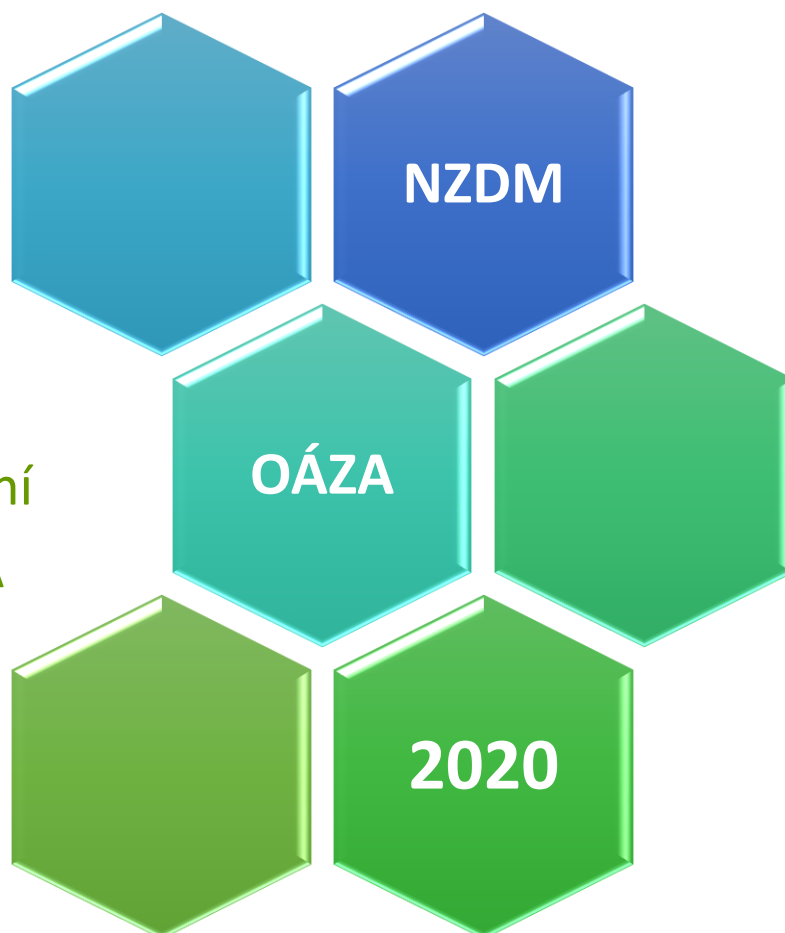




Metodika k naplňování Standardů kvality sociálních služeb SQSS

Nízkoprahové zařízení
dětí a mládeže OÁZA



Poskytovatel sociálních služeb pro děti, mládež a mladé dospělé ve věku od 6 do 26 let

zřizovatel: Akademický ústav Karviná, z.ú.
sídlo: Mírová 1434/27, 735 06 Karviná – Nové Město
č. registrace: 77 99 721
kontakty: oaza@akademickyustav.cz, 731 310 286
www.akademickyustav.cz/oaza
garant projektu: PhDr. Ing. Jana Sladká



Metodika vedení nízkoprahového zařízení dětí a mládeže OÁZA byla zpracována jako závěrečný výstup projektu Zvýšení kvality poskytovaných služeb v NZDM Oáza, který byl realizován v období 1.6.2018 – 31.5.2020.

Na její tvorbě se podíleli pracovníci Nízkoprahového zařízení dětí a mládeže OÁZA, které poskytuje službu sociální prevence již od srpna roku 2001, kdy vzniklo za podpory Magistrátu města Karviná jako středisko prevence pro děti a mládež. Následně bylo v souladu s účinností zákona č. 108/2006 Sb. registrováno jako sociální služba dle §62 výše uvedeného zákona.

V průběhu tohoto období, které trvá nepřetržitě již téměř 19 let, prošlo zařízení mnoha změnami, ať už svým vzhledem – rozšířením a úpravou prostor pro činnost a jejich vybavením, tak personálním obsazením a v neposlední řadě neustálým vývojem, úpravami, změnami a doplňováním standardů kvality sociální služby, které vycházely nejen ze dvou řádných Inspekcí kvality, ale průběžně reagovaly na požadavky zařízení v návaznosti na zacílení potřeb klientů ve věku od 6 do 26 let.

V období roku 2019 evidovalo nízkoprahové zařízení dětí a mládeže Oáza 128 klientů, z toho 92 chlapců a 36 dívek, kteří zde v průběhu 246 provozních dnů uskutečnili celkem 4886 návštěv v průměrném počtu 20 klientů denně.

Odborné kompetence pracovníků NZDM OÁZA a kvalita poskytované služby byly vždy v rámci organizace prioritní a stále se zvyšující požadavky a proměnnost aktivit se skupinami klientů, se kterými pracujeme, byly podnětem k vypracování této metodiky.

Zaměření změn a nastavení cílů služby vycházely ze vstupního auditu, který byl realizován v úvodní části projektu, jehož cílem bylo odhalit slabá místa poskytované služby, důkladně prověřit standardy kvality a posoudit zda jsou v souladu s kritérii a skutečnou realizací v praxi.

V průběhu realizace projektu byly SQSS postupně podrobeny důkladné revizi, některé nově rozpracovány, doplněny a diskutovány při skupinových setkáních s garantem projektu a v rámci týmu vyjednávány zejména na pravidelných supervizních setkáních. Následně byly standardy kvality zavedeny do praxe, čímž se postupně ověřovalo, zda naplňují stanovený záměr.

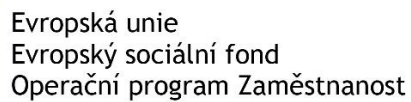
Metodika je určena všem pracovníkům Nízkoprahového zařízení dětí a mládeže Oáza, kteří klientům poskytují sociální službu.

Irena Piskořová, ředitelka



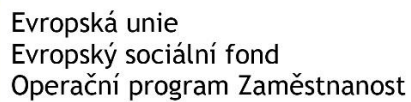
Seznam SQSS

- 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
- 2 Ochrana práv osob
- 3 Jednání se zájemcem o sociální službu
- 4 Smlouva o poskytování sociální služby
- 5 Individuální plánování průběhu sociální služby
- 6 Dokumentace o poskytování sociální služby
- 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
- 9 Personální a organizační zajištění sociální služby
- 10 Profesní rozvoj zaměstnanců
- 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
- 12 Informovanost o poskytované sociální službě
- 13 Prostředí a podmínky
- 14 Nouzové a havarijní situace
- 15 Zvyšování kvality sociální služby



Seznámení pracovníků NZDM se SQSS

[illegible]



Revize SQSS

[illegible]



Standard č. 1

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;	• Poslání • Cíle • Cílová skupina • Bližší specifikace cílové skupiny • Zásady služby	Příloha č. 1 Komunikace s klientem v poradenském rozhovoru	54
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;	Uplatnění vlastní vůle klienta a omezení vlastní vůle klienta	Příloha č. 2 Techniky aktivního naslouchání Příloha č. 3 Vedení rozhovoru s dítětem	
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;	Obsahem jsou pracovní postupy: • Hudební, taneční, výtvarné, kulturní a sportovní aktivity • akce mimo zařízení • společenské hry, vaření, pořizování fotografií • práce s obrázky, komunikace s klientem v poradenském rozhovoru, vedení rozhovoru s dítětem, techniky aktivního naslouchání	Příloha č. 4 Pravidla NZDM OÁZA Příloha č. 5 Sankce za porušení pravidel NZDM OÁZA Příloha č. 6 Právní odpovědi Příloha č. 7 Metodika práce s obrázky	
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.	Pravidla ochrany před předsudky		



Standard č. 2

Ochrana práv osob

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) 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 a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	• Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob • Situace, ve kterých by mohlo dojít k porušování práv ze strany pracovníka vůči klientovi • Postup při porušení práv klientů	Příloha č. 4 Pravidla NZDM OÁZA	10
b) 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, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	• Vymezení situací, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmu • Pravidla pro řešení těchto situací	Příloha č. 5 Sankce za porušení pravidel NZDM OÁZA Příloha č. 6 Právní odpovědi	
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	• Pravidla pro přijímání darů		



Standard č. 3

Jednání se zájemcem o sociální službu

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	• Průběh jednání se zájemcem o sociální službu, který se o službu uchází poprvé • Průběh jednání se zájemcem o sociální službu, který se o službu uchází opakovaně • Evidenční karta klienta	Evidenční karta klienta Oznámení o odmítnutí služby	7
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by z hledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby	• Zjišťování nepříznivé sociální situace a zakázky klienta		
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	• Důvody a postup při odmítnutí zájemce o sociální službu		



Standard č. 4

Smlouva o poskytování sociální služby

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	• Pravidla pro uzavírání smlouvy • Smlouva o poskytnutí služby	Příloha č. 4 Pravidla NZDM OÁZA	9
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;	• Pravidla pro uzavírání smlouvy • Smlouva o poskytování služby, doba platnosti smlouvy	Příloha č. 5 Sankce za porušení pravidel NZDM OÁZA	
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.	• Doba platnosti smlouvy • Výpovědní důvody a lhůt • Konkrétní rozsah a průběh poskytované sociální služby je rozepsán v individuálním plánu klienta	Záznam o ústní smlouvě s klienty ve věku 6 – 11 let 12 – 17 let 18 – 26 let	



Standard č. 5

Individuální plánování průběhu služby

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesů poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	• Miniankety sloužící ke zjišťování zájmů, potřeb a přání klientů • Plán činností na daný měsíc	Vzor plánu činností 2x Seznam témat a okruhů	6
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;	• Manuál pro tvoření individuálního plánu • Otázky ke zjištění potřeb klienta • Pravidla pro tvorbu individuálního plánu		
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;	Revize individuálních plánů: • konzultace formou rozhovorů • termín revize, naplnění cíle		
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.	Klíčový pracovník: • Určení klíčového pracovníka – volba klienta • V nepřítomnosti klíčového pracovníka lze ho zastoupit jiným sociálním pracovníkem		



Standard č. 6

Dokumentace o poskytování sociální služby

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	• Pravidla pro vedení dokumentace o klientech • Mlčenlivost • Poskytování informací	Příloha č. 6 Právní odpovědi	5
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;	• Evidované údaje o klientech • Důvody, proč údaje evidujeme		
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.	• Údaje o klientech – uchovávání • Archivace dokumentace		



Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) 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;	• Stížnost • Připomínka • Postup při vyřizování připomínek a stížností • Schránka na připomínky a stížnosti, kniha připomínek a stížností	Příloha č. 4 Pravidla NZDM OÁZA	5
b) 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;	• Jak podat stížnost, forma, komu, kdo bude stížnost vyřizovat, zástupce při podání stížnosti • Schránka připomínek a stížností, kniha připomínek a stížností;		
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;	• Postup při vyřizování připomínek a stížností • Lhůta pro vyřízení • forma • uchovávání připomínek a stížností		
d) 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.	• Nadřízený pracovník NZDM OÁZA • Správní rada Akademického ústavu • Instituce sledující dodržování lidských práv a orgány veřejné/státní správy		



Standard č. 8

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat	- Možnosti poskytovaných služeb - Spolupráce	PŘÍLOHA č. 6 – Právní odpovědi	6
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb	- Individuální plánování - Dostupné zdroje - Zprostředkování kontaktů		
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.	- Potřeby klienta - Neutrální postoj		



Standard č. 9

Personální a organizační zajištění sociální služby

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována	• výběr pracovníků • přijímání pracovníků	Katalog pracovních pozic	10
b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;	• kvalifikační požadavky na vybrané pozice • zaškolování nových pracovníků	Zaškolovací plán nových zaměstnanců Zaškolovací plán pro praktikanty, stážisty a dobrovolníky	
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem;	• dobrovolníci • odborné praxe a stáže • zaškolování praktikantů, stážistů a dobrovolníků	Organizační struktura	
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby.	• externí pracovníci		



Standard č. 10

Profesní rozvoj zaměstnanců

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;	• hodnocení zaměstnanců	Záznamový list z hodnocení pracovního výkonu	8
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců;	• další vzdělávání • plán vzdělávání		
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě;	• výměna a předávání informací • pracovní rady • informační toky		
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců;	• systém odměňování • zaměstnanecké benefity		
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.	• skupinová supervize • individuální supervize		



Standard č. 11

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb	Provozní doba Umístění služby Dostupnost služby v lokalitě	Informační leták	2

Standard č. 12

Informovanost o poskytované sociální službě

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.	- Dostupné informační zdroje - Soubor informací o soc. službě	Mapa umístění zařízení	2



Standard č. 13

Prostředí a podmínky

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;	- Kapacita zařízení - Popis prostor služby - vybavení	Desinfekční plán	3
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.	- Umístění služby - Úklid - Sanitace, desinfekce - Okolí sídla služby		

Standard č. 14

Nouzové a havarijní situace

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;	- Definice jednotlivých mimořádných situací - Nouzové situace - Havarijní situace - Postupy řešení		12
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;	Proškolování pracovníků		
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.	Evidence nouzových a havarijních situací		



Standard č. 15

Zvyšování kvality sociální služby

KRITÉRIUM	OBSAH	PŘÍLOHY	POČET STRAN
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob;	• Vyhodnocování naplnění poslání služby • Vyhodnocování naplnění cílů služby • Vyhodnocování naplnění zásad služby	Hodnotící dotazník pro klienty NZDM OÁZA 6 - 11 let Hodnotící dotazník pro klienty NZDM OÁZA 12–26 let Dotazník pro praktikanty, stážisty, dobrovolníky	14
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby;	• Zjišťování spokojenosti klientů		
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;	• Hodnocení kvality (reflexe kvality) poskytované služby zaměstnanci sociální služby • Hodnocení kvality (reflexe kvality) poskytované služby stážisty, praktikanty, dobrovolníky • Hodnocení kvality poskytované služby supervizorem		
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.	• Hodnocení kvality poskytované služby na základě přijatých stížností a připomínek • Hodnocení kvality poskytované služby na základě uvedených příkladů dobré praxe • Statistické údaje • Závěrečnou zprávu o poskytované sociální službě za rok 20XY		