážlivých či jinak nevhodných příspěvků.

Názory, ohlasy, komentáře...

Více prostoru pro pečovatelskou službu

Jako ředitel organizace, která zastřešuje jednak domov pro seniory, ale i pečovatelskou službu, vidím, že APSS ČR se doposud více věnovala pobytovým zařízením a pro pečovatelskou službu nebylo vždy dostatek informací. Z tohoto důvodu velice vítám její iniciativu vedoucí ke zřízení sekce (terénní, ambulantní...), kde se budou cíleně řešit specifické problémy těchto sociálních služeb bez předsudků, že to ostatní kolegy, kteří tuto službu neposkytují, okrádá o jejich drahocenný čas.

Ing. Milan Minář

ředitel Sociálních služeb Lanškroun

K časopisu

Vážená redakce, při prvním pohledu na Váš časopis v novém mě překvapilo, jaký to nový časopis na našem trhu vychází. Až následně jsem viděla známé prvky. Při čtení jsem nevynechala žádnou stránku, všechny byly zajímavé a velmi čtivé. Pokud budou i následující čísla taková, vznikl opravdu nový a kvalitní odborný časopis. Mnoho úspěchů do vaší další práce.

Marie Švecová

vedoucí sociální pracovnice Domov seniorů Mistra Křišťana Prachatice

Máme na ně čas?

Zamyšlení nad současnou situací v zařízeních pro seniory

Porozhlédneme-li se po zařízeních, která byla vybudována za posledních dvacet let, je možné konstatovat, že došlo k výraznému posunu z hlediska kvality ubytovacích kapacit pro seniory a péče o ně se odehrává v důstojných podmínkách. Byla vybudována řada zcela nových objektů, došlo k modernizaci a lepší technické vybavenosti stávajících zařízení a celková kultura bydlení dosáhla vysoké úrovně. Poskytované služby se zkvalitnily i díky standardům kvality, které konkretizují systém péče. Je možno říci, že uspokojení může být v oblasti hygienické a zdravotní péče, úrovně ubytování, stravování apod. Je však oblast, kde objektivně existují a přetrvávají problémy, a tou je oblast psychosociálního uspokojení uživatelů služeb. Poznoteček byl potvrzen z řady rozhovorů se seniory, ale i z rozhovorů se zdravotníky, pracovníky přímé obslužné péče, sociálními pracovníky a dalším personálem.

Problém spočívá v tom, že při intenzitě práce stávajícího počtu pracovníků, při zhodnocení zdravotního stavu uživatelů služeb a úkolů (včetně administrativních), které je nutné zabezpečit, zbývá velmi málo času na komunikaci personálu s uživateli služeb. Nabízí se myšlenka, že hlavní roli v této oblasti by měla sehrát rodina, která bude při pravidelných návštěvách tuto disproporci kompenzovat. Víme ovšem, že ne každá rodina tento úkol plní, ne každá rodina navštěvuje pravidelně svého blízkého a ne každý uživatel služeb rodinu má. A tak máme v zařízeních celou řadu frustrovaných seniorů, kteří přes veškerou péči, jaká je jim dávána, mají pocit, že na jejich radostech, starostech, obavách a celkovém prožívání nikomu nezáleží. Na jedné besedě charakterizovali pracovníky následujícím výrokem: „Oni jsou na nás moc hodní, jsou ochotní, co mohou hned pro nás udělají, ale nemají na nás moc času, aby si s námi také popovídali“.

Co se vlastně v domovech důchodců změnilo? Proč nevěnují pracovníci takovou pozornost komunikaci s uživateli jako v minulosti? Myslím, že základní změna je ve složení uživatelů z hlediska zdravotního stavu a jejich možností. S tím, jak stárne

populace, se stále zvyšuje počet imobilních lidí přicházejících do zařízení. Ti logicky ztratili schopnost sebeobslužnosti, a to klade zvýšené časové nároky na péči o ně. Lidé přicházejí do těchto zařízení až v době, kdy již nemohou žít samostatně ve svých domovech. Dále došlo k určité redukci léčených dlouhodobě nemocných a k přemístění potřebných lidí do domovů pro seniory. Taková je realita naší stárnoucí společnosti a uvedená skutečnost má i vliv na realizaci programu tzv. aktivního stáří. Zdravotní možnosti v řadě případů realizaci této myšlenky zamezují.

Na školeních, která společně s jednotlivými zařízeními pro pracovníky organizujeme, často hledáme podněty a způsoby, jak v této situaci stále zlepšovat podmínky života seniorů v oněch zařízeních, a v řadě případů končí polemika právě u problematiky počtu pracovníků. Zdá se, že kvantita úkolů negativně zasahuje do oblasti dalšího zlepšování uspokojování potřeb uživatelů služeb. Zmínil jsem se ve svém zamyšlení jen o dvou oblastech, které vytvářejí určité klima v domovech pro seniory, ale víme, že to nejsou jediné problémy, které by bylo nutné řešit.

Na základě rozhovorů s personálem v jednotlivých zařízeních jsem přesvědčen, že na těchto pracovištích jsou v rozhodující míře lidé, jejichž přístup je profesionální, lidský. Své povolání mají rádi, mají hezký vztah k lidem, o které pečují. Mnohdy se ovšem cítí velmi vyčerpaní a zároveň jsou i nespokojení, že nezbývá čas na skutečnosti, které by byly pro uživatele přínosem z hlediska jejich prožívání a motivace.

Své zamyšlení jsem začal uznáním a obdivem nad tím, co všechno bylo za uplynulé období pro seniory vybudováno a zlepšeno, na co na všechno naše společnost vynaložila prostředky. Možná, že nyní přichází doba, kdy bude nutné se zamyslet, zda nehledat cesty, jak posílit počet lidí, kteří pečují o seniory, a tím dosáhnout dalšího zkvalitnění péče o ně.

PhDr. Miroslav Frnoch
andra1@centrum.cz

Stát přispěje na digitalizaci – stačí říct

Přechod na digitální televizní vysílání a s ním spojené ukončení vysílání analogového je za dveřmi. Přichází nová éra modernější technologie, většího množství bezplatně vysílaných televizních programů a atraktivních doprovodných služeb. Už 30. dubna dojde k ukončení analogového TV vysílání z vysílače Praha – Žižkov, následovat budou na podzim vysílače Praha Cukrák a Plzeň Krašov. Do konce roku 2012 pak dojde postupně k ukončení analogového televizního vysílání v celé Evropě, a je proto třeba se na přechod předem připravit. Poskytovatelé sociálních služeb by měli vážně uvažovat o technické a informační podpoře, kterou stát nabídl při zavedení digitálního vysílání specifických zdravotním a sociálním institucím a v podobě technické asistence i osobám se zdravotním postižením. Koncepční spolupráce s klíčovými partnery, Asociací poskytovatelů sociálních služeb a OS Trianon, se nyní koncentruje především na zjištění konkrétních potřeb dotčených institucí a osob. V prvním kroku je třeba vyplnit jednoduchý dotazník, který zrozeslala Asociace poskytovatelů sociálních služeb, a vyplněný dotazník Asociaci zaslat zpět; informace za osoby se zdravotním tělesným postižením shromažďuje občanské sdružení Trianon. Tato monitorovací fáze bude podkladem pro rozhodnutí o formě následné technické podpory jednotlivým ústavům a osobní asistenci ZTP osobám. Národní koordinační skupina pro digitální vysílání v ČR (NKS), která je zodpovědným orgánem vlády, po vyhodnocení shromážděných informací vyšle do jednotlivých zařízení techniku, který pomůže s hledáním optimálního řešení a ověří oprávněnost žádostí. Technické úpravy v objektech budou poté po odsouhlasení v NKS uhrazeny ze zvláštního rozpočtu pro přechod na digitální vysílání.

Více o samotném procesu digitalizace TV vysílání, včetně termínů ukončení analogového TV vysílání v jednotlivých regionech, se dozvíte na webových stránkách www.digitalne.tv nebo bezplatné infolince 800 90 60 30.

Rostislav Starý
PR POINT s. r. o.

přecházíme na
digitální tv

Střípky z domova

Den otevřených dveří – Na Bělince se otvírala srdce

12. 12. 2008 – pátek jako každý jiný. Ale ne pro nás Na Bělince! Ono téměř magické datum bylo určeno pro „Den otevřených dveří“. Nejen od toho rána, ale už dlouho předtím probíhaly horečné přípravy. Domovem se nesla vůně cukroví, které rukou společnou a nerozdílnou přichystala děvčata ze IV. oddělení. Personál kuchyně mohl klidně aspirovat na I. místo v některé z populárních kulinářských soutěží – takové dobroty připravil! A nová keramická pec určitě nečekala v době svého „záběhu“ tak hektické zatížení. Všechny prostory se zahálily do vánočního hávu a vůně jehličí z čerstvého smrku jen podtrhla sváteční atmosféru.

Už přicházejí první hosté! Děti ze ZŠ Červená cesta přišly pozdravit své kamarády a také



omrknout, jak se jim na Bělince bydlí. Následovali přátelé z DZP Medlovice, Cihlářská, Velehrad – Buchlovská a spousta dalších. Také naše bývalé kolegyně si nenechaly ujít nově otevřené prostory. Po zhlédnutí našeho domova hosté neodmítli pozvání k bohaté tabuli a neméně pestrému kulturnímu programu v režii IV. oddělení.



Všichni návštěvníci odcházeli bohatší nejen o krásné keramické a výtvarné výrobky, které si u nás zakoupili, ale zejména o radost ze společného setkání. Nebyl to jen „Den otevřených dveří“, ale Den otevřených srdcí... Díky všem!!!

Naděžda Balašíková

vedoucí sestra DZP Kunovice Na Bělince

Maškaráda v Písku

Ve stacionáři Duha slavili karneval

Společenský život v minulých staletích se řídil mnoha pověrami, pranostikami a rituály. Rok s rokem si byl podobný jako vejce vejci. Do dnešních dob nám zůstalo jen málo pravidelně se opakujících rituálů – Vánoce, Velikonoce, Mikuláš, masopust... Také únorové maškarní reje. Na naší maškarádu se klienti připravují dlouho před jejím konáním. Letos jsme ji uskutečnili v úterý 17. února. Byla spojena s diskotékou, soutěžemi a příjemnou zábavou – pozvali jsme i rodiče klientů. Mezi maskami se objevili tříhlavý drak, malíř, rybář, čarodějnice, kočka a jiná „stvoření“. Někteří klienti, aby si radosti z „maskování“ více užili, jeli také na maškarní do DOZP Zběšičky. Byly to příjemné zážitky, ale teď už se naši uživatelé ptají, kdy pojedeme na Matějskou do Prahy.

J. Vačkář



Klienti z „činnosti terapie“ jak je neznáme.

Masopust v G-centru

Děti, senioři i zaměstnanci se bavili společně



Úterý 24. února 2009 není žádným významným dnem, ale pro obyvatele a zaměstnance G-centra Tábor byl. Již po několikáté se zde slavil masopust. K poslechu i tanci nám hrálo známé Duo Escalona, do masek zahalení zaměstnanci, klienti a děti z mateřské školky na Husově ulici zahájili průvodem po atriu volnou zábavu. Každý návštěvník, který k nám v tu dobu zavítal, se rázem ocitl v jiném světě. Kolem pobíhali princezny, čertice, čarodějnice, šaši, karkulka, hejkal, vodnice anebo třeba číšnice, Spiderman, indián a cikánka... Všichni se veselili, jedli a pili a jistě každý zná pořekadlo, že čím víc se baví, tím rychleji utíká čas. Zbyly nám jen hezké zážitky a fotografie z podařené akce. Ale nezoufáme, jelikož se za rok určitě sejdem znovu. Na závěr bych ještě chtěla vyznat velké DÍKY všem, kdo se zúčastnili a bavili, protože bez dobré nálady nemá žádná podobná akce šanci na úspěch!

Markéta Blažková, DiS

sociální pracovníce G-centra Tábor

Střípky z domova

V Lokomotivě Tábor bylo veselo

Dne 12. února proběhl v herně kuželkářského klubu Lokomotivy Tábor „Turnaj osmi“, který pořádal Denní a týdenní stacionář Klíček. Turnaje se nakonec zúčastnilo 7 stacionářů pro lidi s mentálním postižením, a to Klíček, Duha, Bobelovka Jindřichův Hradec, stacionář Strakonice, Empatie České Budějovice, domov Zběšičky a domov pro osoby se zdravotním postižením Petra Mačkov. V soutěži družstev skončili na prvním místě klienti domova Petra Mačkov, na druhém domova Zběšičky a na třetím Klíčku. V jednotlivcích vyhrál Michal Vladyka z Klíčku, na druhém místě skončila Věra Míková z Petry Mačkov a na třetím místě Veronika Gunárová ze stacionáře Bobelovka. Ceny pro vítěze darovaly firmy: Kalas Tábor, výrobce oblečení pro cyklisty, Gorenje a Brisk Tábor a. s. Dále děkujeme Kuželkářskému klubu Lokomotiva Tábor za pronájem herny a Agentuře Rubikon za ozvučení.



Občerstvení bylo připraveno pracovníky kuchyně stacionáře Klíček, za což jim patří poděkování. Jednalo se o bagety, kávu, pití, sušenky a ovoce. Hlavní poděkování za přípravu, organizaci a průběh turnaje patří pracovníkovi Klíčku p. Kamilu Sixtovi a všem dalším pracovníkům stacionáře a dobrovolníkům, kteří se na akci podíleli.

Mgr. Petr Brázda

ředitel Denního a týdenního stacionáře Klíček

Krátce ze severních Čech

Litoměřice

Organizační štáb Centra sociální pomoci Litoměřice, p. o. Ústeckého kraje, zahájil přípravu letos již VII. ročníku Sportovních her OPÁRNO 2009, sportovních her uživatelů služeb domovů pro osoby se zdravotním postižením. Hry se budou konat ve dnech 11. – 14. 5. 2009 opět v areálu táborové základny Opárno u Lovosic a sportovci, členové jejich doprovodů a hosté se již teď mohou těšit na velmi příjemné setkání nejen u řady sportovních disciplín, ale i při doprovodných programech. (Snímek vlevo: Jednou ze sportovních disciplín bude i skok daleký; snímek vpravo: Pochod pohádkovým lesem – by se měl pro velkou oblibu opakovat).



Netradiční Valentýn v maskách

Netradiční společnou diskotéku, tentokrát v karnevalovém stylu, zvolili při příležitosti letošního svátku zamilovaných „kluci z Pustaje“, uživatelé služeb Domova Na Pustaji v Křešicích, se svými děvčaty z Domova Sluneční dvůr z Jestřebí. Kulturní dům v Polepech odpoledne 10. února 2009 patřil našim zamilovaným párům v maskách kovbojů, vodníků, „sličných děv“, ale i princezen, kuchařek nebo čarodějnic. Hudební skupina Melodie se postarala o hudbu, zaměstnanci DNP Křešice o občerstvení, Obecní úřad Polepy o teplo a světlo a tanečníci o tanec, soutěže a celkovou zábavu. Všem se akce líbila a již nyní se těší na další společné setkání, ať již na diskotéce, tentokrát v Jestřebí, a nebo na společném rekreačním pobytu v květnu a v září. (Na snímku vlevo „Žáček“ Jiří Koloc se svou princeznou, vpravo Taneční rej zamilovaných v maskách z Křešic a Jestřebí).

Dr. Oldřich Körber, DNP Křešice.



Barvy života 2008 – Ve Zlíně se představovali senioři seniorům

Dne 15. prosince 2008 se v Domě umění ve Zlíně uskutečnil čtvrtý ročník setkání seniorů s názvem „Barvy života“. Tuto již tradiční akci organizuje Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, tentokrát ve spolupráci se Sociálními službami Uherské Hradiště. Setkání také podpořila Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. Mottem „Barevy života“ je „senioři seniorům“. V předvánoční době se zde setkají senioři z různých zařízení – domovů pro seniory, domovů se zvláštním režimem, aby se vzájemně potěšili vystoupením, které si sami či za pomoci personálu zařízení připravili. Je to příležitost k setkávání a popovídání si. Se-

nioři prezentují svůj život v zařízení, ale také mají možnost veřejně představit nějakou svou vlastní tvorbu, čehož někteří využívají. Tento rok si program připravilo 74 účinkujících z celkem sedmi domovů pro seniory

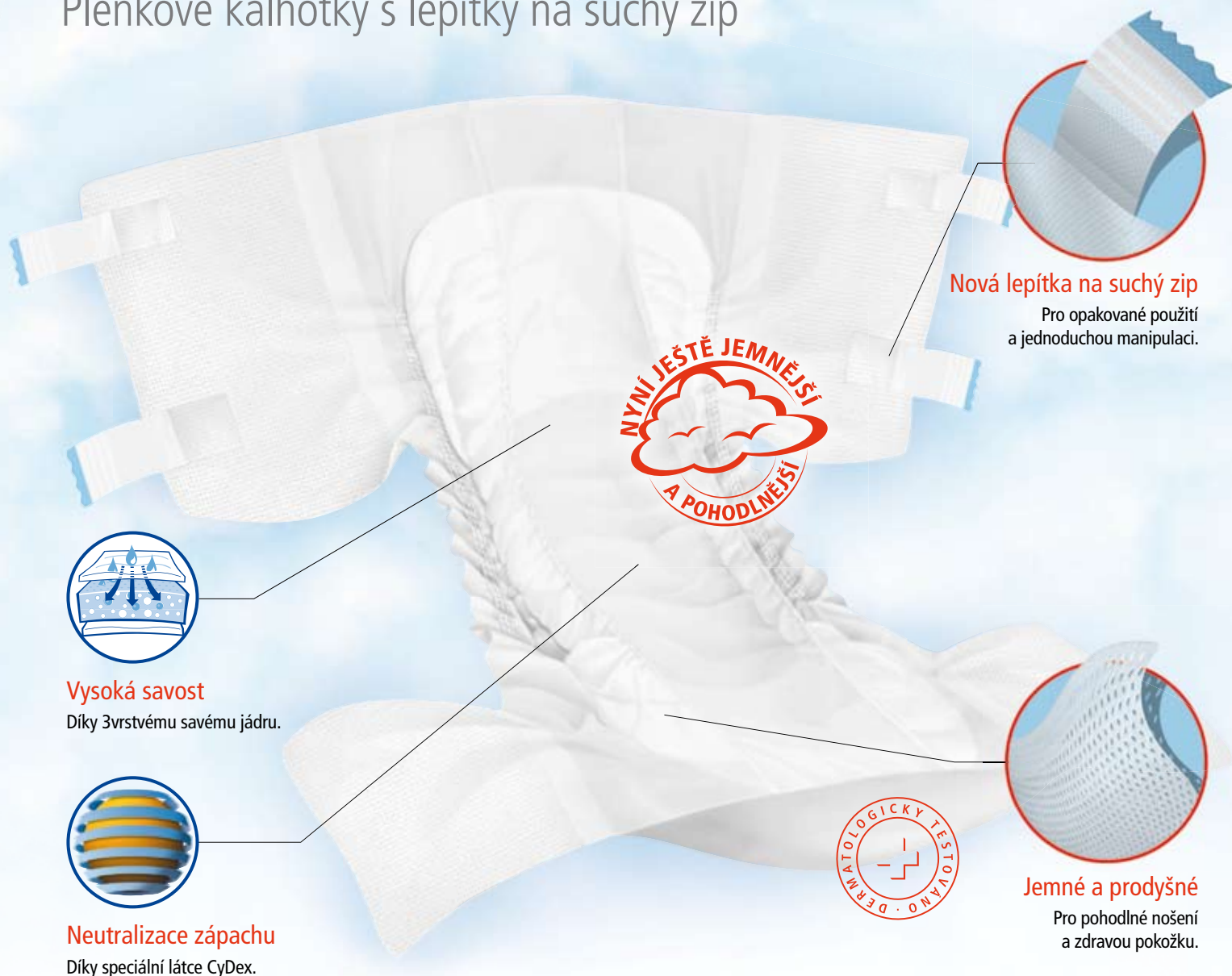


a jednoho domova se zvláštním režimem z regionů Uherské Hradiště a Zlín. Akce se zúčastnilo dalších asi 200 diváků z řad seniorů. Programem provázel pan Jan Mareček. Pozvání přijala a záštitu nad akcí převzala členka Rady Zlínského kraje Mgr. Tatána Nersesjan. Krajský úřad zastupovali vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Ing. Vladimír Zejdl a vedoucí oddělení sociálních služeb Ing. Alena Grebiková. Akce se také zúčastnili ředitelé příspěvkových organizací v oblasti sociálních služeb zřízených Zlínským krajem.

Ing. Marie Semelová
ředitelka DD Luhačovice

Jednoduchá manipulace, pohodlné nošení

Plenkové kalhotky s lepítky na suchý zip



POMOC PŘI TĚŽKÉ INKONTINENCI

Prodyšné plenkové kalhotky MoliCare pomáhají výrazně zlepšit kvalitu života pacientům s těžkou inkontinencí. Plenkové kalhotky MoliCare nabízejí:

- **spolehlivou absorpci** – 3vrstvé jádro mění tekutinu na gel a plenkové kalhotky zůstávají na povrchu stále suché,
- **jednoduchou manipulaci** – lepítka na suchý zip je možné opakovaně použít kdykoliv a kdekoliv na plence, což zaručuje i bezpečnou fixaci plenky,
- **ochranu pokožky** – ultrajemný a prodyšný materiál umožňuje pokožce dýchat, ta se proto nezapařuje a zůstává zdravá,
- **pohodlné nošení** – díky novému jemnému a na dotyk příjemnému materiálu.

Více informací a vzorky zdarma:
na bezplatné lince 800 100 333 nebo na www.hartmann.cz



MoliCare®