

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta

Katedra sociologie a andragogiky



**PLNĚNÍ VYBRANÝCH PROCEDURÁLNÍCH STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V DENNÍM STACIONÁŘI
RADOST**

**PERFORMANCE OF SELECTED PROCEDURAL QUALITY
STANDARDS OF SOCIAL SERVICES IN SOCIAL WELFARE
INSTITUTION “RADOST”**

Bakalářská diplomová práce

Alena Kostková

Vedoucí práce: Mgr. Pavel Veselský, Ph. D.

Olomouc 2011

Autorské prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Bystřici dne 20.3. 2011

.....

Alena Kostková

Na tomto místě bych ráda poděkovala panu Mgr. Pavlu Veselskému, Ph. D. za čas strávený nad mojí bakalářskou diplomovou prací a za cenné, podnětné připomínky, které mi pomohly dotvořit konečnou podobu této bakalářské diplomové práce.

Anotace

Předkládaná bakalářská diplomová práce pojednává o problematice standardů kvality v sociálních službách, které jsou závazné pro všechny poskytovatele sociálních služeb v České republice. Specifický zřetel je brán na vybrané procedurální standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob.

Cílem této bakalářské práce je zjistit, zda vybrané procedurální standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob, jsou v praxi v Denním stacionáři Radost dodržovány a zda přispívají ke zvyšování kvality služby a zvyšování kvality života uživatelů.

Při zpracování byl kladen důraz na respektování práv osob s mentálním postižením, jež jsou cílovou skupinou vybraného střediska.

Annotation

This bachelor work deals with quality standards in social services which are obligatory to all social services providers in the Czech Republic. Special attention is given to select procedural quality standards focused on protection of human rights.

The aim of this bachelor work is to find out whether procedural quality standards focused on protection of human rights are kept in Daily Social Welfare Institution „Radost“ and whether they administer to increase the quality of service and clients' quality of life.

When processing, the emphasis was given to the rights of handicapped people who are the target group of the institution.

Obsah

Úvod	6
1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	8
2 Standardy kvality sociálních služeb	11
2.1 Přehled jednotlivých standardů kvality sociálních služeb	13
3 Vybrané procedurální standardy kvality sociálních služeb	16
3.1 Standard č. 2 – Ochrana práv osob	16
3.2 Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby ..	22
4 Zavádění standardů kvality sociálních služeb v Denním stacionáři Radost	27
4.1 Historie organizace Centrum sociální pomoci Třinec.....	27
4.2 Denní stacionář Radost	28
4.3 Denní stacionář Radost před procesem zavádění standardů kvality	31
4.4 Průběh procesu zavádění standardů kvality v Denním stacionáři Radost	32
4.5 Změny po procesu zavádění standardů kvality v Denním stacionáři Radost	33
4.6 Vybraný standard kvality č. 2 - Ochrana práv osob.....	35
4.7 Vybraný standard kvality č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.....	41
5 Výzkumné šetření.....	46
5.1 Metodologická část	46
5.2 Dotazníkové šetření.....	49
5.3 Závěr dotazníkového šetření	62
Závěr	64
Přehled použité literatury.....	67
Seznam tabulek.....	69
Seznam příloh	69

Úvod

Kvalita poskytovaných sociálních služeb je v současnosti jedním z velmi diskutovaných témat. Dnem 1. ledna 2007 došlo v systému sociálních služeb v České republice k zásadním změnám, neboť vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který zavazuje poskytovatele sociálních služeb dodržovat předepsané standardy kvality sociálních služeb. Ty popisují, jak by měla kvalitní služba vypadat. Jsou souborem měřitelných kritérií, jejichž účelem je průkazným způsobem nastavit a doložit kvalitu poskytované služby. Jejich hlavním smyslem je zabezpečit, aby poskytování služby zohledňovalo a chránilo práva těch, kteří službu přijímají, tj. uživatelů, ale i těch, kteří ji poskytují, tj. pracovníků v oblasti sociálních služeb.

Tématem mé bakalářské diplomové práce je plnění vybraných procedurálních standardů kvality sociálních služeb v Denním stacionáři Radost, který spadá pod organizaci Centrum sociální pomoci Třinec. Vzhledem k tomu, že jako ředitelka organizace metodicky tento stacionář řídím a byla jsem účastna celého procesu změn a procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb v tomto stacionáři, rozhodla jsem se ve své bakalářské diplomové práci věnovat se této problematice.

Vybrala jsem dva procedurální standardy kvality, které jsou zaměřeny zejména na ochranu práv osob a to vzhledem k cílové skupině vybraného stacionáře, kterou tvoří děti a dospělí s mentálním a kombinovaným postižením. Jsou skupinou, která potřebuje sociální pomoc, nechce být vyloučen z přirozeného prostředí svých vrstevníků, chtějí žít důstojný a plnohodnotný život. Vybrané procedurální standardy kvality zaměřené na ochranu práv osob, jejich zavádění a naplňování, jsou velmi důležitým aspektem při poskytování kvalitní péče osobám s mentálním a kombinovaným postižením a mohou být také prostředkem ke zvyšování kvality jejich života, k rozvíjení jejich schopností a dovedností. Důraz na ochranu práv osob a posilování jejich vlastního právního uvědomění, může tak ovlivnit jejich každodenní život i v přirozeném prostředí, mimo pobyt v sociální službě. Nenaplněním vybraných procedurálních standardů kvality může dojít k okamžitému a přímému porušení lidských práv a svobod.

Cílem mé bakalářské diplomové práce je zjistit, zda vybrané procedurální standardy kvality zaměřené na ochranu práv osob jsou v praxi v Denním stacionáři Radost dodržovány a zda přispívají ke zvyšování kvality služby a zvyšování kvality života uživatelů.

Celá práce je rozdělena na dvě části: na teoretickou část a část praktickou s dotazníkovým šetřením.

V teoretické části se nejprve zaměřím na zákon o sociálních službách. Poté představím problematiku standardů kvality sociálních služeb, které jsou závazné pro všechny poskytovatele sociálních služeb v České republice a následně konkrétně problematiku vybraných procedurálních standardů kvality zaměřených na ochranu práv osob.

V úvodu praktické části nastíním historii organizace Centrum sociální pomoci Třinec a historii Denního stacionáře Radost. Následně budu popisovat změny v Denním stacionáři Radost po transformaci pod tuto organizaci a průběh procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb. Praktická část bude dále obsahovat podrobný popis dvou vybraných procedurálních standardů kvality zaměřených na ochranu práv osob a zpracovaných na podmínky daného střediska. Jedná se o Standard kvality č. 2 - Ochrana práv osob a Standard kvality č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Součástí praktické části bude rovněž výzkumné šetření u uživatelů, jejich rodinných příslušníků a pracovníků přímé péče vybraného stacionáře formou standardizovaných dotazníků. Cílem tohoto šetření bude ověřit, zda vybrané procedurální standardy kvality zaměřené na ochranu práv osob jsou v Denním stacionáři Radost v praxi dodržovány, zda přispívají ke zvýšení kvality poskytované sociální služby a také ke zvyšování kvality každodenního života uživatelů i v jejich přirozeném prostředí.

1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Práce na prvních návrzích nového systému sociální pomoci začaly již v roce 1994, nový zákon o sociálních službách byl ale přijat teprve v roce 2006. Tento zákon, společně s dalšími právními předpisy, zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu a zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, přinesl očekávanou změnu systému sociální péče. Zákon o sociálních službách byl přijat v květnu 2006 a ve Sbírce zákonů byl vydán pod číslem 108/2006.¹

„Tato změna, jakkoliv předpokládaná, diskutovaná a avizovaná, přinesla něco, co bychom mohli nazvat revolucí v systému sociální péče v naší zemi. Jejím smyslem je srovnat krok se zeměmi EU, vytrhnout nás z prostředí direktivně řízených, neefektivních a mnohdy i základní lidská práva nerespektujících poměrů v oblasti sociální péče v ČR.“²

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, přinesl naprosto zásadní změnu v systému sociální péče. Opustil dosavadní praxi paternalisticko-direktivního modelu a vytvořil prostor pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich klienty založený na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, individuálním přístupu, na úsilí o nevyčleňování klientů sociálních služeb z přirozeného prostředí a ze společnosti. Zvláštní důraz klade na spolupráci mezi poskytovateli, uživateli i jejich blízkými osobami, s cílem mobilizovat uživatele sociálních služeb k převzetí spoluzodpovědnosti na řešení jejich nepříznivé situace a závislosti na poskytování sociálních služeb. Ze zákona je velmi patrný důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti klientů sociálních služeb.³

¹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 39.

² KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 17.

³ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 26.

Základní zásady zákona o sociálních službách, které vytvářejí v systému poskytování sociálních služeb zcela novou kvalitu, jsou uváděny především v jeho §2:⁴

- každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení,
- rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté především prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Z citovaných základních zásad zákona lze vyčíst charakteristiky nového systému sociálních služeb:⁵

- primární je poskytnutí relevantních informací osobě, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci tak, aby ji pokud možno mohla řešit sama a vlastními silami; teprve pokud tyto informace jako takové nestačí, nastupují sociální služby,
- sociální služby mají být individualizované, „šité potřebám konkrétního jedince na míru“,
- sociální služby mají být především aktivační, podporovat samostatnost klientů a předcházet dalšímu trvání nepříznivé sociální situace,
- kvalita poskytování sociálních služeb je dána přímo do souvislosti s dodržováním lidských práv a základních svobod a se zachováním důstojnosti člověka.

Kromě uvedených charakteristik, které jsou základními principy systému, se v zákoně setkáváme s několika zcela novými instituty, kterými jsou:⁶

- příspěvek na péči (§ 7- 31 zákona) - jedná se o přísně účelovou sociální dávku, která je vyplácena přímo uživateli podle stupně závislosti, o jeho výši, případně o její změně nebo odnětí rozhoduje obecní úřad obce s rozšířenou působností,

⁴ Srov. § 2 odst. (1), (2), Zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

⁵ Srov. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 39.

⁶ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 27 - 31.

- registrace poskytovatele sociálních služeb (§ 78-87 zákona) - zaručuje, že žadatel (právnícká nebo fyzická osoba), který se hodlá stát poskytovatelem sociální služby, se ještě před zahájením služby osvědčil, že splňuje některé zásadní podmínky hygienického, technického, materiálního, personálního i odborného charakteru,
- fyzické osoby poskytující sociální službu - jedná se o případ, kdy sociální službu poskytuje uživateli blízká osoba, která se nezabývá touto činností podnikatelským způsobem, na její činnost se nevyžaduje registrace a také se nevztahuje kontrolní působnost Inspekce poskytování sociálních služeb,
- smlouva o poskytování sociálních služeb (§ 90-91 zákona) - upravuje (v obecné rovině) všechny vztahy, které vznikají poskytováním sociálních služeb mezi uživatelem a poskytovatelem; zákon stanoví, že smlouva se uzavírá podle podmínek Občanského zákoníku,
- standardy kvality sociálních služeb (§ 99 zákona) - je soubor kritérií, kterými se definuje úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem,
- inspekce poskytování sociálních služeb (§ 97-98 zákona) - je orgán, který kontroluje plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb a naplňování požadavků zákona o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách představuje po mnoha letech legislativního vakua nesporný pokrok. Zvyšuje úlohu klienta jako objednatele služby a také zvyšuje nároky na poskytovatele služeb. Předkládá podmínky pro činnost, které platí pro všechny poskytovatele stejně - státní i nestátní.⁷

Přijetí nového zákona o sociálních službách je krokem většinou vítaným odbornou i laickou veřejností. I přes některé právní a další problémy, které ještě bude třeba v souvislosti s tímto zákonem vyřešit, lze předpokládat, že zákon přinese do praxe mnoho zlepšení.⁸

⁷ Srov. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 50.

⁸ Srov. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 51.

2 Standardy kvality sociálních služeb

Jak jsem uvedla již v předchozí kapitole, v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se setkáváme se zcela novými instituty, mezi které patří standardy kvality sociálních služeb. Povinnost dodržování standardů kvality sociálních služeb ukládá tento zákon všem zaregistrovaným poskytovatelům sociálních služeb v ČR a to v ustanovení § 88 písm. h).

Standardy kvality sociálních služeb říkají uživatelům a jejich rodinám, co mohou od služby očekávat, poskytovatelům zase, jak mají kvalitní služby poskytovat. Standardy kvality představují úroveň kvality poskytování sociální služby jak v oblasti personální a provozní, tak v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem.⁹

Krátce se zmíním o standardech kvality sociálních služeb v historickém kontextu a v návaznosti na současnou legislativu.

V České republice nebyla až donedávna věnována systematická pozornost kvalitě sociálních služeb. V průběhu tří let probíhaly diskuse MPSV s poskytovateli i uživateli sociálních služeb o kvalitě těchto služeb. Výsledky těchto diskusí jsou zpracovány do standardů kvality sociálních služeb. Do standardů kvality sociálních služeb se promítly jak obecné modely hodnocení kvality, př. EFQM, tak zkušenosti zejména z Velké Británie.¹⁰

Standardy kvality sociálních služeb v ČR pomáhali českým zpracovatelům vytvářet autoři Chris Payne a Andrea Taylor v rámci česko-britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb. Ideálem dobré praxe přitom byla podpora nezávislosti (přirozených vazeb) a osobního růstu uživatele služby, respekt k jeho právům a poskytnutí efektivní pomoci při řešení náročné životní situace.¹¹

První verze standardů kvality vznikla v rámci ověřeného pilotního projektu a to v letech 2001 až 2002 a výstupy se promítly do publikace „Standardy kvality sociálních služeb,

⁹ http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf, s. 31, ze dne 6. 1. 2011

¹⁰ http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/zip/soc_20_p01.pdf, s. 13, ze dne 6. 1. 2011

¹¹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 127.

Průvodce poskytovatele“. Tento průvodce je v současnosti stále platnou „metodikou“ tvorby a zavádění standardů kvality do českých sociálních služeb.¹²

Ze začátku materiál „Standardy kvality sociálních služeb, Průvodce poskytovatele“ uváděl celkem 17 standardů. Nové zkušenosti se zaváděním standardů poukázaly na některé nové skutečnosti a při schvalování zákona a vyhlášky bylo přijato celkem 15 standardů s pozměněnými názvy.

Standardy kvality sociálních služeb, které byly MPSV doporučované od roku 2002, se staly závazným právním předpisem, který je v platnosti od 1. 1. 2007. Znění kritérií standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, ve kterém je také zakotvena povinnost každého poskytovatele sociálních služeb zpracovat standardy kvality na podmínky poskytované služby, zavést je do praxe a úspěšně projít inspekci kvality.

Na standardy kvality v sociálních službách je třeba pohlížet nejen jako na nástroj kontroly, ale také jako na velmi významný zdroj informací, který poskytovatelům umožňuje přesněji pochopit úmysl zákonodárce, vyjádřený v zákoně a který jim umožní vytvořit ve svých organizacích takové podmínky, které budou zajišťovat opravdu kvalitní poskytování sociálních služeb, odpovídající běžným evropským standardům a respektující lidská a občanská práva a lidskou důstojnost klientů.¹³

O standardy kvality sociálních služeb se opírá inspekce kvality. Inspekce kvality v sociálních službách je nově zaváděný institut, který představuje systém kontroly dodržování povinností poskytovatele a zároveň kvality poskytovaných služeb.¹⁴

Inspekce poskytování sociálních služeb má od 1. 1. 2007 svůj právní rámec v podobě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Také se opírá o zákon č. 552/1991 Sb.

¹² Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 17.

¹³ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 30.

¹⁴ Srov. JABŮRKOVÁ, Milena, DOHNALOVÁ, Renata, JIRKŮ, Lucie, KUDĚJOVÁ, Taťana, MÁTL, Ondřej, NOVÁK, Pavel. *Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: SKOK, s. 37.

o státní kontrole. Inspekce slouží především jako nástroj k zajištění kvality služeb a ke kontrole práv uživatelů, kteří sociální službu využívají. Měřítkem pro zajišťování kvality jsou standardy kvality v poskytované službě. Výsledkem provedené inspekce je bodové hodnocení jednotlivých kritérií standardů a procentuální součet všech získaných bodů. Maximální počet bodů pro jednotlivé kritérium jsou 3 body. U zásadních kritérií je důležité získat 3 nebo nejméně 2 body.¹⁵

Poskytovatelé služeb se mohou setkat se třemi typy inspekci¹⁶:

- inspekce typu A je zpravidla první inspekci u všech poskytovatelů sociálních služeb, někdy může být provedena i na podnět či stížnost na poskytovatele,
- inspekce typu B probíhá u poskytovatelů, u kterých byly v rámci provedené inspekce typu A nebo C zjištěny skutečnosti, které vyžadují kontrolu naplňování opatření přijatých poskytovatelem v kratším období než je období mezi dvěma inspekcemi typu A,
- inspekce typu C probíhá u těch poskytovatelů, na které byla podána stížnost na kvalitu poskytované služby; jedná se o neplánovanou inspekci.

Na základě zkušeností z uskutečněných inspekci, je často inspekce poskytovateli vnímána jako nástroj kontroly a následné represe. Inspekce by však měla být chápána jako podpora dobré praxe a motivace poskytovatele k žádoucím změnám. Zvládnutím inspekce poskytovatel potvrzuje svoji konkurenceschopnost v oblasti sociálních služeb.

2.1 Přehled jednotlivých standardů kvality sociálních služeb

Standardy nejsou svým obsahem ani literou zákona postaveny všechny na stejnou úroveň. Vyhláška definuje ke každému jednotlivému standardu kritéria pro jeho naplnění. Naplňování těchto kritérií je pro zařízení sociálních služeb závazné (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 88 písm. h).

¹⁵ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 57.

¹⁶ Srov. KAŠLÍKOVÁ, Taťjana, SÝKOROVÁ, Jaroslava, ČERMÁKOVÁ, Kristýna. *Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb*, MPSV ČR, s. 9.

2.1.1 Význam kritérií standardů kvality sociálních služeb

Standards se týkají všech sociálních služeb, a proto jsou formulovány obecně. K větší srozumitelnosti standardů slouží kritéria. Standards jsou na kritéria rozloženy nejen z důvodu srozumitelnosti, ale zejména proto, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavek standardu splňují. Kritéria jsou totiž měřitelná. Měřitelnost kritérií je důležitá pro poskytovatele, které zajímá kvalita vlastních služeb i pro vnější hodnotitele služeb. Porovnáním kritérií se skutečností lze snadno zjistit, co je v zařízení v pořádku a co je třeba změnit. K vnějším hodnotitelům služeb patří zejména ti, kteří službu využívají, tj. uživatelé služeb nebo jejich blízcí. Standards i kritéria jsou pro lepší orientaci číslovány.¹⁷

Standardů kvality sociálních služeb je celkem 15, jsou očíslovány a rozděleny do tří oblastí: na **standards procedurální, provozní a personální**.

2.1.2 Procedurální standardy kvality sociálních služeb

Procedurální standardy obsahují 8 standardů a jsou řazeny mezi nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat, na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod.¹⁸

Tabulka č. 1 – Procedurální standardy kvality

Standard 1	Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
Standard 2	Ochrana práv osob
Standard 3	Jednání se zájemcem o sociální službu
Standard 4	Smlouva o poskytování sociální služby
Standard 5	Individuální plánování průběhu sociální služby
Standard 6	Dokumentace o poskytování sociální služby
Standard 7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
Standard 8	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Zdroj: Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.

¹⁷ Srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (Průvodce poskytovatele)*. 2. vyd. Praha: Fokus, 2003. s. 5 – 6.

¹⁸ Srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (Průvodce poskytovatele)*. 2. vyd. Praha: Fokus, 2003. s. 6.

2.1.3 Personální standardy kvality sociálních služeb

Personální standardy obsahují 2 standardy a věnují se personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.¹⁹

Tabulka č. 2 – Personální standardy kvality

Standard 9	Personální a organizační zajištění sociální služby
Standard 10	Profesní rozvoj zaměstnanců

Zdroj: Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.

2.1.4 Provozní standardy kvality sociálních služeb

Provozní standardy obsahují 5 standardů a definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, organizační zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.²⁰

Tabulka č. 3 – Provozní standardy kvality

Standard 11	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
Standard 12	Informovanost o poskytované sociální službě
Standard 13	Prostředí a podmínky
Standard 14	Nouzové a havarijní situace
Standard 15	Zvyšování kvality sociální služby

Zdroj: Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.

¹⁹ Srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (Průvodce poskytovatele)*. 2. vyd. Praha: Fokus, 2003. s. 6.

²⁰ Srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (Průvodce poskytovatele)*. 2. vyd. Praha: Fokus, 2003. s. 6.

3 Vybrané procedurální standardy kvality sociálních služeb

Ve své bakalářské diplomové práci se zaměřuji na vybrané procedurální standardy kvality zaměřené na ochranu práv osob, které jsou velmi důležitým aspektem pro poskytování kvalitní péče a které mohou být prostředkem ke zvyšování kvality života uživatelů služby. V této kapitole se budu snažit podtrhnout význam těchto vybraných procedurálních standardů kvality. Jedná se standard č. **2 Ochrana práv osob** a standard č. **7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

3.1 Standard č. 2 – Ochrana práv osob

Jak už z názvu standardu vyplývá, pro ochranu práv a svobod uživatelů je tento standard nejdůležitější.

3.1.1 Úvod ke standardu

„Poslední desetiletí 20. století jsou v Evropě a v USA z hlediska sociálních věcí nazývána érou lidských práv.“²¹

Základní lidská práva zaručují všem lidem svobodně se rozvíjet a naplňovat svůj život. Dodržování lidských práv je velmi podstatné i z pohledu lidí s mentálním postižením. Také pro tyto lidi platí, že respekt k právům umožňuje, aby žili svůj život svobodným a naplněným způsobem, rozvíjeli své schopnosti a o svém životě rozhodovali dle vlastní volby. Respekt k právům je proto i podmínkou skutečného začlenění lidí s mentálním postižením do naší společnosti.²²

Pro poskytovatele sociálních služeb má otázka dodržování práv maximální důležitost. Míra naplňování práv uživatelů služeb v daném zařízení je zpravidla ten nejspolehlivější ukazatel, který vypovídá o kvalitě poskytovaných služeb. Povinnost důsledného dodržování práv v průběhu poskytování služby se může zdát poskytovateli někdy těžko splnitelná. Snaha poskytovatelů může narážet na otázky bezpečnosti, odpovědnosti, na omezení dané nevhodnými prostorami, nedostatkem personálu apod. I přes tyto

²¹ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 106.

²² Srov. SOBEK, Jiří a kol. *Práva lidí s mentálním postižením*. 1. vyd. Praha: Portus, 2007, s. 9.

problémy však naplnění práv lidí s mentálním postižením zůstává základním požadavkem a hlavním znakem kvalitní sociální služby.²³

V období před rokem 1989 odpovídala situace v českých sociálních službách realitě centrálně řízeného socialistického státu a zobrazovala, mimo jiné, stav ochrany lidských práv klientů sociálních služeb v kontextu tvrdě institucionálního modelu poskytování sociálních služeb. V socialistickém systému chyběla odpovědnost, nebyly zřejmé kompetence účastníků procesu poskytování veřejných sociálních služeb a neexistoval systém rozvoje dovedností a znalostí pracovníků v sociálních službách. Systém sociálních služeb do roku 1989 vytvářel z klientů sociálních služeb jakési neurčité kategorie svěřenců, obyvatelů, ubytovaných či osob, jejichž život se nachází v rozporu se zájmy socialistické „reality“. Do roku 1989 bylo v zařízeních sociálních služeb v naší zemi naprosto běžné, že jejich klienti nosili stejnokroje, vysoké šněrovací boty a režim v některých zařízeních byl postaven na velmi tvrdém plnění pracovních úkolů. Institucionální model poskytovaných sociálních služeb navíc podtržený skutečností, že předcházející politické uspořádání zastíralo existenci kohokoli, kdo by měl nějaké postižení nebo sociální problémy, však velmi často dostával do neřešitelných situací nejbližší rodinné příslušníky postižených lidí, zejména pak rodiče osob psychicky nemocných, či osob s poruchami osobnosti, či pouze hyperaktivních dětí, kdy společnost považovala za běžné a jediné, správné a normální umístit takové dítě nejdříve do psychiatrické léčebny a následně do ústavu.²⁴

V moderně pojatých sociálních službách převládá model sociálního začleňování. Klient přestává být pasivním příjemcem péče, stává se aktivním partnerem v procesu plánování a poskytování služby. Důraz je kladen na začlenění do běžného prostředí, na vytvoření životních podmínek, které jsou srovnatelné s životními podmínkami lidí bez zdravotního nebo sociálního znevýhodnění. Sociální služba musí uživateli umožnit žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Tento přístup vede i ke zvýšené pozornosti k dodržování práv uživatelů, dětí i dospělých. Celkově lze říci,

²³ Srov. SOBEK, Jiří a kol. *Práva lidí s mentálním postižením*. 1. vyd. Praha: Portus, 2007, s. 9.

²⁴ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 90.

že v rámci moderních sociálních služeb je naplňování práv uživatelů jedním z hlavních ukazatelů kvality služby.²⁵

3.1.2 Podstata standardu

Standard č. 2, který zabezpečuje ochranu práv uživatelů sociálních služeb, patří ke standardům klíčovým a při inspekci k těm nejvíce sledovaným. Jedná se o to, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv uživatelů, ale i pracovníků a aby sociální služba neustále hledala v průběhu poskytování služby možné oblasti střetů zájmů, ke kterým by mohlo dojít v důsledku toho, že uživatel sociální službu využívá. Tento standard stanoví, že:²⁶

- zařízení má identifikovány a písemně popsány situace, ve kterých by mohlo dojít k porušování práv uživatelů sociální služby,
- zařízení má identifikovány a písemně popsány situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů mezi zájmy uživatelů a pracovníků, případně rodinných příslušníků, uživatelů a pracovníků,
- zařízení předchází situacím, a má tyto situace písemně popsány, ve kterých by mohlo dojít k porušování práv uživatelů sociální služby,
- zařízení má písemně zpracována a používá následná opatření, pokud nastala situace, ve které došlo k porušování práv uživatelů sociální služby,
- zařízení má písemně zpracována a používá následná opatření, pokud nastala situace, ve které došlo ke střetu zájmů mezi zájmy uživatelů a pracovníků, případně rodinných příslušníků, uživatelů a pracovníků,
- zařízení má zpracována a písemně popsána pravidla pro přijímání darů a podle těchto pravidel postupuje.

3.1.3 Zdroje tvorby standardu

Podstata tvorby tohoto standardu spočívá jednak v identifikaci rizik možného porušení práv uživatelů sociálních služeb a následně ve vytvoření mechanismů a opatření, která mají těmto rizikům předcházet, případně je zcela eliminovat. Přesto, že se tento standard

²⁵ Srov. Kolektiv autorů, *Standardy kvality soc. služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*, 1. vyd. Praha: MPSV, 2008, s. 26 - 27.

²⁶ Srov. KRUTÍLOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 91.

jmenuje ochrana práv uživatelů, má vazbu na konkrétní poskytovatele služeb a současně obsahuje zřetelné prvky ochrany práv poskytovatelů a také jejich pracovníků.²⁷

Lidská práva uživatelů sociálních služeb spočívají v několika základních zdrojích. K mezinárodním dokumentům, které ovlivnily celosvětový trend v péči o osoby s mentálním postižením a jejichž základní myšlenky se promítly do zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a do standardů kvality, jsou:²⁸

- Všeobecná deklarace lidských práv (1948),
- Deklarace o právech dítěte (1959),
- Deklarace práv mentálně postižených osob (1971),
- Úmluva o právech dítěte (1990).

Základní lidská práva a svobody vymezují prostor, ve kterém může člověk jednat na základě své svobodné vůle a do něhož není oprávněn zasahovat nikdo jiný. Na práva se vážou také povinnosti, např. povinnost vyvarovat se jednání, které by mohlo zasahovat do práv druhých. Jsou to zejména:²⁹

- osobní svoboda a svoboda pohybu,
- právo na ochranu soukromí,
- právo na ochranu osobního a rodinného života,
- právo na důstojné zacházení,
- právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko,
- právo na práci a odměnu za ni,
- právo na vzdělání,
- právo vlastnit majetek,
- právo stěžovat si,
- právo na léčbu se souhlasem.

Někteří klienti si často ani svá práva neuvědomují a pasivně přijímají, co je jim nabídnuto, poskytnuto, umožněno. Sociální služba by měla směřovat k tomu,

²⁷ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 92.

²⁸ Srov. FAJFER-KRUCZEK, Ilona, WRONA, Sylwia, Wsparcie instytucjonalne osób niepełnosprawnych w Polsce i Republice Czeskiej, Cieszyn: ARKA, s. 43.

²⁹ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 93 - 97.

aby i uživatelům připadalo naplňování jejich práv jako samozřejmost, jako součást jejich běžného života.³⁰

3.1.4 Kritéria standardu

Jak jsem již výše uvedla, kritéria jsou poznávacím a měřitelným znakem plnění standardů kvality. Jednotlivá kritéria standardu č. 2 se zaměřují na sledování toho, jak zařízení zajišťuje ochranu práv svých uživatelů v závislosti na charakteru poskytované služby. Standard č. 2 obsahuje tři kritéria, z nichž první dvě kritéria jsou zásadní a třetí kritérium je nezásadní.

Kritérium a) - kritérium zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob. Pokud k porušení těchto práv osob dojde, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.³¹

Sociální služby zahrnují velmi široký rejstřík činností poskytovaných značně rozdílnému spektru uživatelů. Je proto nutné určit právě ty oblasti, které u konkrétního poskytovatele služby potencionálně ohrožují práva uživatelů. Existuje několik kritérií, které umožňují rozpoznat potencionálně problémové situace, ve kterých může docházet k porušování práv uživatele.³²

- základním ukazatelem možného porušování práv je míra závislosti uživatele služby na jejím poskytovateli; čím větší je míra závislosti, tím pravděpodobnější je možné porušení práv uživatelů a naopak,
- dalším rizikovým faktorem je délka poskytované služby; s délkou poskytované služby vzrůstá riziko porušení práv uživatelů,
- významným faktorem je i dostupnost služby v místě; při převisu poptávky nad nabídkou vzniká prostor pro korupční chování,

³⁰ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 94.

³¹ Srov. Prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, příloha č. 2.

³² Srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (Průvodce poskytovatele)*. 2. vyd. Praha: Fokus, 2003. s. 21-22.

- existují i situace, kdy k porušování práv uživatelů dochází při poskytování sociální služby ze strany jejího dalšího uživatele, příp. další osoby.

Kritérium b) - kritérium zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, zároveň má zpracována pravidla pro řešení těchto situací a podle těchto pravidel postupuje.³³

Cílem tohoto kritéria je na základě vymezení problémových oblastí a situací a s využitím kvalitních vnitřních norem vypracovat a používat pravidla, která zamezí střetům zájmů zařízení či jeho pracovníků se zájmy uživatelů služby. Pokud již ke střetu zájmů dochází (a v praxi to nelze nikdy vyloučit), musí zařízení umět, s využitím zmíněných směrnic a dalších pravidel chování (např. etický kodex pracovníka), existující rozpor řešit a odstranit. Vždy se musí tak dít s ohledem na zájmy uživatele služby.³⁴

Kritérium c) - kritérium nezásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.³⁵

Dary poskytované různými dárci v různé podobě patří jednoznačně ke zdrojům organizace. Dary jsou z ekonomického hlediska položkami finančního plánu organizace a podléhají všem vnějším (právní rámec) i vnitřním (pravidla pro přijímání darů) normám a pravidlům.³⁶

Jiný je charakter přijímaných „darů a pozornosti“ spíše drobné, materiální povahy, které nemusí mít ve vzájemných vztazích zásadní charakter, nicméně v zájmu kvalitně

³³ Srov. Prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, příloha č. 2.

³⁴ Srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (Průvodce poskytovatele)*. 2. vyd. Praha: Fokus, 2003. s. 24.

³⁵ Srov. Prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, příloha č. 2.

³⁶ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 108.

poskytované služby se jeví jako vhodné je minimalizovat. Jde o to, aby v takových případech nedocházelo zejména ke:³⁷

- zvýhodňování vybraných uživatelů,
- znevýhodňování jiných uživatelů,
- vzniku neoprávněného prospěchu pracovníků poskytovatele,
- vytváření atmosféry neklidu mezi uživateli, kteří by se mohli cítit na okraji zájmu.

3.1.5 Cíl standardu

Cílem standardu č. 2 – Ochrana práv osob je poskytovat služby na základě jasných pravidel a postupů, která chrání práva uživatelů, předchází střetům zájmů uživatelů a pracovníků, kteří služby poskytují. Zajistit respektování práv uživatelů, vytvořit podmínky pro plnění závazných norem a pravidel.³⁸

3.2 Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Podat stížnost, pokud není uživatel se službou spokojen, je, jak jsem již uvedla výše, jedním ze základních práv uživatele sociálních služeb.

3.2.1 Úvod ke standardu

Zvýšený důraz na respektování lidských práv je v zákoně a ve standardech kvality vyjádřen celou řadou závazných požadavků. Jejich smyslem je zajistit, aby v celém procesu poskytování sociálních služeb byla práva uživatelů důsledně chráněna, aby se již preventivně vytvořily takové mechanismy, které budou bránit možnému, třeba i neúmyslnému, poškozování práv a zájmů.³⁹

Nikdy však nemůžeme vyloučit, že nastane situace, kdy se uživatel může cítit být ve svých právech dotčen. Na takové situace by měl poskytovatel pamatovat a mít

³⁷ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 109.

³⁸ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 111.

³⁹ KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 167.

dopředu připraven jasný, průhledný a srozumitelný způsob, který umožní poskytovateli tyto situace řešit a současně umožní i uživatelům, případně i osobám blízkým, jednak domoci se poměrně jednoduchým způsobem nápravy, ale i případně dosáhnout toho, aby řešení, s nímž třeba nebyl spokojen, následně přezkoumal někdo jiný, nezaujatý.⁴⁰

Právo podávat stížnosti, podněty a připomínky je nezanedbatelným právem klientů, které je dané ustanovením § 88 písm. e) zákona o sociálních službách i samotným standardem č. 7. Současně je ukazatelem kvality poskytované sociální služby a může sloužit samotným poskytovatelům k určité sebereflexi.⁴¹

3.2.2 Podstata standardu

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Zařízení má za tímto účelem zpracovaná vnitřní pravidla, kterými se řídí.⁴²

Zavedené stížnostní postupy by měly být:⁴³

- snadno dostupné a dobře zveřejněné,
- rychlé a s jasně stanovenými termíny pro jednotlivé fáze vyřizování stížnosti,
- zajišťující důvěrnost pro stěžovatele i pracovníky,
- zdrojem informací pro další rozvoj zařízení,
- jednoduché na pochopení a užívání,
- průhledné - transparentní,
- účinné – zajišťující zlepšení,
- sledovatelné a kontrolovatelné.

Stížnosti, podněty a připomínky vypovídají o spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů zpravidla fyzické osoby.⁴⁴

⁴⁰ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 167.

⁴¹ Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 97.

⁴² Srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (Průvodce poskytovatele)*. 2. vyd. Praha: Fokus, 2003. s. 58.

⁴³ Srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (Průvodce poskytovatele)*. 2. vyd. Praha: Fokus, 2003. s. 58.

⁴⁴ Srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (Průvodce poskytovatele)*. 2. vyd. Praha: Fokus, 2003. s. 58.

3.2.3 Zásady pravidel pro podávání a vyřizování stížností

V pravidlech pro podávání a vyřizování stížností poskytovatel stanovuje co nejsrozumitelnějším způsobem, jak probíhá proces podávání a vyřizování stížností v organizaci. Pravidla upravují tyto oblasti:⁴⁵

- vymezení stížnosti – poskytovatel stanoví v této části, v jakém případě lze vyjádření klienta či jiné osoby považovat za stížnost, kdy se jedná o podnět nebo připomínku,
- okruh osob, které mohou podat stížnost – stížnost může vždy podat klient, ale také v zastoupení klienta jeho příbuzní či další osoby,
- okruh osob, ke kterým lze podat stížnost – klient či další osoby musí přesně vědět, komu stížnost podat, aby se nestalo, že se stížnost dostane do nesprávných rukou a bude zneužita, zahozena apod.,
- způsoby podání stížnosti mají být tak rozmanité, aby umožnily podat stížnost všem klientům, forma podání stížnosti je důležitá, neboť i ona rozhoduje o tom, zda klient stížnost podá či nikoliv – např. anonymně do schránky, ústně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu, jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u klientů neschopných běžné verbální komunikace,
- evidence stížnosti – poskytovatel v pravidlech určuje, kdo má stížnost zapsat, kam a jakým způsobem; jde o to, aby se žádná stížnost neztratila a bylo možné se k ní zpětně vracet, protože může obsahovat důležité a zásadní informace o službě,
- vyřizování stížností – poskytovatel musí určit, co se děje mezi tím, když je stížnost podána a když je vyřízena,
- forma a struktura výsledného vyřízení stížnosti – po prošetření je třeba výsledek oznámit stěžovateli,
- možnost klienta zvolit si zástupce pro podávání a vyřizování stížností – pro některé klienty může být podání stížnosti příliš náročné, proto je nutné umožnit jim stížnost podat prostřednictvím zástupce,
- možnost klienta odvolat se, pokud je nespokojen s vyřízením stížností - právo odvolat se chrání stěžovatele v případě, že poskytovatel vyřídí jeho stížnost nesprávně, je vůči němu podjatý apod.,
- důkazy o tom, že klienti byli informováni.

⁴⁵ Srov. Kolektiv autorů, *Standardy kvality soc. služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*, 1. vyd. Praha: MPSV, 2008, s. 108 - 110

Nejčastější omyly pravidel jsou:⁴⁶

- stížnost není vnímána pozitivně jako možnost provádět změny dle přání uživatele,
- oprávněnost nároku na stížnosti je zpochybňována u lidí s mentálním postižením, u lidí s potížemi v komunikaci, u lidí, kteří jsou zbaveni způsobilosti k právním úkonům apod.,
- z vnitřních pravidel není zřejmé, komu stížnost podávat, kdo stížnost vyřizuje, kam se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti apod.,
- personál není seznámen se stížnostními postupy,
- uživatelé nejsou vyrozuměni s možnostmi odvolání proti způsobu vyřízení jejich stížnosti,
- lhůta pro vyřízení stížností není stanovena nebo je delší než měsíc,
- personál nebere vážně obavy uživatelů z podávání stížností,
- písemná evidence stížností není zavedena,
- v případě lidí, kteří mají potíže s vyjadřováním, není standardní součástí přijímání stížnosti využívání alternativních forem komunikace,
- možnost zvolit si nezávislého zástupce pro vyřizování stížností není mezi informacemi pro uživatele ani ve vnitřních pravidlech zařízení,
- v pravidlech se nepamatuje na eventualitu, kdy není možno se stěžovatelem dohodnout běžným způsobem,
- zařízení nezajišťuje pro některé skupiny uživatelů s mentálním a kombinovaným postižením adekvátní formu pravidel,
- text pravidel je pro danou cílovou skupinu nesrozumitelný, obsahuje cizí slova, drobné písmo apod.

⁴⁶ Srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (Průvodce poskytovatele)*. 2. vyd. Praha: Fokus, 2003. s. 59 - 63

3.2.4 Kritéria standardu

Standard č. 7 obsahuje čtyři kritéria, z nichž první dvě kritéria jsou zásadní, třetí a čtvrté kritérium je nezásadní:⁴⁷

Kritérium a) - kritérium zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Kritérium b) - kritérium zásadní

Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Kritérium c) - kritérium nezásadní

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje písemně v přiměřené lhůtě.

Kritérium d) - kritérium nezásadní

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

3.2.5 Cíl standardu

Cílem standardu č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby je stanovit vnitřní pravidla pro možnosti uživatelů stěžovat si na způsob a kvalitu služeb, tak aby nedocházelo k ohrožení jedinců, kterých se stížnost týká.⁴⁸

⁴⁷ Srov. Prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, příloha č. 2.

⁴⁸ Srov. KRUTÍLOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, APSS ČR, s. 179.

4 Zavádění standardů kvality sociálních služeb v Denním stacionáři Radost

V této části bakalářské práce se zabývám vývojem a změnami organizace Centrum sociální pomoci Třinec, kterými organizace procházela a zejména vývojem a změnami jejího střediska Denní stacionář Radost.

Podrobně popisuji proces zavádění standardů kvality v Denním stacionáři Radost, zaměřuji se zejména na dva vybrané procedurální standardy kvality, jež jsou hlavním předmětem mého zkoumání. Jedná se o standardy kvality, které se nejvíc týkají ochrany základních práv a svobod uživatele a to Standard kvality č. 2 – Ochrana práv osob a Standard kvality č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

4.1 Historie organizace Centrum sociální pomoci Třinec

Město Třinec provozovalo do roku 2006 jednu příspěvkovou organizaci Domov důchodců a 5 organizačních složek, kterými byl Rehabilitační stacionář Třinec, Denní stacionář Radost a Azylový dům pro matky, Pečovatelská služba, Dům s pečovatelskou službou Nýdek a Dům s pečovatelskou službou Oldřichovice.

Od roku 2006 došlo k zásadní změně – organizační složka Rehabilitační stacionář Třinec byla transformována na samostatnou příspěvkovou organizaci, ve které zastávám funkci ředitelky od samého začátku. Ostatní organizační složky přešly pod Domov důchodců, jehož název byl později změněn na Sociální služby města Třince.

Vzhledem k tomu, že Denní stacionář Radost a Azylový dům pro matky s dětmi se potýkal s určitými organizačními problémy, byl následně k 1. 1. 2009 zřizovatelem převeden pod již zmiňovanou příspěvkovou organizaci Rehabilitační stacionář Třinec, který později změnil svůj název na Centrum sociální pomoci Třinec.

Posláním Centra sociální pomoci Třinec je poskytovat kvalitní podporu a pomoc dětem a osobám při zvládání obtížných životních situací, do kterých se dostali z důvodu nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci nebo z jiných vážných důvodů.

V současné době Centrum sociální pomoci Třinec provozuje několik sociálních služeb ale i zdravotní služby.

Sociální služby, které organizace poskytuje, jsou:

- **Denní stacionář Paprsek** – pro děti se zdravotním, mentálním nebo kombinovaným postižením ve věku od 1 do 15 let,
- **Denní stacionář Radost** – zařízení pro děti a osoby se zdravotním, mentálním nebo kombinovaným postižením do 40 let,
- **Osobní asistence** - pro osoby ve věku od 1 do 40 let, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení,
- **Azylový dům pro matky** – pobytové služby pro matky s dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení,
- **Dům na půl cesty** - jedná se o pobytovou službu pro mladé lidi od 18 do 26 let, které po dosažení zletilosti opouštějí výchovné ústavy, dětské domovy, školská zařízení.

Zdravotní služby:

- **Léčebnou rehabilitaci** poskytovanou ambulantní formou osobám od narození do 40 let.

Motto organizace:

„Tím nejcennějším, co člověk v životě má, je jeho lidskost, jeho city, jeho schopnost navazovat s druhými lidmi kontakt...“

a my se snažíme dělat vše, abychom pomohli našim uživatelům toto zachovat.

4.2 Denní stacionář Radost

Denní stacionáře jsou moderním typem zařízení pro denní pobyt lidí, kteří pro svůj věk nebo zdravotní postižení nemohou žít zcela samostatně. Část dne mohou trávit tyto lidé ve stacionáři, ve zbylé části dne se může o ně postarat jejich rodina.⁴⁹

⁴⁹ Srov. NOVOSAD, Libor, *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*, 1. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 67

Informace identifikující Denní stacionář Radost, jsou zveřejněné na webových stránkách Centra sociální pomoci Třinec, na informačních letáčích organizace a středisek. Zcela zásadní je poslání, cílová skupina a cíl služby pro potenciální zájemce o službu.

„Posláním Denního stacionáře Radost je nabízet lidem s mentálním a kombinovaným postižením sociální služby zaměřené na pomoc v jejich zdravotním omezení, posilování jejich soběstačnosti a podporu při začleňování do běžného života“.⁵⁰

Cílovou skupinou Denního stacionáře Radost jsou:⁵¹

- lidé s mentálním a kombinovaným postižením ve věku od 10 – 40 let věku, kteří ve svém zdravotním omezení potřebují pravidelnou pomoc, včetně těch, kteří jsou na invalidním vozíčku.

Cílem služby je:⁵²

- pomáhat uživatelům žít život dle jejich individuálních potřeb a představ,
- podporovat posilování jejich vědomí vlastní důstojnosti a odpovědnosti,
- usilovat o sociální začleňování uživatelů tak, aby se navzdory svému zdravotnímu omezení stali přirozenou, plnohodnotnou a předsudků zbavenou součástí místní komunity.

Jak probíhá jednání se zájemcem o službu

Zájemce o službu kontaktuje vedoucího zařízení nebo sociálního pracovníka a domluví si schůzku, kde je podrobně seznámen s nabízenými službami. Vyhodnotí se, zda zájemce spadá do cílové skupiny. Poté se vyplíše Žádost o přijetí do sociální služby. Před nástupem do zařízení je vyplněn Vstupní list uživatele služeb a sepsána Smlouva o poskytnutí sociální služby.⁵³

⁵⁰ <http://www.stacionartrinec.cz/denni-stacionar-radost/poslani/> ze dne 1. 11. 2010

⁵¹ <http://www.stacionartrinec.cz/denni-stacionar-radost/cilova-skupina-cile-sluzby/> ze dne 1. 11. 2010

⁵² <http://www.stacionartrinec.cz/denni-stacionar-radost/cilova-skupina-cile-sluzby/> ze dne 1. 11. 2010

⁵³ <http://www.stacionartrinec.cz/denni-stacionar-radost/cilova-skupina-cile-sluzby/> ze dne 1. 11. 2010

Smlouva o poskytování sociálních služeb

Sociální služby jsou poskytovány na základě uzavřené písemné smlouvy dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Organizace může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze tehdy, pokud zájemce nesplňuje uvedená kritéria.⁵⁴

Zásady služby Denního stacionáře Radost:⁵⁵

- respektujeme práva a důstojnost každého uživatele,
- nasloucháme přáním, podnětům a připomínkám uživatelů,
- klademe důraz na individuální potřeby každého uživatele,
- stavíme na partnerském přístupu k uživatelům,
- podporujeme uživatele v aktivním přístupu k životu a v posilování jejich soběstačnosti,
- napomáháme začleňování uživatelů do běžného života, do společnosti, do obvyklých aktivit,
- aktivně komunikujeme s rodinnými příslušníky a zákonnými zástupci uživatelů,
- usilujeme o neustálé zvyšování odborných kompetencí našich zaměstnanců.

Denní stacionář Radost nabízí základní činnosti zaměřené na posilování sebeobsluhy, posilování soběstačnosti, pomoc a podporu při začleňování do běžného života a další.

Konkrétně se jedná o tyto činnosti:⁵⁶

- pomoc a podpora ve zdravotním omezení uživatelů a při posilování jejich soběstačnosti,
- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- pracovní výchovné aktivity,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,

⁵⁴ <http://www.stacionartrinec.cz/denni-stacionar-radost/cilova-skupina-cile-sluzby/> ze dne 1.11.2010

⁵⁵ <http://www.stacionartrinec.cz/denni-stacionar-radost/zasady-prace-zakladni-cinnosti/> ze dne 1.11.2010

⁵⁶ <http://www.stacionartrinec.cz/denni-stacionar-radost/zasady-prace-zakladni-cinnosti/> ze dne 1.11.2010

- podpora při začleňování do běžného života,
- strava,
- odborná léčebná rehabilitace.

4.3 Denní stacionář Radost před procesem zavádění standardů kvality

Denní stacionář Radost se do doby transformace pod příspěvkovou organizaci Centrum sociální pomoci Třinec standardy kvality v sociálních službách téměř nezabýval. Aby byla naplněna povinnost vyplývající ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a povinnosti vyplývající z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, vedoucí stacionáře zpracovala 17 standardů kvality, aniž by byla proškolená v této oblasti a bez podpory odborného konzultanta. Standardy kvality byly „napsány“, nikoliv zavedeny, a uloženy v šuplíku pro případnou kontrolu. Pracovníci o standardech kvality věděli pouze to, že standardy kvality musí být napsány a že služba musí projít inspekcí kvality. Nikdo ze zaměstnanců stacionáře se nezúčastňoval vzdělávacích programů v oblasti standardů kvality v sociálních službách.

Některé prostorové podmínky stacionáře byly nevyhovující. Uživatelé stacionáře museli absolvovat cestu do denní místnosti z šatny přes třídu, kde probíhalo vyučování ostatních uživatelů, dále pak přes umývárnu a úzkou chodbu. Je nutno podotknout, že polovina uživatelů stacionáře je imobilních, nebo s těžkými pohybovými problémy, tudíž pohyb těchto uživatelů přes úzkou chodbu, umývárnu a třídu byl pro tyto uživatele náročný.

Ergoterapeutická místnost byla umístěna v I. PP mezi skladovými prostory. Ergoterapie je nezbytnou součástí rehabilitace, je poskytována dětem a osobám s těžkým postižením za účelem alespoň částečného znovunabytí funkcí, které jim napomáhají k jejich sebeobsluze, k dosažení soběstačnosti a tím zkvalitnění jejich života, přesto z důvodu bezbariérového přístupu imobilní uživatelé nemohli tuto dílnu využívat.

Nevyhovující bylo prostorové řešení oddělení léčebné rehabilitace. Masážní vana byla umístěna v chodbě před sociálním zařízením, nebyla zaručena intimita uživatelů. Vzhledem k tomu, že ve stavu personálního obsazení stacionáře chyběl fyzioterapeut, léčebná rehabilitace nebyla v provozu.

Nehledě k tomu, že jedním ze zásadních práv uživatele je právo na důstojné zacházení a soukromí, prostorové řešení sociálního zařízení bylo nevyhovující. Ve dvou křídlech budovy se nacházely místnosti se třemi WC oddělené pouze závěsem, nebyla zaručena intimita uživatelů.

Bylo nutné nejdříve přijmout nového vedoucího stacionáře, sociálního pracovníka, začít s procesem zavádění standardů kvality v sociálních službách, realizovat menší, ale podstatné stavební úpravy, zabezpečit také pro tyto stavební úpravy finanční prostředky, dále doplnit personální obsazení stacionáře o fyzioterapeuta a ergoterapeuta. To vyžadovalo obrnit se trpělivostí a vytrvalostí, počítat s nutností vypořádat se s možnými překážkami.

4.4 Průběh procesu zavádění standardů kvality v Denním stacionáři Radost

S procesem zavádění standardů kvality v sociálních službách se začalo ve stacionáři bezprostředně po převedení tohoto střediska pod současnou organizaci, po přijetí nového vedoucího stacionáře, který již měl zkušenosti v oblasti zavádění standardů kvality a po přijetí sociálního pracovníka. Z pozice ředitelky organizace tento stacionář metodicky řídím, proto jsem byla i já účastna tohoto procesu.

Proces zavádění standardů kvality vyžadoval, aby pracovníci pochopili, že se jedná o velkou změnu toho, jak mají sociální služby vypadat. Cílem bylo, aby standardy kvality byly „zavedeny“, nikoliv napsány, aby jim všichni pracovníci porozuměli a v ideálním případě se s nimi i ztotožnili. Toto období bylo časově náročné a vyžadovalo spolupráci všech, kteří byli do procesu zapojeni.

Byl nastartován řízený proces, který měl svůj plán. Na základě výsledků analýzy potřeb vzdělávání zaměstnanců vycházející z dotazníků, které zaměstnanci dostali k vyplnění,

byl vypracován vzdělávací program pracovníků. Pracovníci se pak průběžně zúčastňovali školení a seminářů dle sestaveného vzdělávacího programu. Řízením procesu zavádění standardů kvality v této službě byl pověřen sociální pracovník, posléze byl sestaven pracovní tým pro proces zavádění standardů kvality z pracovníků přímé péče. Konzultace ke standardům kvality a metodikám poskytovala nezávislá inspektorka kvality. Byl stanoven plán společných setkání zaměřených na seznamování se s podstatou standardů kvality. Postupně se přecházelo ke konkrétním postupům práce ve stacionáři, jejich podrobné analýze, přehodnocování a rozhodování, zda je nutné tyto postupy měnit zásadně, nebo jen v určitých částech upravit. Tento pracovní tým pracoval na sestavování standardů kvality, vnitřních metodických postupů k jednotlivým standardům kvality. Pracovníci hledali průběžně situace, kdy mohou být porušována práva uživatelů a v čem spočívají a na společných setkáních tyto informace společně konzultovali. Snažili se vytipovat situace, ve kterých by mohlo docházet ke střetu zájmů uživatelů se zájmy poskytovatele a hledali možnosti řešení těchto situací. Vše bylo písemně zaznamenáno a srovnáváno, zda daný postup odpovídá kritériím jednotlivých standardů kvality. Následně byly na pravidelných schůzkách již sestavené standardy kvality revidovány a doplňovaly se další chybějící metodické postupy. V polovině roku 2010 byly zavedeny všechny standardy kvality doplněné o jednotlivé vnitřní metodické postupy práce.

4.5 Změny po procesu zavádění standardů kvality v Denním stacionáři Radost

Cílem celého procesu bylo změnit postupy, které byly v rozporu se standardy kvality, postupně realizovat rekonstrukce nevyhovujících prostor, dále posílit personální obsazení stacionáře o fyzioterapeuta a ergoterapeuta, vyměnit opotřebovaný nábytek.

Standardy kvality sociálních služeb stanovují, že poskytovatel má pro každého uživatele služeb určeného zaměstnance, který zodpovídá za plánování průběhu poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby a za průběžné hodnocení, zda jsou tyto jeho osobní cíle naplňovány.

Každému uživateli využívajícímu službu Denního stacionáře Radost byl přidělen klíčový pracovník, jehož úkolem je zejména:

- navázat s uživatelem vztah založený na důvěře, otevřenosti a partnerském přístupu,
- koordinovat průběh poskytování služby danému uživateli v souladu s individuálním plánem,
- předávat informace související s individuálním nastavením služby danému uživateli ostatním pracovníkům,
- dokumentovat průběh poskytování služby danému uživateli,
- spolupracovat se zákonnými zástupci či jinými blízkými osobami uživatele.

Kdykoliv v průběhu poskytování služby v Denním stacionáři Radost může uživatel požádat o změnu klíčového pracovníka. Jestliže to umožňují kapacitní možnosti ostatních pracovníků, je uživateli vyhověno, v opačném případě je situace diskutována s uživatelem, případně s jeho zákonnými zástupci a společně je hledáno řešení. Tato skutečnost je zaznamenána v individuálním plánu. Zaměstnanec nemůže být klíčovým pracovníkem uživateli, se kterým je v osobním či příbuzenském vztahu, neboť by mohlo docházet ke zvýhodňování uživatele před ostatními uživateli. Pokud by to bylo přání uživatele, je tato situace s uživatelem, příp. i s jeho zákonným zástupcem diskutována, je uživateli nabídnuto vybrat si jiného klíčového pracovníka.

Postupně byly realizovány stavební úpravy stávajících prostor tak, aby tyto prostory vyhovovaly cílové skupině uživatelů stacionáře.

Nejdřív byl zřízen bezbariérový vchod do denní místnosti přímo z šatny pro uživatele. Uživatelé stacionáře již nemusí absolvovat náročnou cestu do denní místnosti přes úzkou chodbu a umývárnu a také neruší ostatní uživatele při vzdělávání.

Nová ergoterapeutická dílna byla zřízena v přízemí stacionáře s bezbariérovým vstupem. Díky bezbariérovému přístupu do ergoterapeutické dílny mohou v současné době tuto dílnu využívat i imobilní uživatelé. Byla přijata kvalifikovaná ergoterapeutka, která je v práci s uživateli stacionáře velkým přínosem.

I oddělení léčebné rehabilitace prošlo drobnými stavebními úpravami. Masážní vana byla přemístěna z chodby do rehabilitační místnosti tak, aby byl zabezpečen bezproblémový vstup do této vany i uživatelům s těžkými pohybovými problémy. Byla přijata fyzioterapeutka, postupně byly doplněny potřebné rehabilitační přístroje a uživatelé stacionáře tak mohli začít využívat i odbornou léčebnou rehabilitaci.

Následně byla realizována rozsáhlejší rekonstrukce prostor sociálního zařízení. V obou křídlech budovy bylo vybudováno sociální zařízení, které zabezpečuje intimitu uživatelů a je přizpůsobeno rovněž potřebám imobilním uživatelům.

Postupně byl vyměňován téměř ve všech místnostech i opotřebovaný nábytek za nový.

Celý tento proces změn trval 1,5 roku. Dle sdělení některých rodinných příslušníků uživatelů došlo ke změně k lepšímu. Postupně začalo přibývat zájemců o tuto službu, dokonce se chtěli vrátit i uživatelé, kteří v minulosti z této služby odešli. V současné době je kapacita naplněna.

4.6 Vybraný standard kvality č. 2 - Ochrana práv osob

Práva uživatelů jsou jednou z nejdůležitějších složek v poskytované službě. Ve dvou následujících procedurálních standardech kvality v sociálních službách, které jsem vybrala pro praktickou část mé bakalářské diplomové práce, uvádím, jak jsou práva v těchto standardech zpracována a v praxi používána.

Denní stacionář Radost má zpracovaný standard č. 2, jehož pravidla jsou závazná pro všechny tyto pracovníky:

- vedoucího denního stacionáře,
- sociálního pracovníka,
- pracovníky v sociálních službách,
- dobrovolníky,
- stážisty a praktikanty.

Příklady některých práv uživatelů při poskytování sociální služby:⁵⁷

- právo na úplné a pravdivé informace, které souvisí s poskytovanou službou,
- právo ovlivňovat průběh poskytované služby - určení času, dne, způsobu provedení služby, apod.,
- právo na určení nebo změnu klíčového pracovníka,
- právo na ochranu osobních údajů a dalších citlivých skutečností,
- právo uživatel nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena,
- právo na hodnocení služby, včetně podání připomínky, námitky, stížnosti,
- právo na dohodu o volbě způsobu oslovování,
- právo na odborné poskytování služby,
- právo na individuální přístup v průběhu poskytování služby,
- právo přítomnosti svého rodinného příslušníka nebo blízkého k řešení jakékoliv situace,
- právo na odstoupení od smlouvy o poskytování služby,
- právo na nediskriminující zacházení.

4.6.1 Porušování práv uživatelů

Denní stacionář Radost má důkladně zpracovaný standard č. 2, ve kterém byly pro prevenci možného porušování práv uživatelů pracovníky stacionáře vytipovány situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení práv uživatelů a zároveň má nastavena vnitřní pravidla pro předcházení omezení či porušení práv (kritérium a) standardu).

Ze zpracovaného Standardu č. 2 Ochrana práv uživatelů sociální služby v Denním stacionáři Radost, uvádím výčet některých situací, ve kterých by mohlo dojít v průběhu služby k omezení práva uživatele a zároveň postup pracovníků, aby se předcházelo těmto omezením či porušením práv uživatelů.⁵⁸

- **při nástupu nového uživatele do služby má uživatel právo:**
 - na úplné a pravdivé informace o poskytované službě: zodpovědný pracovník stacionáře předá uživateli, případně jeho rodinnému příslušníku veškeré informace

⁵⁷ Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů sociální služby v Denním stacionáři Radost

⁵⁸ Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů sociální služby v Denním stacionáři Radost

týkající se poskytované služby (vnitřní pravidla, ceník sociálních služeb a stravy, harmonogram atd.), tak, aby uživatel porozuměl informacím, které jsou pro něho podstatné a které se ho přímo dotýkají,

- ovlivňovat, jak bude vypadat průběh poskytované služby: pracovník zjišťuje zvyklosti, přání, požadavky a osobní cíle uživatele a společně s ním plánuje průběh sociální služby tak, zároveň hovoří s uživatelem o pravidlech, která jsou v rámci poskytované služby nastavena,
- určit si klíčového pracovníka: klíčový pracovník je uživateli přidělen vedoucím střediska, uživatel je ale informován o tom, že může projevit zájem o změnu klíčového pracovníka,
- zvolit si způsob, jak ho budou pracovníci oslovovat: klíčový pracovník se dohodne s novým uživatelem, jak ho budou oslovovat, musí to být takový způsob oslovování, který bude pro uživatele důstojný,
- aby si mohl v jakékoliv neobvyklé situaci, která může ve službě nastat, přizvat blízkou osobu: pracovníci jsou připraveni umožnit rodičům nebo jiným blízkým osobám uživatelů jejich přítomnost v určité situaci, když si to uživatel přeje,
- **dále v průběhu poskytování sociální služby má uživatel právo na to:**
 - aby mohl podle své vůle a svých potřeb ovlivňovat průběh poskytované služby: klíčový pracovník ale i ostatní pracovníci se zajímají o přání, potřeby a požadavky uživatele a vycházejí vstříc jeho požadavkům, je tak zabráněno riziku vzniku režimových opatření bez ohledu na vůli uživatele (např. uživatel může rozhodovat o oblečení, ve kterém bude ve stacionáři pobývat, o době příchodu a odchodu ze zařízení, času podávání jídla apod.),
 - hodnotit průběh služby, podávat připomínky, námítky, stížnosti: klíčový pracovník se zajímá o individuální potřeby uživatele a vytváří takovou atmosféru důvěry, která umožní uživateli svobodně projevit svá přání, ale také připomínky, náměty či stížnosti,
 - na individuální přístup: služba má být poskytována v souladu s individuálními potřebami uživatele, má být přizpůsobena jeho přáním, požadavkům a osobním cílům, rozsahu zdravotního postižení apod., klíčový pracovník spolu s ním plánuje postup, jak budou tyto požadavky a potřeby uspokojovány a zároveň vyhodnocuje spokojenost uživatele s dosavadními způsoby naplňování jeho osobních cílů,
 - na nediskriminující zacházení: důraz je kladen na respektování všech případných odlišností uživatele, na jeho individuální potřeby a zvyklosti, uživatelé nesmí být

- diskriminování z důvodu věku, pohlaví, rozsahu zdravotního postižení, etnické příslušnosti, sociální situace, náboženského vyznání apod.,
- na volný pohyb v zařízení: uživatelé nejsou ve službě nijak prostorově omezováni, je jim umožněn volný pohyb v zařízení,
 - na přiměřené riziko: pracovníci usilují o zmapování schopností a dovedností jednotlivých uživatelů tak, aby bylo možné zvážit míru přiměřeného rizika, např. práce s rychlovarnou konvicí u dospělých a „schopných“ uživatelů při přípravě kávy,
 - zapojovat se do běžného života společnosti: pracovníci stacionáře organizují aktivity, při kterých uživatelé využívají veřejně dostupných služeb a akce, při nichž se zájemci z řad veřejnosti mohou zapojit do aktivit zařízení,
 - na ochranu osobních údajů a dalších citlivých skutečností: všichni pracovníci důsledně dodržují mlčenlivost o všech údajích a skutečnostech týkajících se uživatelů a poskytované sociální služby,
 - **při osobní hygieně má uživatel také svá práva, kterými je právo na soukromí, právo na lidskou důstojnost a další:**
 - právo na soukromí: osobní hygiena uživatele je vždy prováděna v samostatné místnosti, pouze za přítomnosti příslušných pracovníků, pro zamezení přístupu dalších osob je využívána tabulka se symbolem „volno“ nebo „obsazeno“, kterou se řídí jak ostatní pracovníci, tak sami uživatelé,
 - právo na citlivé a empatické jednání, na důstojnost: při provádění hygieny uživatelů jsou striktně respektována přání uživatele, je brán ohled na přirozený stud apod. Pracovníci přistupují k uživatelům profesionálně, citlivě, vnímavě a s důrazem na jejich důstojnost,
 - **při stravování v průběhu poskytování sociální služby má uživatel rovněž svá práva, kterými jsou práva:**
 - ovlivňovat průběh poskytované služby: respektována jsou přání a požadavky uživatelů také v otázkách stravování; odpovídající úprava jídelníčku v případě dietních opatření; není jim jídlo nuceno v určenou hodinu, pokud v tuto hodinu jídlo odmítají; jsou respektovány také stravovací zvyklosti a zvláštnosti spojené např. s náboženským vyznáním uživatelů,
 - na individuální přístup: pomoc při stravování je zajišťována s ohledem na jejich individuální potřeby a cíle, např. některým uživatelům se jídlo musí podávat, některým pracovníci pomohou jen nakrájet maso, někteří stolují samostatně apod.

Výčet uvedených situací, v nichž by mohlo dojít k porušení či omezení práv uživatelů v Denním stacionáři Radost, může být při zjištění další relevantní situace kdykoliv doplněn.

Pokud dojde k omezení či porušení práv uživatelů a zjištění této skutečnosti ze strany vedoucího stacionáře, situace je diskutována s pracovníkem, který se omezení či porušení práv uživatele dopustil. S přihlédnutím k závažnosti je věc dále řešena domluvou, finančním postihem či rozvázáním pracovního poměru. Situace je diskutována dále v rámci pracovního týmu s cílem eliminovat riziko jejího opakování. Dle charakteru dané situace je věc řešena také s uživatelem, případně jeho zákonnými zástupci.⁵⁹

Pokud si všimnou pracovníci přímé péče případného omezení či porušení práva uživatelů v situaci, která dosud nenastala, nebyla popsána, nebyla diskutována v pracovním týmu a pro kterou nebyl stanoven jednotný postup řešení, mezi sebou se upozorní na tento jev a společně jej prodiskutují a vyřeší k prospěchu uživatele. Pokud se tento problém nevyřeší mezi zaměstnanci, situace je diskutována v rámci celého pracovního týmu s cílem eliminovat riziko jejího opakování a je stanoven jednotný postup pro její řešení, který je následně zapracován také do písemného metodického materiálu.⁶⁰

Pokud dojde k omezení či porušení práv uživatelů a zjištění této skutečnosti ze strany uživatelů – podaná stížnost, námitka apod., je daná skutečnost řešena v souladu s pravidly pro podávání a vyřizování stížností.⁶¹

4.6.2 Střet zájmů uživatelů se zájmy poskytovatele

V průběhu poskytování sociální služby může dojít k situaci možných střetů zájmů uživatelů se zájmy poskytovatele. Na základě kritéria b) standardu č. 2, má Denní stacionář Radost zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmu poskytovatele se zájmy uživatelů, včetně pravidel pro řešení těchto situací.

⁵⁹ Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů sociální služby v Denním stacionáři Radost

⁶⁰ Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů sociální služby v Denním stacionáři Radost

⁶¹ Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů sociální služby v Denním stacionáři Radost

Ze zpracovaného Standardu č. 2 Ochrana práv uživatelů sociální služby v Denním stacionáři Radost uvádím výčet některých situací v Denním stacionáři Radost, ve kterých by mohlo dojít k možným střetům zájmů uživatelů se zájmy poskytovatele a postup při řešení této situace:⁶²

- službu si přejí více zákonní zástupci než uživatel samotný: služba nemůže být poskytována proti vůli uživatele, do procesu jednání je proto aktivně zapojen sám uživatel; v případě, že uživatel zjevně nespolupracuje a dává najevo, že nechce využívat nabízené služby, vede se s ním na toto téma diskuze, případně se může rozhodnout, že danou službu nebude využívat,
- rozdílné představy zákonných zástupců a uživatelů o rozsahu a způsobu poskytování služby: rozsah a způsob poskytování služby musí odpovídat předně představám samotného uživatele, uživatelé nejsou nuceni, aby službu využívali, vše je jim vhodnou formou nabízeno a je respektována hlavně jejich vůle,
- nadměrné požadavky uživatele nebo zákonných zástupců: uživatelé a jejich zákonní zástupci jsou průběžně informováni, že služba usiluje o posilování soběstačnosti uživatelů a nabízí podporu při jejich začleňování do běžného života,
- upoutání uživatele ke konkrétnímu pracovníkovi: pracovníci dodržují profesionální přístup k uživatelům, vědomě pracují s rizikem vzniku nepřiměřeně důvěrného vztahu či citové závislosti,
- uživatel je v příbuzenském poměru s pracovníkem, nebo má jinak blízkou vazbu na organizaci: pokud je uživatel v příbuzenském poměru s některým z pracovníků, je důsledně dodržována zásada rovného přístupu ke všem uživatelům, tento uživatel není žádným způsobem zvýhodňován či upřednostňován,
- dary a pozornosti od uživatelů či zákonných zástupců: pokud by byl pracovníkům nabídnut dar či drobná pozornost ze strany uživatele nebo jeho rodinných příslušníků, postupují pracovníci v souladu se stanovenými pravidly pro přijímání darů,
- stížnosti ze strany uživatelů či zákonných zástupců: připomínky, poznámky, náměty a stížnosti k poskytované službě jsou pracovníky přijímány jako podněty k dalšímu rozvoji a zkvalitňování služby, uživatelé i jejich rodinní příslušníci jsou průběžně informováni o možnosti vznést připomínku či podat stížnost.

⁶² Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů sociální služby v Denním stacionáři Radost

Uvedený výčet situací, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele a uživatele, není úplný a může být při zjištění další relevantní situace kdykoliv doplněn.

4.6.3 Pravidla pro přijímání darů (kritérium c) standardu)

Při přijímání finančních darů a věcných darů se vedoucí Denního stacionáře Radost a ostatní pracovníci řídí Směrnicí č. 5/2009 - Pravidla pro přijímání darů, platnou v rámci celé organizace Centrum sociální pomoci Třinec, příspěvková organizace.

4.7 Vybraný standard kvality č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Standard č. 7 je důležitým standardem v ochraně práv uživatelů služby. Dává možnost podat stížnost uživatelům služby, jejich rodinným příslušníkům nebo jiným blízkým osobám, ale i pracovníkům a každému, kdo se chce k poskytované službě vyjádřit. Podněty, připomínky a stížnosti by měly být vnímány jako zdroj informací k dalšímu rozvoji a zkvalitňování služby. Je důležité, aby tato možnost měla pevně stanovená pravidla, ve kterých jsou nastaveny smysluplné kroky ke sjednání nápravy.

V období před zaváděním standardů kvality sociálních služeb v Denním stacionáři Radost nebyla nastavená žádná pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, nebyla ani evidována žádná písemná připomínka ani stížnost na kvalitu poskytované služby. Ani o připomínkách, podnětech nebo stížnostech sdělených ústní formou nebyla vedena žádná dokumentace. Schránka na stížnosti byla umístěna u hlavního vchodu.

V současné době se pracovníci Denního stacionáře Radost řídí při přijímání a vyřizování stížností podrobně zpracovaným standardem **č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.**

Kritérium a) tohoto standardu nařizuje písemné zpracování pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám.

Pro uživatele Denního stacionáře Radost se specifickými potřebami v komunikaci jsou pravidla pro podávání a vyřizování stížností zpracována ve zjednodušené podobě v obrázkové formě.

Zpracovaný standard č. 7 podrobně specifikuje, co je podnět, co je připomínka. Specifikuje, co je stížnost - jakákoliv nespokojenost vyjádřená uživateli, zákonnými zástupci uživatelů, rodinnými příslušníky, pracovníky atd., vyžadující řešení.

Dle vnitřních pravidel stacionáře mohou podnět, připomínku či stížnost ke kvalitě nebo způsobu poskytování služby podat uživatelé, zákonní zástupci uživatelů, rodinní příslušníci uživatelů či jim jinak blízké osoby, kdokoliv, koho si uživatel služby zvolí jako svého zástupce pro podání podnětu, připomínky či stížnosti, kdokoliv, kdo má potřebu vyjádřit se k poskytované službě, ale i pracovníci stacionáře.⁶³

O možnosti podat podnět, připomínku či stížnost jsou uživatelé, příp. jejich zákonní zástupci, informováni již v rámci procesu jednání se zájemcem o sociální službu, kdy je zájemcům předáván soubor písemných informací o poskytované službě včetně zjednodušených pravidel pro podávání a vyřizování stížností. Dále je na pravidla pro podávání a vyřizování stížností odkazováno ve smlouvě o poskytování sociální služby, kdy jsou nově přijímaným uživatelům předávána veškerá pravidla, jimiž se řídí poskytovaná služba. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou zveřejněna také na webových stránkách poskytované služby. Tato pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou rovněž k dispozici na nástěnce v šatně uživatelů. S možností podat podnět, připomínku či stížnost jsou uživatelé i jejich zákonní zástupci opakovaně a pravidelně seznamováni v rámci procesu individuálního plánování. Tato skutečnost je zaznamenána v individuálních plánech uživatelů.

Zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Denním stacionáři Radost specifikují, komu lze podat podnět, připomínku či stížnost.

⁶³ Srov. Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Denním stacionáři Radost

Podnět, připomínka či stížnost ke kvalitě nebo způsobu poskytování služby v Denním stacionáři Radost může být podána: ⁶⁴

- telefonicky vedoucímu stacionáře, nebo kterémukoliv z pracovníků,
- ústně vedoucímu stacionáře, nebo ke kterémukoliv z pracovníků,
- e-mailem na adresu vedoucího stacionáře, nebo ředitelky organizace,
- písemně do Knihy podnětů, připomínek a stížností; kniha podnětů, připomínek a stížností je umístěna v šatně uživatelů u dveří a je kontrolována jednou týdně vždy v pondělí vedoucím střediska,
- vložit připomínku nebo stížnost písemnou formou do Schránky podnětů, připomínek a stížností; schránka podnětů, připomínek a stížností je umístěna u vchodových dveří zařízení a je kontrolována jednou týdně vždy v pondělí vedoucím stacionáře,
- připomínku nebo podnět lze podat také písemně buď na adresu vedoucího stacionáře, nebo na adresu ředitelky organizace,
- stížnosti podávané telefonickou, e-mailovou či písemnou formou lze podat také anonymně,
- všechny tyto podněty, připomínky či stížnosti jsou zaznamenány do sešitu Evidence podnětů, připomínek a stížností, dále vyřízeny dle pravidel pro vyřizování podnětů, připomínek a stížností. Anonymní stížnosti jsou zpracovány a vyřízeny se stejnou pozorností jako stížnosti neanonymní.

Podnětům, připomínkám a stížnostem ke kvalitě či způsobu poskytování služby je ve stacionáři věnována pozornost bez ohledu na způsob či formu jejich podání. Podněty, připomínky a stížnosti jsou do sešitu Evidence podnětů, připomínek a stížností evidovány bezodkladně po jejich zjištění, přijetí či doručení. Jsou diskutovány v pracovním týmu. Informace o způsobu jejich vypořádání jsou zaznamenány v sešitu Evidence podnětů, připomínek a stížností. K vyřizování stížností je v zařízení kompetentní vedoucí pracovník, v případě, že stížnost směřuje proti vedoucímu pracovníkovi, vyřizuje ji ředitelka organizace. V případě, že stížnost směřuje proti pracovníkům v sociálních službách, řeší vedoucí pracovník tuto stížnost nejprve s dotčeným pracovníkem, kdy s ohledem na závažnost stížnosti postupuje v souladu

⁶⁴ Srov. Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Denním stacionáři Radost

s pracovněprávními předpisy (rozhovor, snížení osobního hodnocení, rozvázání pracovního poměru) a následně v rámci celého pracovního týmu tak, aby bylo možné přijmout patřičná opatření či se z dané situace poučit a zabránit tak jejímu opakování.

Vedoucí pracovník na základě diskuse s pracovníky stanoví způsob vyřešení stížnosti, tento způsob vyřešení stížnosti je zaznamenán v sešitu Evidence podnětů, připomínek a stížností. V případě neanonymní stížnosti je informace o způsobu vyřízení stížnosti písemně předána stěžovateli. V případě ústní stížnosti, kdy její charakter umožňuje okamžité řešení a pokud stěžovatel výslovně nevyžaduje písemné vyjádření k vyřízení stížnosti, není stížnost vyřizována písemně - stěžovatel je pouze vyzván k podepsání zápisu o vyřízení stížnosti v sešitu Evidence podnětů, připomínek a stížností. Pokud se jedná o anonymní stížnost, je informace o způsobu jejího vyřízení zveřejněna na nástěnce umístěné v šatně uživatelů a uživatelé.⁶⁵

Stížnosti jsou s ohledem na jejich závažnost vyřizovány bezodkladně, nejdéle však do 30 dnů od jejich podání či evidence v sešitu Evidence podnětů, připomínek a stížností. V případě, že řešení stížnosti vyžaduje delší čas, je o této skutečnosti stěžovatel písemně informován (v případě anonymní stížnosti je tato informace zveřejněna na nástěnce umístěné v šatně uživatelů).⁶⁶

V případě nespokojenosti stěžovatele se způsobem či výsledkem vyřízení jeho stížnosti může podat odvolání k nadřízeným orgánům či institucím zabývajícím se ochranou lidských práv v ČR a to k rukám ředitelky organizace v případě, že stížnost vyřizoval vedoucí střediska; k rukám vedoucí odboru sociálních věcí Městského úřadu Třinec; k rukám vedoucího odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje; k rukám ředitele odboru sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí; na Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb; k rukám veřejného ochránce práv; do Kanceláře veřejného ochránce práv nebo do Kanceláře Amnesty International ČR.⁶⁷

⁶⁵ Srov. Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Denním stacionáři Radost

⁶⁶ Srov. Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Denním stacionáři Radost

⁶⁷ Srov. Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Denním stacionáři Radost

V průběhu kalendářního roku je prováděn monitoring spokojenosti uživatelů dotazníkovou formou. Dotazníky jsou zpětně vyhodnocovány a výstupy z nich jsou použity ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

Evidence stížností a připomínek je důležitým informačním zdrojem pro kontrolu kvality a nástrojem k naplňování práv uživatelů v Denním stacionáři Radost.

5 Výzkumné šetření

V předchozí kapitole jsem představila proces zavádění standardů kvality v Denním stacionáři Radost a změny, ke kterým došlo důsledku tohoto procesu.

V této kapitole se již budu formou výzkumného šetření věnovat ověřování, zda vybrané procedurální standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob jsou v Denním stacionáři Radost naplňovány a jaký mají vliv na kvalitu služby a na kvalitu života uživatelů.

5.1 Metodologická část

Hlavním cílem výzkumného šetření je ověřit, zda vybrané procedurální standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob, jsou v Denním stacionáři Radost ve vztahu k uživatelům pracovníky přímé péče dodržovány, zda ve skutečnosti přispívají ke zvyšování kvality služby a také ke zvyšování kvality každodenního života uživatelů.

Hlavní výzkumná otázka

Jsou vybrané procedurální standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob, v praxi v Denním stacionáři Radost dodržovány, přispívají ke zvyšování kvality poskytované péče a ke zvyšování kvality každodenního života uživatelů?

Na hlavní výzkumnou otázku úzce navazují **dílčí výzkumné otázky**:

- 1. Jak hodnotí uživatelé stacionáře naplňování vybraných standardů kvality v průběhu služby a jejich vliv na kvalitu jejich každodenního života v přirozeném prostředí?*
- 2. Jak hodnotí rodinní příslušníci uživatelů stacionáře naplňování vybraných standardů kvality v průběhu služby a jejich vliv na kvalitu služby a na kvalitu každodenního života jejich syna/dcery v přirozeném prostředí?*

3. *Jak hodnotí pracovníci přímé péče proces zavádění standardů kvality, naplňování vybraných standardů kvality v průběhu služby a jejich vliv na kvalitu služby a na kvalitu každodenního života uživatelů v přirozeném prostředí?*

Jednotka zkoumání

Za jednotku zkoumání byla vybrána sociální služba Denní stacionář Radost.

Vymezení zkoumaných skupin respondentů:

1. Uživatelé Denního stacionáře Radost. Pro výzkum budou vybráni ti respondenti, kteří využívají tuto službu pravidelně každý den.
2. Druhou skupinu respondentů tvoří rodinní příslušníci vybraných uživatelů.
3. Třetí skupinu respondentů tvoří 7 pracovníků přímé péče vybraného stacionáře.

Šetření 1 - Objektem zkoumání jsou uživatelé Denního stacionáře Radost

Hlavní cíl

Hlavním cílem je zmapování spokojenosti uživatelů se službou, zda vybrané procedurální standardy kvality jsou v Denním stacionáři Radost v praxi dodržovány a zda přispívají ke zvyšování kvality jejich života i v přirozeném prostředí.

Dílčí cíle

1. Ověřit spokojenost uživatelů se službou.
2. Ověřit, zda v průběhu poskytování služby nejsou porušována práva uživatelů, a to zejména v oblasti rozhodování o vlastní osobě.
3. Ověřit, zda je brán zřetel na stížnosti uživatelů sociálních služeb.
4. Ověřit, zda důraz na ochranu práv uživatelů a posilování jejich vlastního právního uvědomění ovlivňuje jejich život i v přirozeném prostředí.

Šetření 2 - Objektem zkoumání jsou rodinní příslušníci uživatelů Denního stacionáře Radost

Hlavní cíl

Hlavním cílem je zmapování, zda dle názoru rodinných příslušníků uživatelů stacionáře, jsou vybrané procedurální standardy kvality pracovníky dodržovány, zda mají vliv na kvalitu poskytované služby a zda přispívají ke zvyšování kvality života jejich syna/dcery i v přirozeném prostředí.

Dílčí cíle

1. Ověřit, zda proces změn po transformaci střediska změnil kvalitu služby.
2. Ověřit, zda v průběhu poskytování služby nejsou porušována práva jejich syna/dcery a zda je brán zřetel na stížnosti.
3. Ověřit, zda dodržování těchto vybraných standardů kvality přispívá dle jejich názorů ke zlepšení kvality poskytované péče.
4. Ověřit, zda důraz na ochranu práv uživatelů a posilování jejich vlastního právního uvědomění ovlivňuje život jejich syna/dcery i v přirozeném prostředí.

Šetření 3 - Objektem zkoumání jsou pracovníci Denního stacionáře Radost

Hlavní cíl

Hlavním cílem je zmapování, jak pracovníci stacionáře hodnotí dodržování vybraných standardů kvality v průběhu služby, zda jsou dle jejich názorů prostředkem ke zvýšení kvality služby a zda přispívají ke zvyšování kvality života uživatelů i v přirozeném prostředí.

Dílčí cíle

1. Ověřit, jak pracovníci hodnotí proces zavádění standardů kvality.
2. Ověřit, zda pracovníci dodržují nové pracovní postupy a řídí se metodikami zaměřenými na ochranu práv osob.
3. Ověřit, zda dodržování těchto vybraných standardů kvality přispívá, dle jejich názorů, ke zlepšení kvality poskytované péče.
4. Ověřit, zda důraz na ochranu práv uživatelů a posilování jejich vlastního právního uvědomění ovlivňuje jejich život i v přirozeném prostředí.

Metoda použitá při výzkumu

Vybrala jsem metodu kvantitativního výzkumu s použitím standardizovaných dotazníků. Pro uživatele stacionáře jsem zvolila standardizovaný dotazník, který obsahuje 12 otázek. Otázky jsem se snažila přizpůsobit cílové skupině respondentů, doplnila jsem je obrázkovou formou tak, aby byly jednoduché, srozumitelné, stručné a aby byla na ně jednoznačná a jednoduchá odpověď. Pro zjišťování dat jsem vzhledem k cílové skupině respondentů zvolila techniku řízeného rozhovoru, na základě standardizovaného dotazníku s pevně stanovenými otázkami.

Pro rodinné příslušníky vybraných uživatelů jsem zvolila standardizovaný dotazník s větší možností výběru odpovědí.

Pro pracovníky přímé péče jsem zvolila také standardizovaný dotazník, který obsahuje otázky s možností výběru odpovědí. Je jim ponechána větší možnost pro vyjádření se k některým pokládaným otázkám.

Znění všech tří standardizovaných dotazníků je uvedeno v příloze č. 1, č. 2 a č. 3 bakalářské diplomové práce.

5.2 Dotazníkové šetření

V této části se věnuji výsledkům výzkumného šetření v Denním stacionáři Radost. Výzkumné šetření je, za pomoci standardizovaných dotazníků, zaměřeno na uživatele, jejich rodinné příslušníky a na pracovníky přímé péče vybraného stacionáře.

Průběh dotazníkového šetření

Do výzkumu se zapojilo z celkového počtu 25 evidovaných uživatelů stacionáře 20 uživatelů, a to ti, kteří v daném týdnu, ve kterém probíhal výzkum, službu stacionáře využívali. Zvolený způsob výběru respondentů byl proveden záměrně tak, aby do výzkumu byli zapojeni ti uživatelé, kteří službu využívají každodenně. Jednalo se o uživatele s lehčím, ale i s těžším mentálním a kombinovaným postižením. Vyplňování dotazníků probíhalo s každým uživatelem individuálně. Všem vybraným respondentům jsem se snažila vysvětlit důvod dotazníkového šetření. Na základě pevně stanovených otázek, u kterých jsou uvedené i varianty odpovědí a otázky mají stanovené pořadí, jsem s uživateli s lehčím mentálním postižením a komunikujícími verbálně vedla standardizovaný (řízený) rozhovor. U rozhovoru s uživateli s těžším mentálním postižením a s nekomunikujícími verbálně jsem použila zároveň i techniku alternativní komunikace s použitím obrázkové formy. K rozhovorům byla vybrána místnost, kterou daný uživatel má nejraději, kde se cítí nejlépe a rozhovor probíhal za účasti jeho klíčového pracovníka, aby tak uživatelé nebyli vystrašení a znejistěni danou situací.

Do výzkumu se zapojilo 20 rodinných příslušníků výše zmíněných uživatelů. Dotazníky jim byly rozdány osobně s vysvětlením, k jakému účelu budou sloužit. Požádala jsem je, aby vyplněný dotazník odevzdali při nejbližší návštěvě vedoucímu stacionáře. Dotazníky byly anonymní.

Zároveň se do výzkumu zapojilo 7 pracovníků přímé péče stacionáře. Dotazníky jsem jim rozdala osobně s vysvětlením, k jakému účelu bude výzkum sloužit. Požádala jsem je o pravdivé odpovědi na položené otázky v dotazníku a zároveň jsem je ujistila, že se nemusí obávat nepříjemností nebo represivních opatření za upřímné odpovědi. Dotazník byl rovněž anonymní, každý pracovník ho vyplnil samostatně.

5.2.1 Výsledky dotazníkového šetření

Výsledky dotazníkového šetření 1 - uživatelé

Výsledky dotazníkového šetření u uživatelů byly rozděleny do čtyř skupin otázek podle jejich zaměření:

I. Otázka z oblasti spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou

1. Rád/a chodíte do denního stacionáře Radost, jste ve stacionáři spokojen/á?

Tab. č. 4 Oblast spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou - uživatelé

Uživatelé	Počty			% vyjádření		
Spokojenost uživatelů se službou	ano	ne	nedokázal odpovědět	ano	ne	nedokázal odpovědět
Rád/a chodíte do denního stacionáře Radost, jste ve stacionáři spokojen/á?	17	0	3	85	0	15

Dílčí závěr: zpracované výsledky odpovídají tomu, že uživatelé jsou s touto službou v naprosté většině spokojeni – 85 % uživatelů je spokojeno se službou, těší se do zařízení, 15 % uživatelů neodpovědělo nebo nedokázalo odpovědět na tuto otázku.

II. Otázky z oblasti, zda nejsou porušována práva uživatelů při poskytování sociální služby

2. Víte, kdo to je klíčový pracovník?
3. Znáte svého klíčového pracovníka?
4. Dovolí Vám pracovníci vybrat si ve stacionáři místnost, ve které zrovna chcete být (např. v keramické dílně, nebo v hudebně, v jídelně, u TV)?
5. Dovolí Vám pracovník např. jít spát, když se Vám zrovna chce spát?
6. Nutí Vás pracovníci jíst jídlo, když zrovna nemáte hlad, nebo Vám jídlo nechutná?
7. Máte ve stacionáři zajištěno soukromí při toaletě nebo osobní hygieně?

Tab. č. 5 Oblast porušování práv uživatelů v průběhu služby - uživatelé

Uživatelé	Počty			% vyjádření		
Porušování práv uživatelů v průběhu služby	ano	ne	nedokázal odpovědět	ano	ne	nedokázal odpovědět
Víte, kdo to je klíčový pracovník?	14	0	6	70	0	30
Znáte svého klíčového pracovníka?	18	0	2	90	0	10
Dovolí Vám pracovníci vybrat si ve stacionáři místnost, ve které zrovna chcete být (např. v keramické dílně, nebo v hudebně, v jídelně, u TV)?	15	2	3	75	10	15
Dovolí Vám pracovník např. jít spát, když se Vám zrovna chce spát?	14	1	5	70	5	25
Nutí Vás pracovníci jíst jídlo, když zrovna nemáte hlad, nebo Vám jídlo nechutná?	2	15	3	10	75	15
Máte ve stacionáři zajištěno soukromí při toaletě nebo osobní hygieně?	15	0	5	75	0	25

Dílčí závěr: zpracované výsledky nasvědčují tomu, že v naprosté většině nejsou práva uživatelů pracovníky stacionáře v průběhu služby porušována: v 76 % nejsou práva porušována, ve 4 % pravděpodobně došlo k porušení práv uživatelů, 20 % uživatelů vzhledem ke svému těžkému postižení nedokázalo odpovědět na tyto otázky.

III. Otázky z oblasti stížnosti uživatelů

8. Když jste nespokojený/á, víte, co s tím máte udělat nebo komu to říct?
9. Bá/a byste si na něco stěžovat?

Tab. č. 6 Oblast stížnosti uživatelů - uživatelé

Uživatelé	Počty			% vyjádření		
Stížnosti uživatelů	ano	ne	nedokázal odpovědět	ano	ne	nedokázal odpovědět
Když jste nespokojený/á, víte, co s tím máte udělat nebo komu to říct?	16	0	4	80	0	20
Bál/a byste si na něco stěžovat?	0	14	6	0	70	30

Dílčí závěr: ze zpracovaných výsledků vyplývá, že 75 % respondentů zná postup pro podávání stížností a nebáli by se stížnost podat, 25 % respondentů nedokázalo odpovědět.

IV. Otázky z oblasti, zda důraz na ochranu práv uživatelů a posilování jejich vlastního právního uvědomění ovlivňuje jejich život i v přirozeném prostředí

10. Chodíte teď častěji mezi lidi – do kina, divadla, restaurace, obchodu apod.?
11. Kdyby se Vám něco nelíbilo, v kině, restauraci, obchodě, upozornil/a byste na to?
12. Už jste někdy svoji nespokojenost v obchodě, kině, restauraci apod. projevil/a?

Tab. č. 7 Oblast života uživatelů v přirozeném prostředí - uživatelé

Uživatelé	Počty				% vyjádření			
Život uživatelů v přirozeném prostředí	ano	ne	ještě ne	nedokázal odpovědět	ano	ne	ještě ne	nedokázal odpovědět
Chodíte teď častěji mezi lidi – do kina, divadla, restaurace, obchodu apod.?	11	4	-	5	55	20	-	25
Kdyby se Vám něco nelíbilo, v kině, restauraci, obchodě apod., upozornil/a byste na to?	13	0	-	7	65	0	-	35
Už jste někdy svoji nespokojenost v obchodě, kině, restauraci apod. projevil/a?	0	-	*14	6	0	-	*70	30
* Většina respondentů odpověděla, že ještě ne, ale kdyby bylo třeba, tak by si určitě stěžoval/a.								

Dílčí závěr: odpovědi uživatelů nasvědčují tomu, že důraz na ochranu práv uživatelů a posilování jejich vlastního právního uvědomění v průběhu služby v 63 % ovlivňuje také jejich každodenní život i v jejich přirozeném prostředí, v 7 % neovlivňuje,

vzhledem ke svému těžkému postižení 30 % uživatelů nedokázalo na tyto otázky odpovědět.

Výsledky dotazníkového šetření 2 - rodinní příslušníci uživatelů

Výsledky dotazníkového šetření u rodinných uživatelů byly rozděleny do čtyř skupin otázek podle jejich zaměření:

I. Otázky z oblasti, zda proces změn, po transformaci střediska, změnil kvalitu služby

1. Změnilo se něco ve službě vlivem změn po transformaci střediska pod jinou organizaci?
2. Jste nyní se službou spokojeni? S čím nejvíce.
3. Je něco, s čím vyloženě nejste spokojeni? Pokud ano s čím.
4. Uveďte, jak jste byli spokojeni s touto službou před učiněnými změnami? (uveďte na škále od 1 do 10).
5. Uveďte, jak jste spokojeni s touto službou nyní. (uveďte na škále od 1 do 10).

Tab. č. 8 Oblast změny kvality služby vlivem procesu změn – rodinní příslušníci uživatelů

Rodinní příslušníci uživatelů	Počty				% vyjádření			
Změna kvality služby vlivem procesu změn	ano	ne	neodpověděl	spokojenost se službou*	ano	ne	neodpověděl	spokojenost se službou*
Změnilo se něco ve službě vlivem změn po transformaci střediska pod jinou organizaci?	15	5	-	-	75	25	-	-
Jste nyní se službou spokojeni? S čím nejvíce.	14	0	6	-	70	0	30	-
Je něco, s čím vyloženě nejste spokojeni? Pokud ano s čím.	1	13	6	-	5	65	30	-
Uveďte, jak jste byli spokojeni s touto službou před učiněnými změnami? (uveďte na škále od 1 do 10)	-	-	-	7.7	-	-	-	-
Uveďte, jak jste spokojeni s touto službou nyní. (uveďte na škále od 1 do 10)				9.7				

Dílčí závěr: dle zpracovaných výsledků 70 % rodinných příslušníků uživatelů se domnívá, že došlo k pozitivním změnám ve službě, 10 % rodinných příslušníků se domnívá, že se nezměnilo nic a 20 % rodinných příslušníků na tyto otázky neodpovědělo.

Největší změnu rodinní příslušníci vidí ve vybavení interiéru, ve zlepšení interpersonálních vztahů, v lepším přístupu pracovníků k uživatelům, zlepšení vidí rovněž v zavedení rehabilitační péče a v celkově lepší atmosféře ve stacionáři.

II. Otázky z oblasti, zda nedochází v průběhu poskytování služby k porušování práv uživatelů a zda je brán zřetel na stížnosti

6. Víte kdo je klíčový pracovník Vašeho syna/dcery?
7. Zajímají se pracovníci stacionáře o potřeby a přání Vašeho syna/dcery a vycházejí jim vstříc?
8. Přístupují pracovníci stacionáře k Vašemu synovi/dceři na základě jejich individuálních potřeb?
9. Přístupují pracovníci stacionáře k Vašemu synovi/dceři citlivě, vnímavě s důrazem na jejich důstojnost?
10. Pozorovali jste někdy diskriminující přístup pracovníků k Vašemu synovi/dceři např. z důvodu postižení, náboženského vyznání, zvyků apod.?
11. Byli jste společně se svým synem/dcerou informováni o tom, že můžete ústně či písemně podávat připomínky, návrhy nebo stížnosti na pracovníka nebo na průběh služby?
12. Víte, na koho se máte obrátit v případě, že chcete podat stížnost?
13. Báli byste si Vy, nebo Váš syn/dcera, na něco stěžovat nebo mít nějakou připomínku z obav, že by to ovlivnilo přístup pracovníků k Vašemu synovi/dceři?
14. V případě, že jste nějakou připomínku již podávali, byla tato stížnost řešena?

Tab. č. 9 Oblast porušování práv uživatelů v průběhu služby a stížnosti ve službě – rodinní příslušníci uživatelů

Rodinní příslušníci uživatelů	Počty			% vyjádření		
	ano	ne	jiná odpověď	ano	ne	jiná odpověď
Porušování práv uživatelů v průběhu služby a stížnosti ve službě						
Víte kdo je klíčový pracovník Vašeho syna/dcery?	19	1	0	95	5	0
Zajímají se pracovníci stacionáře o potřeby a přání Vašeho syna/dcery a vycházejí jim vstříc?	20	0	0	100	0	0
Přístupují pracovníci stacionáře k Vašemu synovi/dceři na základě jejich individuálních potřeb?	19	0	1	95	0	5
Přístupují pracovníci stacionáře k Vašemu synovi/dceři citlivě, vnímavě s důrazem na jejich důstojnost?	18	0	2	90	0	10

Pozorovali jste někdy diskriminující přístup pracovníků k Vašemu synu/dceři např. z důvodu postižení, náboženského vyznání, zvyků apod.?	0	18	2	0	90	10
Byli jste společně se svým synem/dcerou informováni o tom, že můžete ústně či písemně podávat připomínky, návrhy nebo stížnosti na pracovníka nebo na průběh služby?	19	0	1	95	0	5
Víte, na koho se máte obrátit v případě, že chcete podat stížnost?	19	1	0	95	5	0
Báli byste si Vy, nebo Váš syn/dcera, na něco stěžovat nebo mít nějakou připomínku z obav, že by to ovlivnilo přístup pracovníků k Vašemu synovi/dceři?	1	17	2	5	85	10
V případě, že jste nějakou připomínku již podávali, byla tato stížnost řešena?	5	1	14*	25	5	70
* ještě žádnou připomínku, ani stížnost nepodávali						

Dílčí závěr: na základě zpracovaných odpovědí rodinných příslušníků, v 86 % práva uživatelů nejsou v průběhu služby porušována a je brán zřetel na stížnosti, ve 2 % mohlo dojít k porušení práv, 12 % rodinných příslušníků neodpovědělo nebo podali jinou odpověď, např. že ještě připomínku nepodávali, proto neví, jak by pracovníci reagovali, apod.

III. Otázky, zda dodržování vybraných standardů kvality zaměřených na ochranu práv osob přispívá dle jejich názoru rodinných příslušníků ke zlepšení kvality poskytované péče

15. Víte, že jsou ve stacionáři zaváděny standardy kvality, které obsahují zároveň pravidla zaměřená na ochranu práv osob?
16. Jsou dle Vašeho názoru pravidla zaměřená na ochranu práv osob pracovníky stacionáře dodržována?
17. Má dle Vašeho názoru dodržování pravidel zaměřených na ochranu práv osob vliv na kvalitu poskytované služby?

Tab. č. 10 Oblast vlivu vybraných standardů kvality na kvalitu služby – rodinní příslušníci uživatelů

Rodinní příslušníci uživatelů	Počty				% vyjádření			
Vliv vybraných standardů kvality na kvalitu služby	ano	ne	nevím	částečně	ano	ne	nevím	částečně
Víte, že jsou ve stacionáři zaváděny standardy kvality, které obsahují zároveň pravidla zaměřená na ochranu práv osob?	17	-	3	-	85	-	15	-
Jsou dle Vašeho názoru pravidla zaměřená na ochranu práv osob pracovníky stacionáře dodržována?	17	0	2	1	85	0	10	5
Má dle Vašeho názoru dodržování pravidel zaměřených na ochranu práv osob vliv na kvalitu poskytované služby?	12	1	2	5	60	5	10	25

Dílčí závěr: ze zpracovaných odpovědí 60 % rodinných příslušníků si myslí, že dodržování vybraných procedurálních standardů kvality má vliv na zvyšování kvality služby, 5 % rodinných příslušníků si myslí, že to nemá vliv na kvalitu služby, 25 % rodinných příslušníků si myslí, že pouze částečně a 10 % rodinných příslušníků to nedovede posoudit.

IV. Otázky z oblasti, zda důraz na ochranu práv uživatelů a posilování jejich vlastního právního uvědomění ovlivňuje každodenní život jejich syna/dcery i v přirozeném prostředí

18. Je věnován Vašemu synovi/dceři ve službě dostatečný prostor aktivitám, aby se tak měl/a možnost zapojit i do běžného způsobu života?
19. Pozorujete, že aktivity ve stacionáři vedou k posilování schopností a dovedností Vašeho syna/dcery?
20. Dokáže se Váš syn/dcera v poslední době lépe zapojit do života v přirozeném prostředí mimo stacionář – např. vybrat si sám jídlo v restauraci, nebo nakoupit?
21. Chodí v poslední době Váš syn/dcera více mezi lidi např. do kina, restaurace, do obchodu apod.?
22. Kdyby Váš syn/dcera byli s něčím nespokojeni v restauraci, obchodě, kině apod., upozornili by na to?
23. Myslíte, že důraz na ochranu práv osob ve stacionáři a posilování jejich právního uvědomění ovlivňuje kvalitu jejich každodenního života?

Tab. č. 11 Oblast vlivu ochrany práv uživatelů na jejich každodenní život v přirozeném prostředí – rodinní příslušníci uživatelů

Rodinní příslušníci uživatelů	Počty				% vyjádření			
Vliv ochrany práv uživatelů na jejich každodenní život v přirozeném prostředí	ano	ne	nevím	částečně	ano	ne	nevím	částečně
Je věnován Vašemu synovi/dceři ve službě dostatečný prostor aktivitám, aby se tak měl/a možnost zapojit i do běžného způsobu života?	16	0	3	1	80	0	15	5
Pozorujete, že aktivity ve stacionáři vedou k posilování schopností a dovedností Vašeho syna/dcery?	10	0	3	7	50	0	15	35
Dokáže se Váš syn/dcera v společné době lépe zapojit do života v přirozeném prostředí mim stacionář – např. vybrat si sám jídlo v restauraci, nebo nakoupit?	5	9*	5	1	25	45	25	5
Chodí v poslední době Váš syn/dcera více mezi lidi např. do kina, restaurace, do obchodu apod.?	9	9	2	-	45	45	10	-
Kdyby Váš syn/dcera byli s něčím nespokojeni v restauraci, obchodě, kině apod., upozornili by na to?	9	5	6	-	45	25	30	-
Myslíte, že důraz na ochranu práv osob ve stacionáři a posilování jejich právního uvědomění ovlivňuje kvalitu jejich každodenního života?	10	3	7	-	50	15	35	-
* Ve většině případů rodinní příslušníci odpověděli, že se nedokážou zapojit do života v přirozeném prostředí vzhledem ke svému těžkému postižení.								

Dílčí závěr: dle zpracovaných odpovědí si 49 % rodinných příslušníků myslí, že důraz na ochranu práv osob a posilování vlastního právního uvědomění uživatelů v průběhu služby ovlivňuje každodenní život jejich syna/dcery a zvyšuje tak kvalitu jejich života, 7 % si myslí, že jen částečně, 22 % toto nedokáže posoudit a 22 % si myslí, že to nemá vliv na kvalitu jejich života, nebo nemůže mít vzhledem k jejich těžkému postižení.

Výsledky dotazníkového šetření 3 - pracovníci přímé péče

Odpovědi na otázky dotazníkového šetření u pracovníků přímé péče byly rozděleny do čtyř skupin otázek podle jejich zaměření:

I. Otázky z oblasti, jak pracovníci hodnotí proces zavádění standardů kvality ve stacionáři

1. Myslíte, že je zavádění standardů kvality realizováno proto, aby se naplnil požadavek vyplývající ze zákona?

2. Získala jste v souvislosti se zaváděním standardů kvality nové vědomosti, znalosti?
3. Přináší Vám zavádění standardů kvality nějaké pozitivní změny ve Vaší práci?
4. Vyhovují Vám nové pracovní postupy vycházející z procesu zavádění standardů kvality při práci s uživateli?
5. Jsou tyto nové pracovní postupy pro Vás přínosem při poskytování péče uživatelům?
6. Mohou být standardy kvality podle Vás prostředkem k řešení problémových situací, ke kterým dochází při práci s uživatelem?

Tab. č. 12 Oblast hodnocení procesu zavádění standardů kvality – pracovníci přímé péče

Pracovníci přímé péče	Počty				% vyjádření			
Hodnocení procesu zavádění standardů kvality	ano	částečně ano	ne	nevím	ano	částečně ano	ne	nevím
Myslíte, že zavádění standardů kvality je realizováno částečně proto, aby se naplnil požadavek vyplývající ze zákona?	4	0	3	0	57	0	43	0
Získala jste v souvislosti se zaváděním standardů kvality nové vědomosti, znalosti?	4	3	0	0	57	43	0	0
Přináší Vám zavádění standardů kvality nějaké pozitivní změny ve Vaší práci?	5	1	1	0	72	14	14	0
Vyhovují Vám nové pracovní postupy vycházející z procesu zavádění standardů kvality při práci s uživateli?	5*	1	1	0	72	14	14	0
Jsou tyto nové pracovní postupy pro Vás přínosem při poskytování péče uživatelům?	6	0	1	0	86	0	14	0
Mohou být standardy kvality podle Vás prostředkem k řešení problémových situací, ke kterým dochází při práci s uživatelem?	4	3	0	0	57	43	0	0
* V případě odpovědi ano, pracovníci odpovídali, že tato pravidla jim pomáhají zejména ke stejnému přístupu ke všem uživatelům a k jistotě, že postupují správně, k větší ochraně práv uživatelů a také k ochraně pracovníka.								

Dílčí závěr: někteří pracovníci přímé péče si myslí, že proces zavádění standardů kvality je realizován proto, aby se naplnil požadavek vyplývající ze zákona. Na druhé straně pracovníci v souvislosti se zaváděním standardů kvality získali nové vědomosti, znalosti, nové pracovní postupy jim vyhovují a jsou pro ně přínosem při poskytování péče uživatelům, pomáhají jim zejména ke stejnému přístupu ke všem uživatelům a k jistotě, že postupují správně, mohou být prostředkem k řešení problémových situací, ke kterým dochází při práci s uživateli.

II. Otázky z oblasti, zda pracovníci dodržují nové pracovní postupy a řídí se metodikami zaměřenými na ochranu práv osob

7. Řídíte se jednotnými pravidly a postupy práce zaměřenými na ochranu práv uživatelů?
8. Postupujete podle zavedených pravidel pro řešení střetových situací?
9. Přistupujete k uživatelům při poskytování péče na základě jejich individuálních potřeb?
10. Respektujete přijatelná individuální přání a požadavky uživatelů v průběhu poskytování služby?
11. Je mezi Vámi a uživateli dohoda, jak se budete navzájem oslovovat?
12. Respektujete případné odlišnosti uživatele - např. stravovací odlišnosti z důvodu náboženského vyznání apod.?
13. Informujete uživatele o možnosti podat připomínku nebo stížnost?
14. Vnímáte připomínky nebo stížnosti na kvalitu poskytované péče jako zdroj informací o spokojenosti uživatelů se službou?

Tab. č. 13 Oblast dodržování metodik a postupů zaměřených na ochranu práv osob – pracovníci přímé péče

Pracovníci přímé péče	Počty				% vyjádření			
Dodržování metodik a postupů zaměřených na ochranu práv osob	rozhodně ano	ano	ne	spíše ne	rozhodně ano	ano	ne	spíše ne
Řídíte se jednotnými pravidly a postupy práce zaměřenými na ochranu práv uživatelů?	6	1	0	0	86	14	0	0
Postupujete podle zavedených pravidel pro řešení střetových situací?	7	0	0	0	100	0	0	0
Přistupujete k uživatelům při poskytování péče na základě jejich individuálních potřeb?	6	1*	0	0	86	14	0	0
Respektujete přijatelná individuální přání a požadavky uživatelů v průběhu poskytování služby?	6	1*	0	0	86	14	0	0
Je mezi Vámi a uživateli dohoda, jak se budete navzájem oslovovat?	7	0	0	0	100	0	0	0
Respektujete případné odlišnosti uživatele - např. stravovací odlišnosti z důvodu náboženského vyznání apod.?	7	0	0	0	100	0	0	0
Informujete uživatele o možnosti podat připomínku nebo stížnost?	5	2**	0	0	71	29	0	0
Vnímáte připomínky nebo stížnosti na kvalitu poskytované péče jako zdroj informací o spokojenosti uživatelů se službou?	3	3	0	1	43	43	0	14

** V případě některých těžko splnitelných individuálních přání a požadavků uživatelů se jim snaží vysvětlit, že tento jejich požadavek lze splnit jen v některých situacích nebo ho splnit nelze, jsou životu nebezpečné apod.*

*** Uživatelům s těžkým mentálním postižením se to snažíme vysvětlit, ale těžko chápou tyto informace.*

Dílčí závěr: z odpovědí na výše položené otázky vyplývá, že se pracovníci v naprosté většině řídí metodikami a dodržují nové pracovní postupy zaměřené na ochranu práv osob. V případě některých těžko splnitelných individuálních přání a požadavků uživatelů se jim snaží vysvětlit, že tento jejich požadavek lze splnit jen v některých situacích nebo ho splnit nelze, jsou životu nebezpečné apod.

III. Otázky z oblasti, zda dodržování vybraných standardů kvality přispívá ke zlepšení kvality poskytované péče

15. Vedou standardy kvality zaměřené na ochranu práv osob dle Vašeho názoru ke zkvalitnění služby?
16. Došlo dle Vašeho názoru, díky dodržování standardů kvality zaměřených na ochranu práv osob, ke zvýšení kvality poskytované služby ve stacionáři?

Tab. č. 14 Oblast zlepšení kvality poskytované péče na základě dodržování vybraných standardů kvality – pracovníci přímé péče

Pracovníci přímé péče	Počty				% vyjádření			
Zlepšení kvality poskytované péče na základě dodržování vybraných standardů kvality	rozhodně ano	ano	ne	jiná možnost	rozhodně ano	ano	ne	jiná možnost
Vedou standardy kvality zaměřené na ochranu práv osob dle Vašeho názoru ke zkvalitnění služby?	4	3	0	0	57	43	0	0
Došlo dle Vašeho názoru, díky dodržování standardů kvality zaměřených na ochranu práv osob, ke zvýšení kvality poskytované služby ve stacionáři?	1	4	0	2*	14	57	0	29
* Ve stacionáři Radost by možná byla služba poskytována na vysoké úrovni i bez standardů kvality.								

Dílčí závěr: většina pracovníků přímé péče si myslí, že standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob, jsou prostředkem ke zkvalitnění služby. Část pracovníků si myslí, že ve vybraném stacionáři by byla služba poskytována na vysoké úrovni i bez standardů kvality.

IV. Otázky z oblasti, zda důraz na ochranu práv uživatelů a posilování jejich vlastního právního uvědomění v průběhu poskytování služby, ovlivňuje každodenní život uživatelů i v přirozeném prostředí

17. Pozorujete, že se teď uživatelé dokážou lépe zapojit do života v přirozeném prostředí mimo stacionář (např. při společných výletech, dle jejich sdělení nebo dle sdělení jejich rodinných příslušníků)?
18. Pozorujete, že chodí uživatelé stacionáře více ven mezi lidi, např. do kina, restaurace, nakupovat apod.?
19. Myslíte, že by uživatelé nyní dokázali více upozornit na svoji nespokojenost mimo službu stacionáře? (Na základě Vašeho pozorování nebo na základě sdělení jejich rodinných příslušníků apod.)
20. Myslíte, že právě důraz na ochranu práv osob ve stacionáři a posilování jejich vlastního právního uvědomění ovlivňuje kvalitu jejich každodenního života i v přirozeném prostředí?

Tab. č. 15 Oblast vlivu důrazu na ochranu práv uživatelů na jejich každodenní život v přirozeném prostředí – pracovníci přímé péče

Pracovníci přímé péče	Počty				% vyjádření			
Vliv důrazu na ochranu práv uživatelů na jejich každodenní život v přirozeném prostředí	ano	ne	nevím	částečně	ano	ne	nevím	částečně
Pozorujete, že se teď uživatelé dokážou lépe zapojit do života v přirozeném prostředí mimo stacionář (např. při společných výletech, dle jejich sdělení nebo dle sdělení jejich rodinných příslušníků)?	6	0	1	0	86	0	14	0
Pozorujete, že chodí uživatelé stacionáře více ven mezi lidi, např. do kina, restaurace, nakupovat apod.?	7	0	0	0	100	0	0	0
Myslíte, že by uživatelé nyní dokázali více upozornit na svoji nespokojenost mimo službu stacionáře? (Na základě Vašeho pozorování nebo na základě sdělení jejich rodinných příslušníků apod.)	7	0	0	0	100	0	0	0
Myslíte, že právě důraz na ochranu práv osob ve stacionáři a posilování jejich vlastního právního uvědomění ovlivňuje kvalitu jejich každodenního života i v přirozeném prostředí?	5	0	0	2	71	0	0	29

Dílčí závěr: dle výše uvedených odpovědí, si pracovníci přímé péče téměř v 90 % myslí, že právě důraz na ochranu práv uživatelů a posilování jejich vlastního

právního uvědomění v průběhu poskytování služby, ovlivňuje a zvyšuje jejich kvalitu každodenního života i v jejich přirozeném prostředí.

5.3 Závěr dotazníkového šetření

Z výsledků dotazníkového šetření č. 1, kdy objektem zkoumání byli uživatelé Denního stacionáře Radost, na dílčí výzkumnou otázku *„Jak hodnotí uživatelé stacionáře naplňování vybraných standardů kvality v průběhu služby a jejich na kvalitu jejich každodenního života v přirozeném prostředí?“* lze odpovědět: v naprosté většině uživatelé jsou se službou stacionáře spokojeni, vybrané procedurální standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob jsou pracovníky stacionáře v průběhu služby dodržovány a zároveň mají vliv na zvýšení kvality každodenního života uživatelů i v jejich přirozeném prostředí.

Pouze ze 4 % odpovědi vyplynulo, že vybrané standardy kvality nejsou v průběhu služby dodržovány, na základě 7 % odpovědi lze konstatovat, že důraz na ochranu práv uživatelů neovlivňuje nijak každodenní život uživatelů v jejich přirozeném prostředí.

Z výsledků dotazníkového šetření č. 2, kdy objektem zkoumání byli rodinní příslušníci uživatelů Denního stacionáře Radost, na dílčí výzkumnou otázku *„Jak hodnotí rodinní příslušníci uživatelů stacionáře naplňování vybraných standardů kvality v průběhu služby a jejich vliv na kvalitu služby a na kvalitu každodenního života jejich syna/dcery v přirozeném prostředí?“* lze odpovědět: v naprosté jsou v průběhu služby vybrané procedurální standardy kvality pracovníky stacionáře dodržovány a dle větší poloviny rodinných příslušníků dodržování vybraných procedurálních standardů kvality má vliv na kvalitu poskytované služby, téměř polovina - 49 % rodinných příslušníků si myslí, že důraz na ochranu práv osob a posilování vlastního právního uvědomění uživatelů v průběhu služby, ovlivňuje každodenní život jejich syna/dcery a zvyšuje tak kvalitu jejich života. 22 % rodinných příslušníků nemožnost již zvyšovat kvalitu života jejich syna/dcery přisuzují jejich těžkému postižení. Zbytek rodinných příslušníků nedokázalo odpovědět.

Z výsledků dotazníkového šetření č. 3, kdy objektem zkoumání byli pracovníci přímé péče Denního stacionáře Radost, na dílčí výzkumnou otázku *„Jak hodnotí pracovníci*

přímé péče proces zavádění standardů kvality, naplňování vybraných standardů kvality v průběhu služby a jejich vliv na kvalitu služby a na kvalitu každodenního života uživatelů v přirozeném prostředí?“ lze odpovědět: proces zavádění standardů kvality je ještě pro některé pracovníky spíše zákonnou povinností. Dle jejich odpovědí lze usuzovat, že se u některých pracovníků doposud vyskytují určité pochybnosti o smyslu tohoto procesu. Většina z nich ale získala v souvislosti se zaváděním standardů kvality nové vědomosti a naprosté většině nové pracovní postupy vyhovují a jsou jim přínosem při poskytování péče. Vybrané procedurální standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob, pracovníci dodržují, jsou dle jejich názorů prostředkem ke zkvalitnění služby a 90 % pracovníků si myslí, že právě důraz na ochranu práv uživatelů a posilování jejich vlastního právního uvědomění v průběhu poskytování služby, ovlivňuje a zvyšuje jejich kvalitu každodenního života i v jejich přirozeném prostředí.

Po celkovém zhodnocení mohu na hlavní výzkumnou otázku „**Jsou vybrané procedurální standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob, v praxi v Denním stacionáři Radost dodržovány, přispívají ke zvyšování kvality poskytované péče a ke zvyšování kvality každodenního života uživatelů?**“ odpovědět, že dle názorů uživatelů vybraného stacionáře, jejich rodinných příslušníků a pracovníků přímé péče, jsou vybrané procedurální standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob, v naprosté většině v Denním stacionáři Radost pracovníky dodržovány, mají pozitivní vliv na zlepšení kvality poskytované péče a jsou prostředkem ke zvyšování kvality každodenního života uživatelů i v jejich přirozeném prostředí.

Závěr

Cílem mé bakalářské diplomové práce na téma „Plnění vybraných procedurálních standardů kvality sociálních služeb v Denním stacionáři Radost“ bylo zjistit, zda vybrané procedurální standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob, jsou v praxi v Denním stacionáři Radost dodržovány a zda přispívají ke zvyšování kvality služby a zvyšování kvality života uživatelů.

Ve vybraném stacionáři bylo provedeno dotazníkové šetření formou standardizovaných dotazníků, které bylo zaměřeno na uživatele stacionáře, na jejich rodinné příslušníky a na pracovníky přímé péče. U uživatelů s lehčím mentálním postižením a komunikujících verbálně byl použit standardizovaný (řízený) rozhovor na základě pevně stanovených otázek, u kterých byly i varianty odpovědí. U rozhovorů s uživateli s těžším mentálním postižením a s nekomunikujícími verbálně byla použita zároveň i technika alternativní komunikace s použitím obrázkové formy. U rodinných příslušníků a pracovníků přímé péče byl použit standardizovaný dotazník.

Výzkum byl zaměřen na tři oblasti: jak hodnotí uživatelé stacionáře naplňování vybraných standardů kvality v průběhu služby a jejich vliv na kvalitu jejich každodenního života v přirozeném prostředí, jak hodnotí jejich rodinní příslušníci naplňování vybraných standardů kvality v průběhu služby a jejich vliv na kvalitu služby a na kvalitu každodenního života jejich syna/dcery v přirozeném prostředí a jak hodnotí pracovníci přímé péče proces zavádění standardů kvality, naplňování vybraných standardů kvality v průběhu služby a jejich vliv na kvalitu služby a na kvalitu každodenního života uživatelů v přirozeném prostředí. Získané odpovědi uživatelů, jejich rodinných příslušníků a pracovníků přímé péče byly zpracovány do tabulek.

Po zpracování všech získaných odpovědí z dotazníků s uživateli, jejich rodinnými příslušníky a pracovníky přímé péče bylo zjištěno, že vybrané procedurální standardy kvality jsou v naprosté většině případů v průběhu služby vzhledem k uživatelům dodržovány, dle větší poloviny respondentů dodržování těchto vybraných standardů kvality vede ke zlepšení poskytované péče a vede zároveň ke zvýšení kvality života uživatelů v jejich přirozeném prostředí, mimo pobyt ve stacionáři.

Uživatelé v naprosté většině se do stacionáře těší, hlavně na pracovníky a pana vedoucího, asi pětina uživatelů nedokázala odpovědět na kladené otázky vzhledem k jejich těžkému mentálnímu postižení.

Většina rodinných příslušníků uživatelů se domnívá, že vlivem transformace stacionáře pod novou organizací došlo k pozitivním změnám ve službě, největší pozitivní změnu vidí v novém vybavení interiéru, ve zlepšení interpersonálních vztahů, v lepším přístupu pracovníků k uživatelům, zlepšení vidí rovněž v zavedení rehabilitační péče a v celkově lepší atmosféře ve stacionáři. Vybrané procedurální standardy kvality jsou dle jejich odpovědí v průběhu služby dodržovány. Větší polovina si myslí, že dodržování těchto vybraných standardů kvality má vliv na zvyšování kvality služby. Polovina rodinných příslušníků si myslí, že důraz na ochranu práv osob a posilování vlastního právního uvědomění uživatelů v průběhu služby, ovlivňuje každodenní život jejich syna nebo dcery a zvyšuje tak kvalitu jejich života, pětina z nich si myslí, že to nemá vliv na kvalitu života jejich syna nebo dcery, nebo nemůže mít vzhledem k jejich těžkému postižení.

Někteří pracovníci přímé péče si myslí, že proces zavádění standardů kvality je částečně realizován proto, aby se naplnil požadavek vyplývající ze zákona, vyskytly se určité pochybnosti o smyslu procesu zavádění standardů kvality. Na druhé straně však v souvislosti se zaváděním standardů kvality získali nové vědomosti, znalosti, nové pracovní postupy jim vyhovují a jsou pro ně přínosem při poskytování péče uživatelům, pomáhají jim zejména ke stejnému přístupu ke všem uživatelům a k jistotě, že postupují správně. V naprosté většině případů se pracovníci řídí metodikami a dodržují nové pracovní postupy zaměřené na ochranu práv osob, tudíž nedochází k porušení práv osob v průběhu služby. Dle jejich názoru vybrané standardy kvality a jejich dodržování vedou ke zkvalitnění služby a zároveň ke zkvalitnění života uživatelů.

Díky otevřenosti a upřímnosti pracovníků při výzkumu byla sice zjištěna částečná pochybnost o významu zavádění standardů kvality, ale zároveň bylo zjištěno, že standardy kvality jsou pro ně přínosem a vyhovují jim. Tato pochybnost bude praktickým tématem na příštích společných schůzkách o standardech kvality. Budeme se znovu společně zabývat otázkou smysluplnosti procesu zavádění standardů kvality a budeme společně hledat odpověď na zjištěný částečný rozpor. Dle výsledků šetření,

došlo v mimořádných případech k situaci, že pracovníci nemohli plně vyhovět individuálním přáním uživatelů, jednalo se dle jejich výpovědi o těžko splnitelná přání a požadavky uživatelů, které lze splnit jen za některých okolností, nebo je splnit nelze, nebo to bylo jejich životu nebezpečné apod.; nejednalo se proto s největší pravděpodobností o porušení práv uživatelů. I v tomto případě oceňuji pravdivost odpovědi pracovníků a v žádném případě toto zjištění nebude nijak sankcionováno, ale bude praktickým tématem pro diskusi na příštích tematických schůzkách.

Určitá úroveň kvality v poskytované službě v Denním stacionáři Radost byla dosažena již před procesem zavádění standardů kvality. Procesem zavádění standardů kvality však došlo k velkým změnám v tomto stacionáři, došlo ke zvýšení kvality poskytované služby na požadovanou úroveň. Protože proces zavedení standardů kvality sociálních služeb nejsou jednorázová záležitost, ale naopak se neustále revidují a zdokonalují, lze očekávat ještě zvyšující se tendenci v kvalitě poskytované sociální služby v tomto vybraném stacionáři.

Z výsledků výzkumného šetření jsem zjistila mnoho nového v souvislosti s poskytováním sociální služby v Denním stacionáři Radost. Po mé desetileté praxi v sociálních službách si trůfám tvrdit, že základem kvality sociálních služeb je „lidská kvalita“ pracovníků v přímé péči. I když se vyskytly určité drobné pochybnosti o smyslu procesu zavádění standardů kvality, přesto pracovníci nové požadavky, které jsou na ně kladeny, vnímají jako samozřejmost, jako pomoc ve své práci, nevidí v nich problém, lidská práva zakotvená ve vybraných standardech kvality, zaměřených na ochranu práv osob, v praxi naplňují, což vede k posunu vpřed v kvalitě služeb poskytovaných uživatelům Denního stacionáře Radost.

Přehled použité literatury

- ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů do praxe (Průvodce poskytovatele)*. 2. vyd. Praha: Fokus, 2003, 112 s. ISBN 80-86552-66-7
- FAJFER-KRUCZEK, Ilona, WRONA, Sylwia, *Wsparcie instytucjonalne osób niepełnosprawnych w Polsce i Republice Czeskiej*, Cieszyn: ARKA. 195 s. ISBN 978-83-931587-1-3
- JABŮRKOVÁ, Milena, DOHNALOVÁ, Renata, JIRKŮ, Lucie, KUDĚJOVÁ, Taťána, MÁTL, Ondřej, NOVÁK, Pavel. *Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: SKOK, 76 s. ISBN 978-80-239-9506-0
- KAŠLÍKOVÁ, Taťjana, SÝKOROVÁ, Jaroslava, ČERMÁKOVÁ, Kristýna, *Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: MPSV, 2008, 147 s.
- KOLEKTIV AUTORŮ, *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. 1. vyd. Praha: MPSV, 2008, 187 s.
- KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. APSS ČR, 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN: 978-80-7367-331-4
- NOVOSAD, Libor, *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009, 272 s. ISBN 978-80-7367-509-7
- SOBEK, Jiří a kol., *Práva lidí s mentálním postižením, Příručka pro poskytovatele sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portus, 2007, ISBN 978-80-239-9399-8

Zákonné normy:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Internetové zdroje:

- Bílá kniha v sociálních službách. Dostupné na <http://www.mpsv.cz>
- <http://www.stacionartrinec.cz/>
- <http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/>

Vnitřní předpisy organizace:

- Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů sociální služby v Denním stacionáři Radost ze dne 18. 1. 2010
- Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Denním stacionáři Radost ze dne 5. 2. 2010

Seznam tabulek

Tabulka 1. Procedurální standardy kvality	14
Tabulka 2. Personální standardy kvality.....	15
Tabulka 3. Provozní standardy kvality.....	15
Tabulka 4. Oblast spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou - uživatelé.....	50
Tabulka 5. Oblast porušování práv uživatelů v průběhu služby - uživatelé.....	51
Tabulka 6. Oblast stížnosti uživatelů - uživatelé.....	52
Tabulka 7. Oblast života uživatelů v přirozeném prostředí - uživatelé.....	52
Tabulka 8. Oblast změny kvality služby vlivem procesu změn - rodinní příslušníci uživatelů	53
Tabulka 9. Oblast porušování práv uživatelů v průběhu služby a stížnosti ve službě - rodinní příslušníci uživatelů.....	54
Tabulka 10. Oblast vlivu vybraných standardů kvality na kvalitu služby - rodinní příslušníci uživatelů.....	56
Tabulka 11. Oblast vlivu ochrany práv uživatelů na jejich každodenní život v přirozeném prostředí - rodinní příslušníci uživatelů.....	57
Tabulka 12. Oblast hodnocení procesu zavádění standardů kvality - pracovníci přímé péče	58
Tabulka 13. Oblast dodržování metodik a postupů zaměřených na ochranu práv osob - pracovníci přímé péče.....	59
Tabulka 14. Oblast zlepšení kvality poskytované péče na základě dodržování vybraných standardů kvality - pracovníci přímé péče.....	60
Tabulka 15. Oblast vlivu důrazu na ochranu práv uživatelů na jejich každodenní život v přirozeném prostředí - pracovníci přímé péče.....	61

Seznam příloh

- Příloha č. 1: Dotazník pro uživatele Denního stacionáře Radost
- Příloha č. 2: Dotazník pro rodinné příslušníky uživatelů Denního stacionáře Radost
- Příloha č. 3: Dotazník pro pracovníky přímé péče Denního stacionáře Radost

Příloha č. 1

Dotazník pro uživatele Denního stacionáře RADOST

1. Rád/a chodíte do denního stacionáře RADOST, jste ve stacionáři spokojen/á?



a) ano, moc se vždy do stacionáře těším



b) nerad/a tam chodím, ale musím



2. Víte, kdo to je klíčový pracovník?

a) ano, vím



b) ne, nevím



3. Znáte svého klíčového pracovníka?

UKAŽTE SVÉHO KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA, POKUD JE TO MOŽNÉ



a) dokázal určit

b) nedokázal určit

4. Dovolí Vám pracovníci ve stacionáři vybrat si místnost, ve které zrovna chcete být, např. v keramické dílně, nebo v hudebně, v jídelně, u TV?



a) tady ano ... já sám si vyberu, kde zrovna budu, kde se cítím nejlépe



b) sem, teď ne ... pracovník mi určuje, kde mám trávit čas, v které místnosti mám být



5. Dovolí Vám pracovník např. jít spát, když se Vám chce zrovna spát?



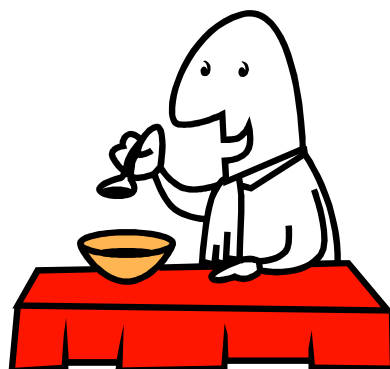
a) ano, dovolí mi to, mohu si jít lehnout, když mám takovou potřebu....



b) ne, nedovolí, musím udělat, co mi přikazuje...



6. Nutí Vás pracovníci jíst jídlo, když zrovna nemáte hlad, nebo Vám jídlo nechutná?



a) ano, musím ho sníst...



b) ne, nemusím ho sníst, jídlo mi zabalí domů...



7. Máte ve stacionáři zajištěno soukromí při toaletě nebo osobní hygieně?



a) ano, mám zajištěno soukromí, všichni používají barevné symboly visící na dveřích

VOLNO



nebo

OBSAZENO



b) soukromí při toaletě NEMÁM zajištěno, běžně se stává, že barevné symboly

VOLNO



nebo

OBSAZENO



se NEPOUŽÍVAJÍ, do místnosti vcházejí jiní lidé.



Stížnost

8. Když jste nespokojený/á, víte co s tím máte udělat nebo komu to říct



a) ano, vím, znám postup jak si mohu stěžovat



b) nevím, jak si mám stěžovat, nechám to tak a časem mě to přejde...



9. Bá/a byste se na něco si stěžovat?



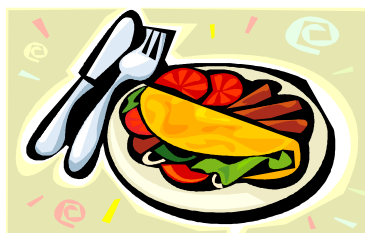
a) ne, nebál/a, vždycky můžu říct, že se mi něco nelíbí a nikdo se za to na mě nezlobí



b) ano, bála bych se, nemůžu si stěžovat, zlobili by se na mě



10. Chodíte teď častěji mezi lidi – do kina, divadla, restaurace, obchodu apod.?



a) ano, teď častěji chodím nakupovat, nebo do restaurace, nebo do kina



b) nechodím ven mezi lidi, jsem nejraději jen doma



11. Kdyby se Vám něco nelíbilo, v kině, restauraci, obchodě apod., upozornil/a byste na to?



a) ano, upozornil/a bych, že se mi něco nelíbí



b) ne, bál/a bych se na něco upozorňovat nebo si stěžovat



12. Už jste někdy svoji nespokojenost v obchodě, kině, restauraci apod. projevil/a?



a) ještě ne, ale kdyby bylo třeba určitě ano

b) ano, už jsem svoji nespokojenost vyjádřil/a



c) ne a ani bych se o to nepokoušel/a



Příloha č. 2

Dotazník pro rodinné příslušníky uživatelů Denního stacionáře Radost

Vážený pane/paní,

v uplynulém období byly v Denním stacionáři Radost, který navštěvuje Váš syn/dcera, učiněny změny, které měly přinést zlepšení kvality poskytované péče.

Ráda bych Vás požádala o zodpovězení několika následujících otázek v předkládaném dotazníku. Tímto dotazníkem bude ověřeno, jak se tyto změny odrazily v kvalitě poskytovaných služeb a kvalitě každodenního života Vašeho syna/dcery i v přirozeném prostředí.

Dotazník je anonymní a za jeho vyplnění Vám předem děkuji. **Alena Kostková**

Odpovědi zakroužkujte a popř. slovně doplňte.

1. Změnilo se něco ve službě vlivem změn po transformaci střediska pod jinou organizaci?
a) ano b) ne c) neodpověděl
2. Jste nyní se službou spokojeni? S čím nejvíce.
a) ano b) ne c) neodpověděl
3. Je něco, s čím vyloženě nejste spokojeni? Pokud ano s čím.
a) ano b) ne c) neodpověděl
4. Uveďte, jak jste byli spokojeni s touto službou před učiněnými změnami.
Uveďte (zatrhněte) ve škále od 1 do 10:
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Uveďte, jak jste spokojeni s touto službou nyní?
Uveďte (zatrhněte) ve škále od 1 do 10:
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Víte kdo je klíčový pracovník Vašeho syna/dcery?
a) ano b) ne c) jiná odpověď

7. Zajímají se pracovníci stacionáře o potřeby a přání Vašeho syna/dcery a vycházejí jim vstříc?
- a) ano b) ne c) jiná odpověď
8. Přístupují pracovníci stacionáře k Vašemu synovi/dceři na základě jejich individuálních potřeb?
- a) ano b) ne c) jiná odpověď
9. Přístupují pracovníci stacionáře k Vašemu synovi/dceři citlivě, vnímavě s důrazem na jejich důstojnost?
- a) ano b) ne c) jiná odpověď
10. Pozorovali jste někdy diskriminující přístup pracovníků k Vašemu synovi/dceři např. z důvodu postižení, náboženského vyznání, zvyků apod.?
- a) ano b) ne c) jiná odpověď
11. Byli jste společně se svým synem/dcerou informováni o tom, že můžete ústně či písemně podávat připomínky, návrhy nebo stížnosti na pracovníka nebo na průběh služby?
- a) ano b) ne c) jiná odpověď
12. Víte, na koho se máte obrátit v případě, že chcete podat stížnost?
- a) ano b) ne c) jiná odpověď
13. Báli byste si Vy, nebo Váš syn/dcera na něco stěžovat nebo mít nějakou připomínku z obav, že by to ovlivnilo přístup pracovníků k Vašemu synovi/dceři?
- a) ano b) ne c) jiná odpověď
14. V případě, že jste nějakou připomínku již podávali, byla tato stížnost řešena?
- a) ano b) ne c) jiná odpověď
15. Víte, že jsou ve stacionáři zaváděny standardy kvality, které obsahují také pravidla, zaměřená na ochranu práv osob?
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně
16. Jsou dle vašeho názoru pravidla, zaměřená na ochranu práv osob, pracovníky stacionáře dodržována?
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně

17. Má dle Vašeho názoru dodržování pravidel, zaměřených na ochranu práv osob, vliv na kvalitu poskytované služby.
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně
18. Je věnován Vašemu synovi/dceři ve službě dostatečný prostor aktivitám, aby měl/a možnost se zapojit i do běžného způsobu života?
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně
19. Pozorujete, že aktivity ve stacionáři vedou k posilování schopností a dovedností Vašeho syna/dcery?
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně
20. Dokáže se Váš syn/dcera v poslední době lépe zapojit do života v přirozeném prostředí mimo stacionář, např. vybrat si sám jídlo v restauraci, nebo nakoupit?
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně
21. Chodí v poslední době Váš syn/dcera více mezi lidi např. do kina, restaurace, do obchodu apod.?
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně
22. Kdyby Váš syn/dcera byli s něčím nespokojeni v restauraci, obchodě, kině apod., upozornili by na to?
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně
23. Myslíte že, důraz na ochranu práv osob ve stacionáři a posilování jejich vlastního právního uvědomění ovlivňuje kvalitu jejich každodenního života?
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně

Děkuji.

Příloha č. 3

Dotazník pro pracovníky přímé péče Denního stacionáře Radost

Vážení,

ráda bych Vás požádala o zodpovězení několika následujících otázek v předkládaném dotazníku. Prostřednictvím tohoto dotazníku chci zjistit, jak hodnotíte proces zavádění standardů kvality sociálních služeb, jak hodnotíte pracovní postupy zaměřené na ochranu práv osob a jejich vliv na kvalitu poskytované služby a vliv na kvalitu každodenního života uživatelů stacionáře v přirozeném prostředí.

Předem Vám děkuji za spolupráci. Alena Kostková.

Odpovědi zakroužkujte a popř. slovně doplňte.

1. Myslíte si, že zavádění standardů kvality je realizováno částečně proto, aby se naplnil požadavek vyplývající ze zákona?

a) ano b) částečně ano c) ne d) nevím

2. Získala jste v souvislosti se zaváděním standardů kvality nové vědomosti, znalosti?

a) ano b) částečně ano c) ne d) nevím

Pokud ano, v čem?

3. Přináší Vám zavádění standardů kvality nějaké pozitivní změny ve Vaší práci?

a) ano b) částečně ano c) ne d) nevím

Pokud ano, v čem?

4. Vyhovují vám nové pracovní postupy vycházející z procesu zavádění standardů kvality při práci s uživateli?

a) ano b) částečně ano c) ne d) nevím

Pokud ano, v čem?

5. Jsou tyto nové pracovní postupy pro Vás přínosem při poskytování péče uživatelům?

- a) ano b) částečně ano c) ne d) nevím

Pokud ano, v čem?

6. Mohou být standardy kvality podle Vás prostředkem k řešení problémových situací, ke kterým dochází při práci s uživatelem?

- a) ano b) částečně ano c) ne d) nevím

7. Řídíte se jednotnými pravidly a postupy práce zaměřenými na ochranu práv?

- a) rozhodně ano b) ano c) ne d) spíše ne

8. Postupujete podle zavedených pravidel pro řešení střetových situací?

- a) rozhodně ano b) ano c) ne d) spíše ne

9. Přistupujete k uživatelům při poskytování péče na základě jejich individuálních potřeb?

- a) rozhodně ano b) ano c) ne d) spíše ne

10. Respektujete individuální přání a požadavky uživatelů v průběhu poskytování služby?

- a) rozhodně ano b) ano c) ne d) spíše ne

11. Je mezi vámi a uživateli dohoda, jak se budete navzájem oslovovat?

- a) rozhodně ano b) ano c) ne d) spíše ne

12. Respektujete případné odlišnosti uživatele – např. stravovací odlišnosti z důvodu náboženského vyznání apod.?

- a) rozhodně ano b) ano c) ne d) spíše ne

13. Informujete uživatele o možnosti podat připomínku nebo stížnost?

- a) rozhodně ano b) ano c) ne d) spíše ne

14. Vnímáte připomínky nebo stížnosti na kvalitu poskytované péče jako zdroj informací o spokojenosti uživatelů se službou?

- a) rozhodně ano b) ano c) ne d) spíše ne

15. Vedou standardy kvality, zaměřené na ochranu práv osob dle Vašeho názoru ke zkvalitnění služby?

- a) rozhodně ano b) ano c) ne d) jiná možnost

16. Došlo dle Vašeho názoru, díky dodržování standardů kvality, zaměřených na ochranu práv osob, ke zvýšení kvality poskytované služby ve stacionáři?
- a) rozhodně ano b) ano c) ne d) jiná možnost
17. Pozorujete, že se teď uživatelé stacionáře dokážou lépe zapojit do života v přirozeném prostředí mimo stacionář (např. při společných výletech, dle jejich sdělení či sdělení jejich rodinných příslušníků apod.)?
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně
18. Pozorujete, že chodí uživatelé stacionáře více ven mezi lidi, např. do kina, restaurace, nakupovat apod.?
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně
19. Myslíte, že by uživatelé nyní dokázali více upozornit na svoji nespokojenost mimo službu stacionáře? (Na základě Vašeho pozorování nebo na základě sdělení jejich rodinných příslušníků apod.).
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně
20. Myslíte, že právě důraz na ochranu práv osob ve stacionáři a posilování jejich vlastního právního uvědomění ovlivňuje kvalitu jejich každodenního života i v přirozeném prostředí?
- a) ano b) ne c) nevím d) částečně

Děkuji