



**Vysoká škola ekonomická v Praze**

**Fakulta managementu v Jindřichově Hradci**

# **Diplomová práce**

**Bc. Ivana Matoušková**

*2007*

**Vysoká škola ekonomická v Praze**

**Fakulta managementu**

**Jindřichův Hradec**

# **Diplomová práce**

**Bc. Ivana Matoušková**

*2007*



**Vysoká škola ekonomická v Praze**

**Fakulta managementu v Jindřichově Hradci**

*Katedra managementu veřejného sektoru*

# **Standardy kvality sociálních služeb ve vybrané instituci**

**Vypracovala:**

*Bc. Ivana Matoušková*

**Vedoucí diplomové práce:**

*Mgr. Jaroslava Sedláková, Ph. D.*

*Jindřichův Hradec, duben 2007*

# Prohlášení

Prohlašuji, že diplomovou práci na téma  
»**Standardy kvality sociálních služeb ve vybrané instituci**«  
jsem vypracovala samostatně.

Použitou literaturu a podkladové materiály  
uvádím v příloženém seznamu literatury.

*Jindřichův Hradec, duben 2007*

---

podpis studenta

# **Anotace**

## **Standardy kvality sociálních služeb ve vybrané instituci.**

Cílem práce je charakterizovat standardy kvality v sociálních službách a proces jejich zavádění v souvislosti s reformou veřejné správy. V práci se bude dále hodnotit připravenost vybrané instituce na zavádění 17 standardů kvality sociálních služeb a zároveň zjišťovat, do jaké míry jsou v této instituci v současné době naplňovány.

*duben 2007*

# Poděkování

Za cenné rady, náměty a inspiraci

bych chtěla poděkovat

**Mgr. Jaroslavě Sedlákové, Ph.D.**

z Vysoké školy ekonomické v Praze,  
Fakulty managementu v Jindřichově Hradci

a

**Bc. Lence Vackové**

vedoucí vychovatelce

Výchovného ústavu pro mládež na odloučeném pracovišti Janštejn.

# Obsah

Úvod .....	- 1 -
<b>1 Cíl a metodika práce .....</b>	<b>- 3 -</b>
<b>2 Sociální politika .....</b>	<b>- 5 -</b>
2.1 Podstata a smysl sociální politiky.....	- 5 -
2.2 Sociální politika v současnosti .....	- 5 -
2.3 Strategické cíle české sociální politiky v období 2006 - 2008 .....	- 7 -
<b>3 Charakteristika sociálních služeb .....</b>	<b>- 9 -</b>
3.1 Kdy tedy lidé potřebují sociální služby? .....	- 9 -
3.2 Typologie sociálních služeb .....	- 10 -
3.2.1 Druhy služeb sociální péče .....	- 12 -
3.2.2 Druhy služeb sociální prevence.....	- 14 -
3.3 Formy poskytování sociálních služeb.....	- 16 -
3.4 Základní principy sociálních služeb .....	- 17 -
3.5 Kdo nese odpovědnost za sociální služby?.....	- 20 -
<b>4 Reforma sociálních služeb v souvislosti s vytvářením standardů kvality .....</b>	<b>- 23 -</b>
4.1 Vývoj reformy sociálních služeb .....	- 23 -
4.2 Činnosti vztahující se k reformě sociálních služeb v letech .....	- 24 -
1999 – 2003 .....	- 24 -
4.2.1 Česko – britský projekt.....	- 25 -
4.2.2 Pilotní inspekce kvality sociálních služeb .....	- 26 -
<b>5 Cíle MPSV v systému sociálních služeb v období 2006 – 2008.....</b>	<b>- 31 -</b>
5.1 Opatření k dosažení cílů v oblasti sociálních služeb .....	- 32 -
5.2 Vyčlenění prostředků k realizaci opatření .....	- 34 -
<b>6 Nový zákon o sociálních službách .....</b>	<b>- 35 -</b>
6.1 Účel zákona o sociálních službách .....	- 35 -
6.2 Nároky a práva lidí dle zákona o sociálních službách.....	- 36 -
6.3 Zákon o sociálních službách a související projekty MPSV.....	- 37 -
<b>7 Standardy kvality sociálních služeb .....</b>	<b>- 41 -</b>
7.1 Důvody vzniku standardů kvality sociálních služeb .....	- 41 -
7.1.1 Sociální služby versus Standardy kvality sociálních služeb.....	- 42 -
7.2 Vývoj standardů kvality sociálních služeb .....	- 44 -
<b>8 Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe .....</b>	<b>- 45 -</b>
8.1 Členění standardů kvality sociálních služeb.....	- 45 -

<b>9</b>	<b>Výchovný ústav pro mládež na OP v Janštejně.....</b>	<b>- 48 -</b>
9.1	Charakteristika a struktura zařízení .....	- 48 -
9.2	Charakteristika OP Janštejn.....	- 49 -
<b>10</b>	<b>Standard 1. Cíle a způsoby poskytování služeb .....</b>	<b>- 54 -</b>
10.1	OP Janštejn versus standard 1. Cíle a způsoby poskytování služeb.....	- 55 -
<b>11</b>	<b>Standard 2. Ochrana práv uživatelů .....</b>	<b>- 61 -</b>
11.1	OP Janštejn versus standard 2. Ochrana práv uživatelů .....	- 61 -
<b>12</b>	<b>Standard 3. Jednání se zájemcem o službu .....</b>	<b>- 65 -</b>
12.1	OP Janštejn versus standard 3. Jednání se zájemcem o službu .....	- 66 -
<b>13</b>	<b>Standard 4. Dohoda o poskytování služby .....</b>	<b>- 70 -</b>
13.1	OP Janštejn versus standard 4. Dohoda o poskytování služby.....	- 70 -
<b>14</b>	<b>Standard 5. Plánování a průběh služeb.....</b>	<b>- 73 -</b>
14.1	OP Janštejn versus standard 5. Dohoda o poskytování služby.....	- 73 -
<b>15</b>	<b>Standard 6. Osobní údaje .....</b>	<b>- 84 -</b>
15.1	OP Janštejn versus standard 6. Osobní údaje .....	- 84 -
<b>16</b>	<b>Standard 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.....</b>	<b>- 88 -</b>
16.1	OP Janštejn versus standard 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.....	- 89 -
<b>17</b>	<b>Standard 8. Návaznost na další zdroje .....</b>	<b>- 92 -</b>
17.1	OP Janštejn versus standard 8. Návaznost na další zdroje .....	- 92 -
<b>18</b>	<b>Standard 9. Personální zajištění služeb .....</b>	<b>- 95 -</b>
18.1	OP Janštejn versus standard 9. Personální zajištění služeb.....	- 95 -
<b>19</b>	<b>Standard 10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb .....</b>	<b>- 99 -</b>
19.1	OP Janštejn versus standard 10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb .	- 99 -
<b>20</b>	<b>Standard 11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů .....</b>	<b>- 109 -</b>
20.1	OP Janštejn versus standard 11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů .	- 110 -
<b>21</b>	<b>Standard 12. Místní a časová dostupnost služby .....</b>	<b>- 116 -</b>
21.1	OP Janštejn versus standard 12. Místní a časová dostupnost služby.....	- 116 -
<b>22</b>	<b>Standard 13. Informovanost o službě .....</b>	<b>- 119 -</b>
22.1	OP Janštejn versus standard 13. Informovanost o službě.....	- 119 -
<b>23</b>	<b>Standard 14. Prostředí a podmínky poskytování služeb .....</b>	<b>- 121 -</b>
23.1	OP Janštejn versus standard 14. Prostředí a podmínky poskytování služeb .....	- 121 -
<b>24</b>	<b>Standard 15. Nouzové a havarijní situace.....</b>	<b>- 127 -</b>
24.1	OP Janštejn versus standard 15. Nouzové a havarijní situace.....	- 127 -
<b>25</b>	<b>Standard 16. Zajištění kvality služeb.....</b>	<b>- 129 -</b>



25.1 OP Janštejn versus standard 16. Zajištění kvality služeb .....	- 129 -
<b>26 Standard 17. Ekonomika .....</b>	<b>- 134 -</b>
26.1 OP Janštejn versus standard 17. Ekonomika .....	- 134 -
<b>Závěr .....</b>	<b>- 136 -</b>
<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>- 143 -</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>- 145 -</b>

# Úvod

Česká republika prochází od roku 1989 celou řadou změn, které s sebou přinášejí rizika, na něž je třeba reagovat pomocí systému sociální ochrany. Z tohoto důvodu velkou proměnou prochází i jedna z jeho složek - sociální služby a to prostřednictvím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ze dne 14. března 2006. Tato právní norma nabývá své účinnosti od 1. ledna letošního roku a mění tak systém sociálních služeb, který u nás fungoval na základě nevyhovující právní úpravy z konce osmdesátých let minulého století a z hlediska požadavků dnešní doby byl již silně nedostačující.

Přílohou vyhlášky k zákonu o sociálních službách se staly Standardy kvality sociálních služeb vyjadřující základní obecné minimum každé sociální služby, které tak musí každý registrovaný poskytovatel naplňovat.

Právě Standardy kvality sociálních služeb se budu podrobněji zabývat v následujících kapitolách, neboť cílem mé práce je charakterizovat standardy kvality v sociálních službách a proces jejich zavádění v souvislosti s reformou veřejné správy a dále zhodnotit připravenost vybrané instituce na zavádění 17 standardů kvality sociálních služeb a zároveň zjišťovat, do jaké míry jsou v této instituci v současné době naplňovány.

Institucí, kterou jsem si za účelem mé práce vybrala, je **Výchovný ústav pro mládež na OP (odloučeném pracovišti) v Janštejně** (Toto odloučené pracoviště je součástí **Výchovného ústavu ve Velkém Meziříčí (VÚM)**, jehož zřizovatelem je MŠMT.). Jedná se o zařízení pro výkon ústavní výchovy mládeže od 15 do 18 let. Ačkoliv výchovný ústav není subjektem, který by byl registrován jako poskytovatel sociálních služeb (V případě, že by se výchovný ústav rozhodl zaregistrovat jako poskytovatel sociálních služeb, zařadil by se tak dle § 34 odst. 1 písm. f) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách mezi tzv. domovy se zvláštním režimem.), projevil zájem na tom, abych zhodnotila situaci na OP Janštejn, porovнала ji s požadavky standardů a zhodnotila tak její připravenost na zavádění těchto 17 standardů kvality.

Tématem Standardy kvality sociálních služeb jsem se zabývala již v mé bakalářské práci a zaujalo mě natolik, že jsem se ho rozhodla detailněji (což mi právě rozsah bakalářské práce neumožňoval) v této diplomové práci rozpracovat. Rozhodnutí, zabývat se tímto tématem, podpořila zcela jistě i má dřívější spolupráce s OP Janštejn, zájem zařízení zjistit jak kvalitní

jsou jejich poskytované služby v porovnání se standardy a v neposlední řadě vstřícnost ústavního personálu.

# 1 Cíl a metodika práce

Pro svou diplomovou práci jsem si zvolila téma **Standardy kvality sociálních služeb ve vybrané instituci**.

Institucí, kterou jsem si vybrala, je **Výchovný ústav pro mládež na OP** (odloučeném pracovišti) v **Janštejně** (toto odloučené pracoviště je součástí **Výchovného ústavu ve Velkém Meziříčí (VÚM)**, jehož zřizovatelem je MŠMT). Jedná se o zařízení pro výkon ústavní výchovy mládeže od 15 do 18 let.

**Cílem** práce bylo charakterizovat standardy kvality v sociálních službách a proces jejich zavádění v souvislosti s reformou sociální správy. V práci jsem dále hodnotila připravenost vybrané instituce na zavádění 17 standardů kvality sociálních služeb a zároveň zjišťovala, do jaké míry jsou v této instituci v současné době naplňovány.

Abych zjistila do jaké míry jsou na OP Janštejn v současné době jednotlivé standardy naplňovány a jak je ústav na jejich zavádění připraven jsem použila následující **metody**:

- 1) **Metodu analýzy sekundárních dat**
- 2) **Metodu analýzy primárních dat / technika rozhovoru**
- 3) **Metodu pozorování**
- 4) **Metodu dotazníkového šetření**

**ad1)** Nejdříve bylo mým úkolem seznámit se s příručkou – Standardy kvality sociálních služeb a s dalšími materiály s tím souvisejícími. Dalšími podklady pro zpracování mé práce byly zejména zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a samozřejmě dokumenty OP Janštejn (např.: Výroční zpráva ústavu, Plán práce, Organizační řád, Metodický průvodce k sestavování Individuálního plánu rozvoje osobnosti atd.).

**ad2)** Pro sběr primárních informací jsem využila techniku rozhovoru a to s vedoucí OP Janštejn, kdy jsme na základě několika schůzek probíraly (formou rozhovoru) jednotlivé standardy a další věci s tím související. Další cenné informace jsem měla možnost získat formou rozhovoru s některými kmenovými vychovatelkami a etopedkou (speciální pedagog) ústavu v průběhu praxe, kterou jsem na OP Janštejn v září 2006 absolvovala. Přínosem

pro mou práci byl rovněž rozhovor s některými klientkami ústavu (20 dívek ve věku od 15 do 18 let).

**ad3)** Metodu pozorování jsem uplatnila v průběhu praxe, kterou jsem na OP Janštejn absolvovala. Mé pozorování spočívalo ve sledování skutečností souvisejících se standardy kvality sociálních služeb. Sledovala jsem tedy režim dne svěřených klientek, dále práci vychovatelů s klientkami, samotné prostředí a vybavení ústavu, zda jsou v zařízení k dispozici na patřičných místech materiály at' už pro klientky nebo pracovníky ústavu apod.

**ad4)** Velmi důležitá pro mou práci byla metoda dotazníkového šetření. Na základě standardů kvality sociálních služeb jsem sestavila otázky pro 2 druhy dotazníků. Dotazníky pro klientky ústavu a dotazníky pro kmenové vychovatelky. Otázky u obou dotazníků byly jak UZAVŘENÉ tak OTEVŘENÉ.

Na základě výše uvedených metod jsem také formulovala (tam kde určitý standard nebyl z hlediska patřičných kritérií na OP Janštejn naplněn) **doporučení** (návrhy opatření), co by se mělo udělat, aby byl ústav lépe připraven na zavedení standardů do praxe.

U kapitol 10 až 26 postupuji tedy tak, že u každého standardu porovnávám kritéria se skutečností ve výchovném ústavu a zjišťuji tak, co je v zařízení v pořádku a co je třeba změnit. V případě, že OP Janštejn požadavky daného kritéria z části nebo zcela nenaplnuje, formuluji tzv. doporučení. K některým kritériím vkládám též výsledky z dotazníkového šetření nebo na ně odkazuji do příloh této práce, kde lze shlédnout kompletní dotazníky i s výsledky.

## 2 Sociální politika

### 2.1 Podstata a smysl sociální politiky

„Sociální politiku lze charakterizovat z různých pohledů a úrovní. Častěji se hovoří o určitých prvcích, složkách či oborech sociální politiky, než o sociální politice jako takové. Zpravidla sociální politika zahrnuje **politiku sociálního zabezpečení včetně osobních sociálních služeb, rodinnou politiku, bytovou politiku**, zejména **její sociální aspekty**, dále zdravotní politiku, politiku zaměstnanosti a vzdělávací politiku.“<sup>1</sup>

Smyslem sociální politiky je potom zajišťování a udržování sociální suverenity a bezpečí a v neposlední řadě omezování sociální závislosti a ohrožení.<sup>2</sup>

„**Základním cílem** sociální politiky jsou **rovné příležitosti a vytvoření lidsky důstojných podmínek života**. Prosazení rovných příležitostí předpokládá rovný přístup ke vzdělání, rovný přístup ke zdravotní péči na dostatečně kvalitní úrovni, rovný přístup k pracovním příležitostem, rovný přístup k možnostem zajištění bydlení a konečně i obecnou garanci dostatečného minimálního příjmu v případě definovaných sociálních situací.“<sup>3</sup>

### 2.2 Sociální politika v současnosti

Česká republika podobně jako další země EU stojí v důsledku významných společenských změn posledních desetiletí před náročným úkolem, který spočívá v **nalezení odpovídajícího kompromisu mezi podporou státu, poskytovanou z veřejných zdrojů, a snahou o dosažení co možná nejširší míry ekonomické a sociální soběstačnosti jeho obyvatel**. Je zřejmé, že pro dosažení udržitelného standardu sociální ochrany, který je nepostradatelný pro zajištění důstojného života a zabránění sociálnímu vyloučení **ohrožených skupin**

---

<sup>1</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. s. 23.

<sup>2</sup> Srov. KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. s. 24.

<sup>3</sup> Sociální doktrína České republiky - [online]. URL: <<http://www.socioklub.cz/doktrina3.php>>.

[cit. 2006-08-30]

obyvatel<sup>4</sup>, je nezbytné v nejbližší době **přistoupit k formulaci a provedení hloubkových reforem systémů sociální ochrany a zdravotní péče.**<sup>5</sup>

V souvislosti s **demografickými změnami** (v rámci kterých dochází ke stárnutí populace) vyvstává nutnost prodloužení pracovního života starších osob a oddalování jejich odchodu do důchodu a zároveň zvyšování kvality a dostupnosti zdravotní péče kladoucí důraz na prevenci a zdravý životní styl. V oblasti prodlužování pracovního života starších osob bude potřeba **přistoupit k nezbytným reformám na trhu práce**, směřujícím zejména k odstranění diskriminace starších pracovníků. Tato opatření tvoří spolu s posilováním důrazu na širší využívání doplňkových forem důchodového zabezpečení a zajištěním kvalitního, efektivního a dostupného systému dlouhodobé péče nezbytný předpoklad k udržení přiměřenosti důchodů a důstojné životní úrovně v důchodovém věku a k prevenci sociálního vyloučení starších osob.<sup>6</sup>

**„Princip udržitelného rozvoje** (který se stále významnější mírou promítá do politik sociálního začleňování a sociální ochrany) podtrhuje význam boje s pokračujícím sociálním vyloučením určitých skupin osob, které se přenáší z generace na generaci. Důraz je třeba v této souvislosti klást zejména **na prevenci tohoto mezigeneračního přenosu prostřednictvím účinných politik zaměřených na ochranu rodin a dětí, zajištění rovného přístupu ke vzdělání a odborné přípravě.**“<sup>7</sup>

Sociální politika se rovněž zaměřuje na zvýšení participace osob ohrožených sociálním vyloučením na trhu práce, což je ostatně jeden ze základních kroků na cestě k jejich sociálnímu začlenění. V této souvislosti je **nutné pokračovat v posilování individuální odpovědnosti každého jednotlivce a omezování paternalistické role státu** s tím, že (v zájmu zachování sociální soudržnosti) musí být zachován základní životní standard jeho obyvatel.<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> Podrobné informace ke skupinám obyvatel ohrožených sociálním vyloučením lze nalézt v *Národní zprávě o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*, s. 47-50.

<sup>5</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*, s. 12.

<sup>6</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*, s. 13.

<sup>7</sup> Tamtéž.

<sup>8</sup> Tamtéž.

„Sociální politika vytváří rámec, jehož prostřednictvím stát umožňuje svým občanům, aby se cítili pro společnost užitečnými a cennými členy, podporuje dlouhodobou prosperitu společnosti a prosazuje solidaritu, stabilitu a legitimitu společenského řádu a tím upevňuje sociální soudržnost společnosti.“<sup>9</sup>

„Sociální politika je investicí do lidí a tím i investicí do sociálního a ekonomického rozvoje společnosti.“<sup>10</sup>

## 2.3 Strategické cíle české sociální politiky v období 2006 - 2008

Souhrnnou prioritou ČR bude rozvíjení aktivní sociální politiky odstraňující excesy mezi chudobou a bohatstvím, jakožto dlouhodobé sociální investice, která aktivně formuje vytváření soudržné struktury občanské společnosti a která podněcuje růst produktivity práce a tím zvyšování konkurenceschopnosti země (rovnost příležitostí, dostupnost pracovního uplatnění, ochrana rodiny, dětí, seniorů, dlouhodobě nemocných a zdravotně postižených občanů).<sup>11</sup>

**Hlavní strategické cíle české sociální politiky jsou následující:<sup>12</sup>**

**a) Podpora sociální soudržnosti a rovných příležitosti pro všechny prostřednictvím odpovídajících, dostupných, finančně udržitelných, přizpůsobivých a účinných systémů sociální ochrany a politik sociálního začleňování.**

**b) Podpora účinného vzájemného propojení s lisabonskými cíli<sup>13</sup> v oblasti dosažení většího hospodářského růstu a většího počtu kvalitnějších pracovních míst a větší sociální soudržnosti a se strategií udržitelného rozvoje EU.**

**c) Podpora řádné správy, průhlednosti a zapojení zúčastněných stran do vytváření, provádění a sledování politiky.**

---

<sup>9</sup> Sociální doktrína České republiky - [online]. URL: <<http://www.socioklub.cz/doktrina3.php>>.

[cit. 2006-08-30]

<sup>10</sup> Tamtéž.

<sup>11</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 5-9.

<sup>12</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 9.

<sup>13</sup> Podrobné informace o lisabonských cílech v Národním Lisabonském programu 2005 – 2008.



Výše uvedené strategické cíle sociální politiky jsou **zastřešujícími cíli** třech strategických dokumentů, které jsou v rámci Národní zprávy o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování předkládány Evropské komisi:<sup>14</sup>

- Národní akční plán sociálního začleňování,
- Národní strategická zpráva o důchodech,
- Národní strategie zdravotní a dlouhodobé péče.

Každý z těchto strategických dokumentů má potom své specifické cíle.

Jedním z nástrojů sociální politiky, které mají konkrétní realizační charakter, jsou právě **sociální služby**. V následující kapitole se budu těmto sociálním službám věnovat podrobněji.

---

<sup>14</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 5.

## 3 Charakteristika sociálních služeb

„Sociální služby tvoří široké spektrum služeb. Jejich funkcí je uspokojování specifických potřeb určitých skupin obyvatelstva poskytnutím služby.“<sup>15</sup>

Sociální služby jsou o lidech v jejich přirozeném prostředí. Lidé jsou sociální tvorové. Všichni si přejeme mít své místo a roli v životě společnosti, tam kde žijeme a pracujeme. Sociální služby mají za cíl pomoci lidem udržet si nebo znovu nabýt místo v životě jejich komunity, pokud toho sami nejsou schopni.<sup>16</sup>

„Sociální služby jsou zaměřeny na lidi - na jedince, jejich rodiny a na jejich sociální sítě. Jaké služby jsou poskytovány vyplývá z individuálních potřeb lidí a z celkových potřeb komunit, v nichž tito lidé žijí.“<sup>17</sup>

„Potřeby jednotlivců se liší případ od případu stejně jako potřeby jednotlivých společenství. Lidé a obce mají svůj vlastní charakter, schopnosti, historii, preference a zdroje. To znamená, že musí být k dispozici taková nabídka sociálních služeb, která tyto různé potřeby bude schopna flexibilně uspokojit.“<sup>18</sup>

### 3.1 Kdy tedy lidé potřebují sociální služby?

Každý z nás se dostává během svého života do obtížných situací. Některé z nich nedokáže řešit bez pomoci někoho druhého. V této chvíli pak může potřebovat sociální službu. Takové situace mohou být velmi rozmanité, jak ukazují následující příklady:<sup>19</sup>

- Člověku činí potíže běžné činnosti, které přináší každodenní život, nezvládá práce v domácnosti, nezvládá připravit si jídlo, potřebuje pomoci vstát z postele, umýt se, obléci se, s nákupy nebo potřebuje doprovodit k lékaři.
- Má těžkosti v partnerském nebo rodinném soužití nebo se nedovede bránit násilí v rodině a potřebuje pomoc, aby se domohl svých práv a zájmů.

---

<sup>15</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. s. 66.

<sup>16</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha v sociálních službách*. s. 8.

<sup>17</sup> Tamtéž.

<sup>18</sup> Tamtéž.

<sup>19</sup> Tamtéž. s. 8 - 9.

- Nemůže pracovat v běžném zaměstnání a musí se naučit potřebným pracovním návykům či jiným sociálními dovednostem. Někdy nestačí pomoc úřadu práce a je třeba chráněného prostředí nebo individuální pomoc druhé osoby, aby člověk se zdravotním postižením tyto dovednosti mohl získat.
- Je bez přístřeší a nemá možnost se umýt. Potřebuje pomoc, aby si mohl samostatně obstarat bydlení.
- Prožil mimořádně obtížnou či traumatizující situaci svého života (smrt blízkého, hromadné neštěstí) a potřebuje okamžitou podporu a zájem druhého člověka, prostředí bezpečí a porozumění.
- Rodiče mají těžkosti s výchovou svých dětí nebo s péčí o ně. Potřebují podporu, aby mohli vytvořit dětem domov a umožnit jim optimální rozvoj.
- Člověk zkouší nebo užívá návykové látky nebo se pohybuje v rizikovém prostředí a potřebuje podporu a pomoc, aby mohl přestat s rizikovým chováním.
- Člověk se dostal do konfliktu se zákonem a po odpykání trestu se může ocitnout ve spirále, která mu nedovolí řešit běžné problémy jinak než zase konfliktem. S odbornou pomocí se však může vrátit do společnosti.

Nabídka v oblasti sociálních služeb musí být tak různorodá, aby služby mohly být využívány jednotlivě nebo v různých kombinacích a vyhovovaly potřebám lidí.

Možnosti poskytování sociálních služeb jsou obrovské. Zahrnují služby jako jsou osobní asistence, (tradiční) pečovatelská služba, ranná péče, podporované bydlení, domovy, chráněné bydlení, azylové domy, noclehárny, poradny, kontaktní centra, denní centra atd.

Konkrétní pomoc a podpora lidem se zajišťuje různými způsoby a metodami (například pomoc při osobní hygieně, donáška obědů, zajištění dopravy, kontaktování mladých lidí v ohrožujícím prostředí, výměna injekčních stříkaček, poskytování rad a informací, rozhovory, nácvik dovedností a podobně).

### 3.2 Typologie sociálních služeb

Sociální služby jsou specializované činnosti, které mají pomoci člověku řešit jeho nepříznivou sociální situaci. Příčiny vzniku nepříznivé sociální situace jsou velmi různé a proto také

existuje **velmi pestrá škála druhů sociálních služeb**. Je třeba si však uvědomit, že poskytnutí sociální služby samo o sobě nedokáže v plné míře odstranit tyto příčiny. Poskytnutí sociální služby má totiž člověku pomoci, respektive podporovat jeho vlastní aktivitu vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace. Je samozřejmé, že jsou stavy, kdy z důvodu věku či zdravotního stavu je člověk odkázán na pomoc prostřednictvím sociálních služeb, ale i v tomto případě musí poskytovaná služba působit tak, aby byla maximálně podporována samostatnost a svébytnost člověka a chráněna jeho důstojnost.<sup>20</sup>

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zahrnují sociální služby **tři základní oblasti služeb**.<sup>21</sup>

- 1) **sociální poradenství,**
- 2) **služby sociální péče,**
- 3) **služby sociální prevence.**

Ad1) **Sociální poradenství** se člení na:<sup>22</sup>

- a) **základní** sociální poradenství,
- b) **odborné** sociální poradenství.

Sociální poradenství poskytuje potřebné informace, které přispívají k řešení nepříznivé sociální situace. **Základní** sociální poradenství jsou povinni poskytnout všichni poskytovatelé sociálních služeb, a to bez ohledu na to, kdo je o radu požádá. **Odborné** sociální poradenství potom poskytují specializované poradny, které se zaměřují buď podle nějakého jevu (např. problematika domácího násilí) nebo podle cílové skupiny (např. osoby se zdravotním postižením, senioři, cizinci apod.).<sup>23</sup>

Ad2) **Služby sociální péče** jsou zaměřeny na to, aby napomáhaly lidem zajistit si fyzickou a psychickou soběstačnost. Služby sociální péče, jak vyplývá z názvu, nabízejí pomoc při zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu a v soběstačnosti. K zajištění poskytování těchto služeb lze použít příspěvek na péči.<sup>24</sup>

---

<sup>20</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Otázky a odpovědi k zákonu o sociálních službách*. s. 7.

<sup>21</sup> Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

<sup>22</sup> Tamtéž.

<sup>23</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Otázky a odpovědi k zákonu o sociálních službách*. s. 7.

<sup>24</sup> Tamtéž.

Ad3) **Služby sociální prevence** se zaměřují na jevy a situace, které mohou vést k sociálnímu vyloučení osob a nejsou způsobeny neschopností pečovat o sebe z důvodu zdravotního stavu či věku. Služby sociální prevence se zaměřují především na oblast tzv. „sociálně negativních jevů“, jako například kriminalita, zneužívání návykových látek, krize v rodině, bezdomovectví apod.<sup>25</sup>

### 3.2.1 Druhy služeb sociální péče

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách upravuje **čtrnáct druhů služeb sociální péče**:<sup>26</sup>

**Osobní asistence** je terénní služba určená zejména lidem se zdravotním postižením a seniorům. Osobní asistenti pomáhají člověku zvládnout péči o sebe a umožňují jim účastnit se života společnosti.

- **Pečovatelská služba** je převážně terénní služba poskytovaná především v domácnosti. Služba je určena zejména lidem se zdravotním postižením, seniorům a případně i rodinám s dětmi. Pečovatelé pomáhají člověku zvládnout péči o sebe a o domácnost.
- **Tísňová péče** je nepřetržitá telefonická nebo jiná elektronická komunikace s lidmi, kteří jsou vystaveni vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života. Za pomoci této komunikace je možné zprostředkovat neodkladnou pomoc v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu.
- **Průvodcovské a předčitatelské služby** jsou určeny lidem, kteří mají sníženou schopnost komunikovat či se orientovat v prostoru. Jedná se zejména o osoby se smyslovým postižením. Služba pomáhá zejména při obstarávání osobních záležitostí.
- **Podpora samostatného bydlení** je služba podobná pečovatelské službě, zaměřuje se však více na posilování osobních schopností člověka samostatně bydlet.
- **Odlehčovací služby** se také mohou nazývat sdílené či respitní služby. Jedná se o různou kombinaci činností péče, které mají za cíl, umožnit pečujícím osobám nezbytný odpočinek, tj. sdílí péči či na určitou dobu převezmou péči o člověka, který má sníženou soběstačnost. Obvykle je tato služba nabízena i v rámci jiných druhů služeb.
- **Centra denních služeb** se doposud nazývaly například „domovinky“ nebo i centra osobní hygieny. Jedná se o ambulantní službu, kterou mohou v průběhu dne (pravidelně i

---

<sup>25</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Otázky a odpovědi k zákonu o sociálních službách*. s. 7.

<sup>26</sup> Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

občasně) využívat osoby se sníženou soběstačností s cílem zajištění pomoci s osobní hygienou a současně pomoci s vyřízením osobních záležitostí či nabídkou sociálně terapeutických činností.

- **Denní stacionáře** jsou ambulantní službou, kterou pravidelně navštěvují osoby se sníženou soběstačností. V průběhu dne je zde zabezpečována komplexní péče s ohledem na potřeby uživatelů a současně nabízí výchovné, aktivizační a sociálně terapeutické činnosti.
- **Týdenní stacionáře** jsou pobytovou službou pro osoby se sníženou soběstačností, které potřebují pravidelnou pomoc jiné osoby. Pobyt je zabezpečován obvykle po dobu pracovních dnů. Služba nabízí komplexní péči a současně nabízí výchovné, aktivizační a sociálně terapeutické činnosti.
- **Domovy pro osoby se zdravotním postižením** jsou pobytovou službou s celoročním provozem, které zabezpečují osobám se sníženou soběstačností vyžadujícím pravidelnou pomoc komplexní péči a současně nabízí výchovné, aktivizační a sociálně terapeutické činnosti. Tato služba je určena především těm lidem, kterým z objektivních důvodů již nelze zabezpečit pomoc v jejich přirozeném sociálním prostředí.
- **Domovy pro seniory** jsou pobytovou službou s celoročním provozem, které zabezpečují seniorům se sníženou soběstačností vyžadujícím pravidelnou pomoc komplexní péči a současně nabízí aktivizační a sociálně terapeutické činnosti. Tato služba je určena především těm seniorům, kterým z objektivních důvodů již nelze zabezpečit pomoc v jejich přirozeném sociálním prostředí.
- **Domovy se zvláštním režimem** jsou pobytovou službou s celoročním provozem s obdobnou nabídkou jako domovy pro osoby se zdravotním postižením či seniory. Jejich služby jsou však uzpůsobeny zvláštním potřebám osob, které trpí duševní nemocí, jsou závislé na návykových látkách nebo trpí Alzheimerovou chorobou či jiným typem demence. Provoz této služby může být součástí domova pro seniory či domova pro osoby se zdravotním postižením.
- **Chráněné bydlení** je moderním typem pobytové služby pro osoby se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, ale mají schopnost žít víceméně samostatně v prostředí, které je svým charakterem fakticky totožné s běžným bytem.
- **Sociální služby ve zdravotnických zařízeních ústavní péče** (nemocnice, léčebny dlouhodobě nemocných, psychiatrické léčebny) se poskytují osobám, které se neobejdou

bez pomoci jiné osoby a současně nemohou být propuštěny ze zdravotnického zařízení, protože není v danou chvíli možné jim zabezpečit péči v domácnosti či v zařízení sociálních služeb. O významu této služby a obecně o propojení sociální a zdravotní péče je podrobnější výklad podán v části týkající se problematiky sociálně zdravotní péče.

### 3.2.2 Druhy služeb sociální prevence

Vedle výše uvedených druhů služeb sociální péče definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách také jednotlivé druhy služeb sociální prevence. Jedná se o následujících **sedmnáct druhů služeb sociální prevence:**<sup>27</sup>

- **Raná péče** je terénní případně i ambulantní služba určená dětem do 7 let se zdravotním postižením a jejich rodičům, aby jim napomáhala zvládnout specifické potřeby spojené s vývojem dítěte.
- **Telefonická krizová pomoc** je poskytována osobám, které se nacházejí v ohrožení života či zdraví, nebo jsou v obtížné životní situaci a nemohou tuto situaci momentálně řešit vlastními silami. Jedná se především o provoz linek důvěry a podobných telefonních služeb.
- **Tlumočnické služby** jsou poskytovány obvykle osobám se smyslovým postižením za účelem pomoci v komunikaci s okolím a při vyřizování osobních záležitostí. Jsou poskytovány obvykle jako terénní služba.
- **Azylové domy** jsou pobytové služby pro osoby, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Jsou různého druhu, např. azylové domy pro rodiče s dětmi, azylové domy pro ženy, pro muže, případně i pro osoby mladší 18 let. Vedle poskytnutí ubytování je vždy nezbytné poskytnout také podporu, která vede k vyřešení nepříznivé sociální situace, a to především prostřednictvím sociální práce.
- **Domy na půl cesty** jsou pobytovou službou pro osoby do 26 let, které žily dlouhodobě ve školských zařízeních ústavní nebo ochranné výchovy, nebo v jiných zařízeních pro děti a mládež a pro osoby, které byly propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Domy na půl cesty mají těmto lidem poskytnout podmínky pro úspěšný samostatný start do běžného života.

---

<sup>27</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

- **Kontaktní centra** jsou obvykle ambulantní zařízení určená osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Služby zde poskytované mají za cíl snižovat sociální a zdravotní rizika spojená se zneužíváním návykových látek.
- **Krizová pomoc** je terénní, ambulantní, ale i pobytová sociální služba určená osobám, které se přechodně nacházejí v situaci ohrožení zdraví a života a nejsou schopny tuto situaci v daném okamžiku řešit vlastními silami. Součástí krizové pomoci je také poskytování pomoci obětem domácího násilí (blíže viz intervenční centra). Krizová pomoc vedle poskytnutí stravy či ubytování nabízí především socioterapii a pomoc při vyřízení nezbytných osobních záležitostí.
- **Nízkoprahová denní centra** jsou určena osobám bez přístřeší a nabízejí pomoc se zajištěním osobní hygieny, zajištěním stravy a vyřízením nezbytných osobních záležitostí.
- **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytují zejména ambulantní služby pro děti a mládež ve věku 6 až 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy (kriminalita, drogy, alkohol apod.). Cílem služby je zejména nabízet smysluplné využití volného času, pomoc v orientaci ve společenském prostředí a pomoc se změnou životního stylu, který je ohrožuje.
- **Noclehárny** nabízejí osobám bez přístřeší možnost přenocování a podmínky pro osobní hygienu.
- **Služby následné péče** jsou určeny osobám trpícím chronickým duševním onemocněním nebo osobám závislým na návykových látkách, které absolvovaly ústavní léčbu. Jejich cílem je pomoc při zvládnutí běžných životních podmínek a prevence „recidivy“.
- **Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** nabízejí rodinám s dětmi pomoc se zvládnutím dopadů dlouhodobě krizové sociální situace rodiny nebo jejího člena.
- **Sociálně aktivizační služby pro osoby se zdravotním postižením a seniory** nabízejí těmto lidem pomoc při zvládnutí běžných životních situací tak, aby nedošlo k jejich ohrožení sociálním vyloučením.
- **Sociálně terapeutické dílny** jsou poskytovány osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení. Účelem této služby je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.



- **Terapeutické komunity** poskytují pobytové služby pro osoby závislé na návykových látkách nebo i osoby s chronickým duševním onemocněním s cílem zbavit se závislosti a vytvořit dobré podmínky pro začlenění do společnosti.
- **Terénní programy** jsou realizovány s cílem vyhledávat osoby, které žijí rizikovým způsobem života nebo žijí v sociálně vyloučených komunitách a pomáhat jim v minimalizaci rizik spojených s tímto způsobem života a v začlenění do společnosti.
- **Sociální rehabilitace** má za cíl pomoc lidem k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti, a to rozvojem jejich schopností a dovedností a posilováním návyků potřebných pro samostatný život. Služba je určena osobám se zdravotním postižením, ale také osobám, které jsou ohroženy sociálním vyloučením z jiného důvodu, například etnické příslušnosti, chudoby, dlouhodobé nezaměstnanosti apod.

### 3.3 Formy poskytování sociálních služeb

Sociální služby mohou být poskytovány formou **terénní, ambulantní** nebo **pobytovou**. Tyto formy jsou i u jednotlivých druhů služeb kombinovány tak, aby byly maximálně efektivní.<sup>28</sup>

„**Pobytovou službou** se rozumí služby spojené s ubytováním uživatele v zařízení sociálních služeb, za **ambulantní službou** uživatel dochází do zařízení sociálních služeb a **terénní služba** je poskytována tam, kde člověk žije – v jeho přirozeném sociálním prostředí.“<sup>29</sup>

„Pro poskytování pobytových a ambulantních služeb jsou zřizována **zařízení sociálních služeb** různého charakteru **počínaje domovem pro seniory přes denní centra či stacionáře a konče noclehárnou pro osoby bez přístřeší**.“<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Otázky a odpovědi k zákonu o sociálních službách*. s. 7.

<sup>29</sup> Tamtéž.

<sup>30</sup> Tamtéž.

### 3.4 Základní principy sociálních služeb

Existuje sedm vůdčích principů, které tvoří základ všech sociálních služeb:<sup>31</sup>

- 2) *Nezávislost a autonomie pro uživatele služeb*
- 3) *Začlenění a integrace*
- 4) *Respektování potřeb*
- 5) *Partnerství*
- 6) *Kvalita*
- 7) *Rovnost*
- 8) *Standardy národní, rozhodování v místě*

Tyto důležité principy rozhodují o způsobu, jak jsou sociální služby plánovány, organizovány, doručovány a financovány. Principy byly publikovány MPSV v dokumentu nazvaném „Bílá kniha v sociálních službách.“ Dokument informuje o tom, jak mohou být moderní sociální služby rozvíjeny tak, aby efektivně a v maximální možné míře plnily svou roli.

#### *Nezávislost a autonomie pro uživatele služeb*

Lidé jsou odpovědní za svůj vlastní život. Musí být především povzbuzováni k tomu, aby přijímali vlastní rozhodnutí o svém životním stylu v rámci mezí, které platí pro všechny členy společnosti. Lidé nejenom že mohou tvořit, ale rovněž musejí být povzbuzováni, aby tvořili a vyjadřovali, své vlastní preference o tom, jak jim mohou sociální služby pomoci udržet nebo obnovit nezávislost.<sup>32</sup>

#### *Začlenění a integrace*

Sociální služby jsou zde proto, aby pomáhaly lidem udržet si své místo ve společnosti, a aby je chránily před sociálním vyloučením. Úkolem sociálních služeb je pomoci žít lidem běžným životem, umožnit jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školu, účastnit se volno - časových aktivit, starat se sám o sebe a o svou domácnost stejně jako o všechny další věci. Je třeba si uvědomit, že tyto činnosti jsou vnímány mnohdy jako samozřejmé do té chvíle, kdy nám v nich nějaký stav či událost začne bránit. Proto existuje silná preference služeb, které jsou

---

<sup>31</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha v sociálních službách*. s. 6.

<sup>32</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha v sociálních službách*. s. 9.

založeny na poskytování v rámci vlastního přirozeného společenství, což umožňuje lidem žít ve vlastním domově, pracovat, vzdělávat se a zapojit se do života ve svém okolí.<sup>33</sup>

### ***Respektování potřeb***

Množství služeb, které jsou jednotlivcům nabízeny jsou určovány potřebami lidí, nikoliv potřebami systému. Lidé se vyznačují různými pocity, způsobem myšlení, dovednostmi, reakcemi na různé situace. Je třeba jejich individualitu respektovat, neboť právě pro své odlišnosti jsou lidé pro společnost cenní.<sup>34</sup>

### ***Partnerství***

O poskytování efektivních sociálních služeb můžeme hovořit pouze tehdy, pokud existuje spolupráce mezi všemi sektory společnosti.<sup>35</sup>

„Lidé nejsou jen pasivními příjemci služby. Jsou aktivními účastníky při zajišťování uspokojení svých vlastních potřeb ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb.“<sup>36</sup>

### ***Kvalita***<sup>37</sup>

Uživatelé sociálních služeb a jejich rodiny musí mít důvěru ve služby, které přijímají.

Poskytovatelé sociálních služeb musí být schopni posoudit, zda služby, které poskytují jsou v souladu s přijatými standardy a zda jsou užitečné pro jejich uživatele.

Pracovníci v sociálních službách si musí věřit, že mají dovednosti a znalosti nezbytné k poskytování profesionálních služeb.

### ***Rovnost***<sup>38</sup>

Přístup lidí k sociálním službám musí být stejný pro každého člověka na základě jeho potřeb bez ohledu na způsob života, postižení, původ, víru, věk, pohlaví nebo sexuální orientaci.

---

<sup>33</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha v sociálních službách*. s. 10.

<sup>34</sup> Tamtéž. s. 11.

<sup>35</sup> Tamtéž. s. 12.

<sup>36</sup> Tamtéž. s. 12.

<sup>37</sup> Tamtéž. s. 13.

<sup>38</sup> Tamtéž. s. 14.

Přístup poskytovatelů služeb k veřejným zdrojům financování (státní rozpočet nebo místní rozpočty) musí být rovný pro všechny a musí vycházet z komunitních potřeb sociálních služeb.

### ***Standardy národní, rozhodování v místě<sup>39</sup>***

Právě proto, že způsob poskytování služeb vyplývá z potřeb jednotlivců a komunity, musí být rozhodnutí o tom, **co** je poskytováno, **komu** a **jakým** způsobem učiněno na úrovni jednotlivce a komunity.

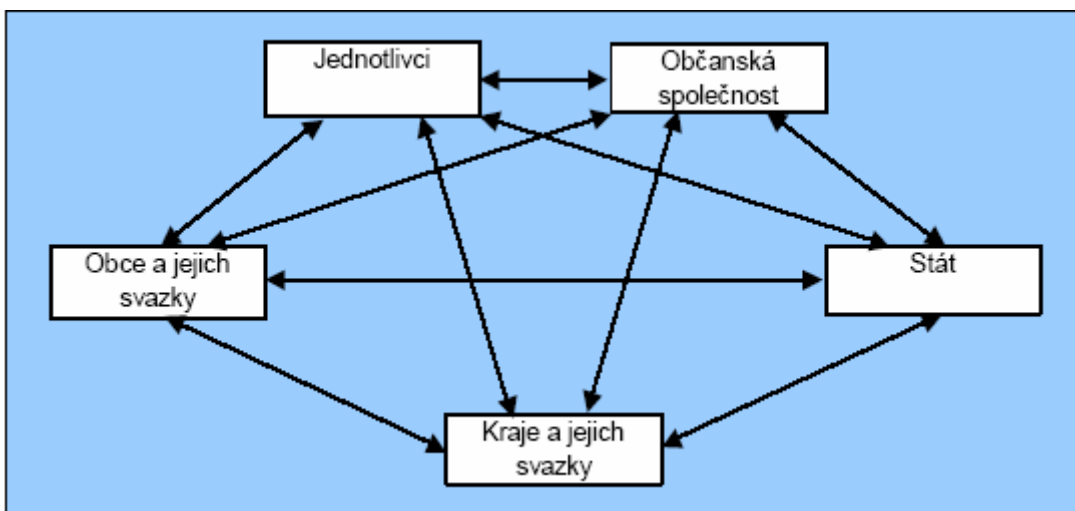
Obce budou hrát klíčovou roli v poskytování služeb. při tom budou pracovat v partnerství s krajskou samosprávou a s vládou, s občanskou společností a samozřejmě se samotnými uživateli.

---

<sup>39</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha v sociálních službách*. s. 14.

### 3.5 Kdo nese odpovědnost za sociální služby?

Sociální služby jsou postaveny na základech **pětistranného partnerství**. Toto pětistranné partnerství zobrazuje následující obrázek.



Obr. 1 Pětistranné partnerství sociálních služeb<sup>40</sup>

„Každý jedinec v tomto partnerství nese svůj díl odpovědnosti za vlastní sociální situaci a každý má v systému svoji roli.“<sup>41</sup>

#### **Jednotlivci:**<sup>42</sup>

- Starají se o sebe a nesou za sebe odpovědnost.
- Pomáhají se starat o příslušníky svých rodin.
- Chovají se jako dobří sousedé.
- Pracují ve svépomocných skupinách.
- Přispívají na náklady služeb, které užívají (pokud je přispívání v jejich možnostech).
- Pracují jako dobrovolníci.

#### **Obce/komunity:**<sup>43</sup>

- Posuzují potřeby jednotlivců, kteří žádají, aby jim byly poskytovány sociální služby.
- Posuzují potřeby komunity.

<sup>40</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha v sociálních službách*. s. 17.

<sup>41</sup> Tamtéž.

<sup>42</sup> Tamtéž.

<sup>43</sup> Tamtéž.

- Zařizují poskytování služeb - vlastním poskytováním služeb nebo dodavatelsky, tj. nákupem služeb od jiných obcí, krajů, nevládních neziskových organizací (NNO) nebo od poskytovatelů ze soukromého sektoru.
- Podporují rozvoj nových typů služeb.
- Povzbuzují a podporují občanskou společnost v místě.
- Podporují konzultace, spolupráci a dialog mezi účastníky na úrovni komunity.

#### **Kraje:**<sup>44</sup>

- Posuzují potřeby kraje.
- Přípravují plány sociálního a ekonomického rozvoje kraje.
- Mohou poskytovat služby.
- Podporují rozvoj nových typů služeb.
- Povzbuzují a podporují občanskou společnost v kraji.
- Podporují konzultace, spolupráci a dialog mezi účastníky na úrovni kraje.
- Přispívají ke sledování a k vyhodnocování služeb - sumarizují výroční zprávy municipalit a připravují výroční zprávu pro Ministerstvo místního rozvoje.

#### **Občanská společnost:**<sup>45</sup>

- Skládá se z nevládních neziskových organizací (NNO) a dobrovolníků.
- Poskytuje služby.
- Vyvíjí nové typy služeb.
- Organizuje činnost dobrovolníků.
- Podporuje svépomocné skupiny.
- Vystupuje jako obhájce nebo zástupce uživatelů.
- Poskytuje jednotlivcům příležitost, aby mohli přispět společnosti.

#### **Stát:**<sup>46</sup>

- Určuje státní politiku a priority na základě konzultací se samosprávou, nevládními neziskovými organizacemi (NNO) a s uživateli služeb a prosazuje tuto politiku a priority v rámci české společnosti.
- Určuje národní standardy pro poskytování sociálních služeb.

<sup>44</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha v sociálních službách*. s. 18.

<sup>45</sup> Tamtéž.

<sup>46</sup> Tamtéž.

- Vytváří národní systém inspekce, který umožňuje poskytovatelům a uživatelům kontrolu, zda jsou standardy dosahovány.
- Podporuje vývoj nových a inovačních forem služeb.
- Poskytuje odpovídající právní rámec pro vytváření a doručování sociálních služeb.
- Shromažďuje výroční zprávy od krajů a obcí, zajišťuje průzkumy a využívá jejich výsledků pro ovlivňování politiky, priorit a standardů.
- Konzultuje se samosprávou (komunitní a regionální) plány, místní a regionální potřeby a využívá výsledků k ovlivňování politiky, priorit a standardů.
- Rozhoduje o alokaci národních zdrojů na rozvoj a poskytování sociálních služeb.

## 4 Reforma sociálních služeb v souvislosti s vytvářením standardů kvality

### 4.1 Vývoj reformy sociálních služeb

Poprvé byla veřejně zmíněna nezbytnost uskutečnění reformy sociálních služeb v naší republice a potřeba dopracování věcného záměru zákona o sociální pomoci na první "sociální konferenci". Tato konference se konala v roce 1999 na pražském Magistrátu pod záštitou a za účasti tehdejšího ministra práce a sociálních věcí Vladimíra Špidly.

Jako optimální postup řešení tohoto úkolu zvolilo ministerstvo jeho rozčlenění na jednotlivé části, které měly být řešeny příslušnými projektovými úkoly. Jedním z nich byla problematika akreditací poskytovatelů sociálních služeb včetně definování a naplňování standardů kvality sociálních služeb.

Nezbytnost zásadních změn v oblasti sociálních služeb byla a stále je spojena s demokratizačním procesem po roce 1989 a především s velkým rozvojem občanské společnosti. **Občan** se postupně stává subjektem - **uživatel** **služeb** a očekává, že budou respektována jeho práva. Rozvíjí se nevládní neziskový sektor jako hlavní nositel alternativních sociálních služeb, kterému postupně stále více záleží na kvalitě služby, kterou poskytuje a kterou občan-uživatel začíná vyžadovat. Co se týče **poskytovatelů služeb**, ti volají po vyrovnání podmínek všech poskytovatelů bez ohledu na jejich právní formu a nabízené sociální služby - po zajištění základní úrovně kvality u všech poskytovatelů služeb a po umožnění jednotného přístupu k veřejným prostředkům na základě veřejné soutěže.<sup>47</sup>

MPSV si tedy dalo za cíl vytvořit takový systém, kde sociální služby:<sup>48</sup>

- **jsou nejbližší občanovi**
- **odpovídají potřebám uživatelů i místních společenství**
- **jsou nástrojem ke zvýšení nezávislosti jejich uživatelů**

---

<sup>47</sup> Srov. Bulletin pro podporu a rozvoj lidských zdrojů - [online]. URL:

<[http://www.nvf.cz/profuturo/2003\\_4/standardy.htm](http://www.nvf.cz/profuturo/2003_4/standardy.htm)>. [cit. 2006-08-30]

<sup>48</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí - [online]. URL:

<<http://archiv.mpsv.cz/scripts/simple.asp?lg=1&id=2817>>. [cit. 2006-08-30]



- *působí proti sociálnímu vyloučení*
- *pomáhají svým uživatelům využívat příležitosti, které nabízí naše společnost*

Hlavními reformními aktivitami se staly:<sup>49</sup>

- *komunitní plánování*
- *změna financování sociálních služeb*
- *oceňování potřeb*
- *vzdělávání pracovníků, kteří ve službách pracují*
- *standarty a inspekce poskytovaných služeb*

## 4.2 Činnosti vztahující se k reformě sociálních služeb v letech 1999 – 2003

K činnostem, které nastartovaly v roce 1999 - 2000 reformu sociálních služeb patřily projekty týkající se vypracovávání standardů kvality sociálních služeb.

„Účelem projektu, který probíhal v letech 1999 - 2000, byla **podpora činnosti pracovních skupin a jejich koordinace při vytváření standardů sociálních služeb** v rámci systému zajištění jejich kvality. Stávající sociální služby byly podle způsobu poskytování sociální pomoci a jejího cíle zařazeny do jednotlivých kategorií komplexů služeb. Členové projektového týmu sestavili v návaznosti na jednotlivé kategorie komplexů služeb 20 pracovních skupin, do nichž přizvali více jak 200 zástupců poskytovatelů a uživatelů. Členové pracovních skupin měli za úkol seznámit se s navrhovaným systémem a typologií, vypracovat standardy a definice příslušných sociálních služeb a zjistit, zda navrhovaný systém je pro poskytovatele služeb akceptovatelný a prakticky proveditelný, zda koncipované standardy mohou dostatečně zajišťovat a garantovat jejich kvalitu a především, jestli je celý tento systém přijatelný a užitečný pro klienty a je v souladu se systémem standardů zemí Evropské unie.“<sup>50</sup>

<sup>49</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí - [online]. URL:

<<http://archiv.mpsv.cz/scripts/simple.asp?lg=1&id=2817>>. [cit. 2006-08-30]

<sup>50</sup> Bulletin pro podporu a rozvoj lidských zdrojů - [online]. URL:

<[http://www.nvf.cz/profuturo/2003\\_4/standarty.htm](http://www.nvf.cz/profuturo/2003_4/standarty.htm)>. [cit. 2006-08-30]

„Projektový úkol měl tři základní fáze. V *první fázi* jednotlivé pracovní týmy vypracovaly definice komplexů služeb a personální, provozní a procedurální standardy. Ve *druhé fázi* se uskutečnila tzv. **druhá sociální konference** na téma **"Standardy kvality sociálních služeb"**, na které pracovní skupiny prezentovaly výstupy své činnosti. Ve *třetí fázi* proběhla odborná diskuse za účelem získání a zapracování připomínek a celý tento proces vyústil v konečný návrh standardů, které byly a stále jsou prezentovány na webových stránkách MPSV.<sup>51</sup>

Během podzimu 2000 na tento projekt navázal tříletý **Česko-britský projekt** v pilotním regionu Olomoucka. Současně s česko-britským projektem se pak mezi jinými realizovaly **další související projekty**:<sup>52</sup>

- **"Projekt podpory hodnocení kvality sociálních služeb"**
- **"Projekt standardy kvality sociálních služeb pro stupeň registrací a sebe hodnotící inventáře pro metodiku monitorování a kontroly"**
- **"Projekt podpory dopracování metodiky inspekcí"**
- **"Projekt stanovení podmínek pro udělování oprávnění akreditačním orgánům v sociálních službách"**

V jejich rámci byla navržena nová typologie sociálních služeb a pilotní metodika dobrovolných inspekcí kvality sociálních služeb.

V dalším textu bych ráda přiblížila **Česko – britský projekt** a zkušenosti z **pilotních inspekcí kvality sociálních služeb**, které byly velkou podporou při reformě sociálních služeb.

#### 4.2.1 Česko – britský projekt

Česko – britský projekt na podporu MPSV při reformě sociálních služeb byl uzavřen 29. října 2002, kdy Tony Blair potvrdil vůli Velké Británie poskytovat České republice v reformním procesu praktickou podporu. Šlo tedy o spolupráci s britským Ministerstvem pro mezinárodní rozvoj, které poskytlo možnost využít zahraničních zkušeností a dosáhnout souladu s praxí

---

<sup>51</sup> Bulletin pro podporu a rozvoj lidských zdrojů - [online]. URL: [http://www.nvf.cz/profuturo/2003\\_4/standardy.htm](http://www.nvf.cz/profuturo/2003_4/standardy.htm). [cit. 2006-08-30]

<sup>52</sup> Tamtéž.

běžnou v zemích EU. Tato spolupráce byla realizována formou **česko-britského projektu** s názvem **Podpora MPSV při reformě sociálních služeb**.<sup>53</sup>

„Cílem projektu bylo vytvořit podmínky pro vyváženou a vnímavou sociální politiku a praxi sociálních služeb. Účelem bylo zajistit, aby tyto služby posilovaly sociálně ohrožené jednotlivce nebo skupiny směrem k jejich soběstačnosti a nezávislosti.“<sup>54</sup>

#### 4.2.2 Pilotní inspekce kvality sociálních služeb

MPSV využilo zájem poskytovatelů sociálních služeb na Liberecku a Olomoucku k provedení série tzv. **pilotních inspekci**. V období od května do prosince 2002 proběhlo v rámci česko-britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb celkem třicet tři pilotních inspekci kvality sociálních služeb: 19 zařízení z olomouckého regionu, která se po dobu dvou let podílela na diskusi o standardech kvality, a všech 14 zařízení sociálních služeb Okresního ústavu sociálních služeb (OÚSS) Liberec. Prostřednictvím těchto inspekci byla porovnávána kvalita služeb poskytovaných v rozmanitých typech sociálních zařízení se Standardy kvality sociálních služeb.<sup>55</sup>

Zkušební (pilotní) inspekce měly **dva hlavní cíle**.<sup>56</sup>

- 1) Získat co nejvíce poznatků o tom, jak provádět inspekce kvalitně a efektivně
- 2) Získat informace o současné kvalitě sociálních služeb v organizacích, ve kterých byla inspekce provedena.

Je třeba si uvědomit, že smyslem inspekci nebylo pouze zjišťování stávající kvality služeb, ale samozřejmě také podpora jednotlivých poskytovatelů služeb a jejich motivace k rozvoji a zkvalitnění služby. A právě šířením příkladů dobré praxe lze prostřednictvím inspekci zlepšovat kvalitu celého systému sociálních služeb.<sup>57</sup>

---

<sup>53</sup> Srov. Kvalita v sociálních službách - [online]. URL: <<http://www.cekas.cz/php/kvalit.php>>.

[cit. 2006-08-30]

<sup>54</sup> Kvalita v sociálních službách - [online]. URL: <<http://www.cekas.cz/php/kvalit.php>>.

[cit. 2006-08-30]

<sup>55</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí - [online]. URL:

<<http://archiv.mpsv.cz/scripts/simple.asp?lg=1&id=4560>>. [cit. 2006-08-30]

<sup>56</sup> Tamtéž.

<sup>57</sup> Tamtéž.

Pilotní inspekce byly prováděny skupinou tzv. zkušebních inspektorů, vyškolených v rámci již zmíněného česko - britského projektu. Většina z nich prošla odbornou přípravou v rámci pracovního pobytu ve Velké Británii.

Prověřovaná byla zařízení různých typů a druhů služeb pro rozmanité cílové skupiny uživatelů: azylové domy, ústavy sociální péče, domy s pečovatelskou službou, osobní asistence, raná péče, centra denních služeb pro lidi se zdravotním postižením, linka důvěry, centra pro prevenci a léčbu drogových závislostí apod.

„Všechna zařízení prošla inspekcemi dobrovolně a bylo jim zaručeno, že výsledky inspekce budou mimo zařízení k dispozici pouze pracovníkům projektu a budou sloužit účelům projektu - tedy zkvalitnění procesu inspekce.“<sup>58</sup>

### **Průběh inspekci**<sup>59</sup>

Inspekce trvaly 2-3,5 dne. Prováděl je zpravidla 2-3členný inspekční tým. Výsledkem jeho práce byl tzv. **protokol o výsledku inspekce** doplněný dvěma přílohami. **První přílohou** bylo bodové hodnocení naplňování jednotlivých kritérií - standardů, podle hodnotící škály: **0** (kritérium není splněno, zařízení situaci neřeší nebo stav nereflektuje), **1** (kritérium není splněno, ale zařízení situaci řeší, jsou přijata dílčí opatření, která zřetelně vedou naplňování kritéria nebo kritérium již částečně naplňují), **2** (kritérium je víceméně splněno), **3** (kritérium je splněno). Bodové hodnocení se odvíjelo od popisu jednotlivých kritérií. Za naplňování standardu se považovalo průměrné bodové hodnocení 2 a více. Vedle bodového hodnocení bylo hodnoceno rovněž **plnění tzv. kritických kritérií**, tj. kritérií, jimž byla přiznána zvláštní důležitost s ohledem na jejich klíčovou roli ve vztahu k ochraně práv uživatelů služeb.

---

<sup>58</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí - [online]. URL: <http://archiv.mpsv.cz/scripts/simple.asp?lg=1&id=4560>. [cit. 2006-08-30]

<sup>59</sup> Tamtéž.

Tabulka 1 **Kritická kritéria:**<sup>60</sup>

1.1 Formulace poslání, cíle, principů služby a cíl. skupiny.	3.3 Ujednání dohody se stanovením osobního cíle.
1.2 Soulad veřejného závazku s obecnými cíli soc. služeb.	4.2 Forma uzavřené dohody.
1.3 Soulad služeb s metodikou.	5.3 Existence vnitřních pravidel pro plánování.
1.4 Možnost uplatnění vlastní vůle uživatelů služeb.	7.1 Informovanost o možnosti stěžovat si.
2.1 Stanovení rizikových oblastí v dodržování práv uživatelů služeb.	8.1 Využívání běžných zdrojů uživateli srovnání s vrstevníky.
2.2 Existence vnitřních pravidel ochrany práv.	9.1 Struktura a požadavky na pracovníky.
2.3 Mechanismy zabraňující střetu zájmů.	10.2 Pravidla pro pracovníky mimo pracovně právní vztah.

Jedná se o vybraná klíčová kritéria, jejichž nenaplnění (hodnocení bodem 0) by mělo vést v praxi k zamítnutí žádosti o udělení oprávnění k poskytování sociálních služeb. Za této podmínky by inspekcí prošlo úspěšně 21 z 33 zařízení.

**Druhá, neveřejná příloha**, obsahovala soubor tzv. kazuistik nebo záznamů z rozhovorů s náhodně vybranými uživateli služeb daného zařízení. Podstatnou část protokolu tvořil popis naplňování standardů kvality, souhrn důkazů o tom, jak je služba v dané oblasti kvalitní. Na tuto část navazovala inspekčním týmem navržená opatření a doporučení.

**Všechna zkoumaná kritéria standardů se přímo vztahují k uživateli služby.** Ostatní kritéria obsažená v publikovaných Standardech byla z hodnocení postupně vyloučena (např. kritéria týkající se ekonomiky, informování veřejnosti či naplňování obecně závazných norem). **S tímto přístupem ke Standardům se dále počítá i v dobrovolných inspekcích a po legislativním zakotvení také v inspekcích povinných.**

<sup>60</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí - [online]. URL:

<<http://archiv.mpsv.cz/scripts/simple.asp?lg=1&id=4560>>. [cit. 2006-08-30]

## **Míra naplňování jednotlivých standardů v prověřovaných zařízeních byla následující:<sup>61</sup>**

*Nejlépe naplňovaným standardem* byl standard č. 12 - *Místní a časová dostupnost služby*

Dále byly naplňovány standardy: č. 8 - *Návaznost na další zdroje*

č. 6 - *Osobní údaje*

č. 3 - *Jednání se zájemcem o službu*

č. 15 - *Nouzové havarijní situace*

č. 1 - *Cíle a způsoby poskytování služeb*

č. 9 - *Personální zajištění služeb*

č. 14 - *prostředí a podmínky poskytování služeb* (pořadí odpovídá míře naplňování)

**Nejčastěji zůstávaly nenaplněny standardy:**

č. 2 - *Ochrana práv uživatelů*

č. 7- *Stížnosti na kvalitu nebo povahu služeb*

č. 11 - *Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů*

č. 4 - *Dohoda o poskytování služeb.*

Na závěr této kapitoly bych ráda upozornila na nejdůležitější kroky, které byly učiněny v rámci reformy sociálních služeb v **období 1999 – 2004**:

- V rámci realizace opatření II. etapy reformy veřejné správy byla ze státu na obce a kraje převedena všechna zařízení sociálních služeb. Dle dokumentu **Koncepce činnosti MPSV na období 2004 – 2006**: „Oblast sociálních služeb v současné době zabezpečují kraje, obce, nestátní neziskové organizace a fyzické osoby. Stát, respektive MPSV, je zřizovatelem pouze pěti ústavů sociální péče.“<sup>62</sup>
- Zpracovány byly standardy kvality sociálních služeb a metodika jejich zavádění, systém jejich nezávislého hodnocení a metodika plánování dostupnosti sociálních služeb na místní a regionální úrovni.
- Současně byly navrženy vzdělávací programy pro jednotlivé subjekty.

---

<sup>61</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí - [online]. URL:

<<http://archiv.mpsv.cz/scripts/simple.asp?lg=1&id=4560>>. [cit. 2006-08-30]

<sup>62</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Koncepce činnosti MPSV na období 2004 – 2006*. s. 32.

<sup>62</sup> Tamtéž.

<sup>62</sup> Tamtéž.

<sup>62</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 14 – 21.

- Dále byla schválena koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků.

V období 2004 – 2006 definovalo MPSV v dokumentu *Koncepce činnosti MPSV na období 2004 – 2006* strategický cíl a to: „Zajistit kvalitní a potřebám jednotlivců přizpůsobený systém sociálních služeb, v souladu se základními principy evropského sociálního modelu.“<sup>63</sup>

„Nástrojem pro dosažení tohoto cíle je legislativní zakotvení kvalitního, dostupného a efektivního systému sociálních služeb, odrážejícího změny ve společnosti, který bude srovnatelný se systémy zemí EU.“<sup>64</sup> O tomto legislativním zakotvení systému sociálních služeb se podrobněji zmiňují v kapitole 6 *Nový zákon o sociálních službách* na str. 35.

Další cíle jichž je třeba v systému sociálních služeb v období 2006 – 2008 dosáhnout, vytyčilo MPSV v dokumentu *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*<sup>65</sup>.

Strategické cíle MPSV v systému sociálních služeb na období 2006 – 2008 blíže rozeberu v následující kapitole.

---

<sup>63</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Koncepce činnosti MPSV na období 2004 – 2006*. s. 32.

<sup>64</sup> Tamtéž.

<sup>65</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 14 – 21.

## **5 Cíle MPSV v systému sociálních služeb v období 2006 – 2008**

Cílem sociálních služeb je zajistit osobám v nepříznivé sociální situaci rovný přístup k běžným právům, zboží a službám. Proto je třeba, aby sociální služby vysoké kvality byly těmto osobám dostupné. MPSV tedy vytyčilo v dokumentu *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008* cíle, které budou (v období 2006 – 2008) realizovány ve třech oblastech:<sup>66</sup>

### **1) Sociální služby:**

- Podporovat rozvoj seriózních a aktivních rozhodovacích procesů na regionální a lokální úrovni tak, aby sociální služby poskytované na regionální a lokální úrovni odpovídaly potřebám z hlediska dostupnosti a kvality pro uživatele služby včetně rozvoje partnerství v poskytování sociálních služeb a včetně podpory součinnosti uživatelů sociálních služeb v těchto procesech.
- Vytvořit a začít implementovat 14 plánů rozvoje sociálních služeb krajů, které budou účinným nástrojem pro zajištění dostupnosti sociálních služeb.
- Pokračovat v transformaci systému sociálních služeb ve smyslu zajištění sítě dostupných a kvalitních sociálních služeb, zajištění procesu kvality a kontroly sociálních služeb.
- Podporovat transformační procesy zaměřené na poskytování sociálních služeb v přirozeném prostředí (domácnost, rodina, místní komunita) uživatelů sociálních služeb.

### **2) Vzdělávání pracovníků sociálních služeb:**

- Podporovat odborné a profesní vzdělávání pracovníků subjektů působících v oblasti sociálního začleňování, včetně vytváření a rozvoje vzdělávacích programů.

### **3) Podpora a participace:**

- Zapojit do roku 2008 alespoň 200 obcí do plánování sociálních služeb na lokální úrovni.
- Podporovat efektivní a účelné propojení dalších systémů a činností a návaznost sociálních služeb na další systémy.
- Podporovat koordinaci a spolupráci na vertikální a horizontální úrovni při tvorbě a realizaci programů a systémů v oblasti sociálního začleňování.

---

<sup>66</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 19.



**Opatření**, kterých je třeba k dosažení těchto jednotlivých cílů, uvádím v následující subkapitole.

## 5.1 Opatření k dosažení cílů v oblasti sociálních služeb

Následující (zjednodušený) výčet opatření vychází z NAPSI 2006 – 2008.<sup>67</sup>

Aktivita zaměřené na dokončení transformace systému sociálních služeb jsou zaměřené na účinnou aplikaci zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Budou *posilovány odborné profesní znalosti a dovednosti jednotlivých aktérů v systému sociálních služeb (zadavatelů a poskytovatelů služeb), a to formou vzdělávání jejich pracovníků* s ohledem na nově vzniklé potřeby vyplývající z přijatého zákona o sociálních službách (např. proces zajištění dostupnosti, řízení a rozvoje kvality a kontroly poskytovaných služeb, odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka a jeho další vzdělávání). Důraz bude kladen *na zvyšování kvality sociální práce formou vzdělávání*.

Kraje i obce budou systematicky a metodicky podporovány při zpracování střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb, a to především prostřednictvím *vzdělávání pracovníků v procesech plánování dostupnosti sociálních služeb a tvorby plánů rozvoje sociálních služeb, podpory vzniku dalších forem partnerství a vytváření a šíření metodických materiálů a příruček v této oblasti*.

Při zajištění dostupnosti sociálních služeb bude kladen důraz taktéž na zabezpečení odpovídající kvality poskytovaných sociálních služeb. *Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb budou systematicky a metodicky podporováni při zavádění a zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb*, a to jak prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb (zejména typové standardy sociálních služeb), tak vzděláváním pracovníků v procesech rozvoje kvality sociálních služeb, podporou vzdělávání v managementu a řízení subjektů působících v oblasti sociálního začleňování.

Kraje a obce i jednotlivá zařízení budou podporovány *v oblasti transformace pobytových zařízení sociálních služeb (institucionální péče) ve smyslu jak modernizace a humanizace*

---

<sup>67</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 19 – 21.

*těchto pobytových zařízení sociálních služeb* (domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory) a podpory chráněného bydlení, *tak především v oblasti podpory alternativních ambulantních a terénních sociálních služeb* (např. podpora samostatného bydlení, stacionáře, odlehčovací služby, centra denních služeb, osobní asistence, pečovatelská služba).

Pozornost bude věnována také systémovým opatřením v oblasti podpory vykonávání vybraných činností vedoucích k sociálnímu začleňování, a to zejména vzhledem k tvorbě *nástrojů k hodnocení stavu a efektivit realizovaných činností na místní, regionální a národní úrovni*. Je vhodné podporovat aktivity směřující k podpoře spolupráce všech relevantních subjektů na místní, regionální a i národní úrovni při nastavování opatření vedoucích k sociálnímu začleňování.

Spolu s účinností zákona o sociálních službách vznikne také veřejný *informační systém o sociálních službách*, který bude obsahovat relevantní informace o registrovaných poskytovatelích sociálních služeb, akreditovaných vzdělávacích programech, o kontrole v oblasti sociálních služeb atd.

Za účelem úspěšné implementace zákona o sociálních službách budou probíhat vzdělávací aktivity pro všechny relevantní aktéry, přičemž důraz bude kladen na roli obcí v poskytování srozumitelných informací o sociálních službách osobám, které tyto služby potřebují. Ke konci roku 2006 a v roce 2007 proběhne *celorepubliková kampaň*, jejímž cílem je zajistit informovanost o sociálních službách pro jednotlivé cílové skupiny uživatelů sociálních služeb, pro poskytovatele sociálních služeb, místní samosprávu a širokou veřejnost. Budou vydány a distribuovány informativní materiály o sociálních službách, uskuteční se regionální semináře a celostátní konference k aplikaci zákona o sociálních službách.

V souvislosti s implementací zákona o sociálních službách bude provedeno hodnocení dopadu zákona do jednotlivých prioritních oblastí systému sociálních služeb.

Na realizaci výše uvedených opatření bude pochopitelně potřeba finančních prostředků. Z jakých zdrojů budou finanční prostředky čerpány definují v následující subkapitole.

## 5.2 Vyčlenění prostředků k realizaci opatření

Opatření v rámci cílů (definovaných na *str. 31* této práce) budou především **podporována ze strukturálních fondů EU**. Systémová a procesní opatření v oblasti sociálního začleňování osob sociálně vyloučených nebo osob ohrožených sociálním vyloučením, vzdělávací aktivity atd. budou **podporovány z Evropského sociálního fondu** prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Investice v oblasti transformace pobytových zařízení sociálních služeb (institucionální péče) a řešení problematiky sociálně vyloučených romských komunit budou taktéž financovány prostřednictvím Integrovaného operačního programu.<sup>68</sup>

„Koordinaci a monitoring jednotlivých aktivit bude provádět koordinační jednotka NAPSÍ na MPSV ČR ve spolupráci s Komisí pro sociální začleňování, zřízenou pro tyto účely ministrem práce a sociálních věcí, a zejména střešními organizacemi zastupující zájmy samospráv<sup>69</sup>“.<sup>70</sup>

Nyní bych ráda chtěla vaši pozornost zaměřit k velmi podstatné věci, ostatně již několikrát v kapitole *4.1 Opatření k dosažení cílů v oblasti sociálních služeb* zmiňované, a tou je **zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**. Zákonem se **od 1. ledna 2007 změní celý systém sociálních služeb** a já vás s touto novou právní normou v následující kapitole podrobněji seznámím.

---

<sup>68</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 21.

<sup>69</sup> Svaz měst a obcí ČR. *Komise pro sociální záležitosti Asociace krajů ČR*.

<sup>70</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 21.

## 6 Nový zákon o sociálních službách

**Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** ze dne 14. března 2006 (jehož věcný záměr předložilo MPSV vládě již 30. června 2004) přináší velkou změnu v sociální oblasti. Tato změna nastane dnem **1. ledna 2007**, tj. dnem kdy tento zákon nabývá účinnosti.

„Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách upravuje podmínky poskytování pomoci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči lidem v tíživé životní situaci a dále podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb a v neposlední řadě i předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka v systémech, kde sociální pracovník působí.“<sup>71</sup>

„Hlavním důvodem k vypracování nové právní normy byla **potřeba změnit systém sociálních služeb**, který funguje na základě nevyhovující právní úpravy z konce osmdesátých let minulého století a z hlediska požadavků dnešní doby je už nedostačující. Nejenže nebere v úvahu výrazné společenské změny, ale také dostatečně nezohledňuje proces sociálního začleňování jako základní myšlenku moderní sociální politiky.“<sup>72</sup>

**Co vlastně zákon o sociálních službách upravuje, komu je určen, jaké nároky a jaká práva mají lidé podle tohoto zákona?** Těmito otázkami se budu zabývat v následujících subkapitolách.

### 6.1 Účel zákona o sociálních službách

Tuto kapitolu (včetně její podkapitoly *6.2 Nároky a práva lidí dle zákona o sociálních službách*) píší na základě prostudování zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dokumentu *Otázky a odpovědi k zákonu o sociálních službách* - dostupného na webových stránkách MPSV.

**Hlavním posláním zákona** o sociálních službách je chránit práva a oprávněné zájmy lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování, a to z různých důvodů jako je věk, zdravotní

---

<sup>71</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 87.

<sup>72</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. Tisková zpráva. Praha 28. 3. 2006.

postižení, krizová životní situace, nedostatečně podnětné sociální prostředí a mnoho dalších příčin.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon o sociálních službách“ nebo jen „zákon“) vytváří právní rámec pro množství vztahů mezi lidmi a institucemi v případech, kdy je nezbytné zabezpečit podporu a pomoc lidem, kteří se ocitnou v nepříznivé sociální situaci.

Zákon o sociálních službách definuje sociální službu, formy jejího poskytování a zařízení a druhy sociálních služeb. Dále zavádí povinnou registraci poskytovatelů sociálních služeb, která umožní vznik registru sociálních služeb, který bude významným zdrojem informací o rozsahu a charakteru sítě sociálních služeb. Tento registr bude mít podobu veřejného informačního systému, který bude sloužit k lepší orientaci v systému sociálních služeb.

Zákon vymezuje jak práva a povinnosti jednotlivců, tak práva a povinnosti obcí, krajů, státu a samozřejmě také poskytovatelů sociálních služeb.

V zákoně je rovněž upravena oblast týkající se podmínek výkonu sociální práce, a to ve všech společenských systémech, kde sociální pracovníci působí.

## 6.2 Nároky a práva lidí dle zákona o sociálních službách

Lidé mají **právo** na to, aby žádali **o pomoc a podporu ze strany veřejné správy a poskytovatelů sociálních služeb** v případě, že nejsou schopni samostatně řešit svou nepříznivou sociální situaci. Toto právo je založeno na obecném principu solidarity ve společnosti. Současně je jim zákonem garantováno, že poskytnutá pomoc a podpora musí zachovávat jejich lidskou důstojnost, musí vycházet z individuálních potřeb člověka a působit na něj tak, aby byla posilována jeho schopnost sociálního začlenění.

**Nárok** mají lidé:

- 1) **na bezplatné sociální poradenství**, které se vztahuje k možnostem řešení jejich nepříznivé sociální situace. Toto poradenství musí poskytnout každý poskytovatel sociálních služeb.

- 2) **na příspěvek na péči**, ovšem tento nárok může člověku vzniknout až tehdy, když se podrobí odbornému sociálnímu a lékařskému posouzení míry jeho závislosti na pomoci jiné osoby.

Na poskytnutí sociální služby nárok **není**, její rozsah a charakter je vždy založen smlouvou mezi uživatelem a poskytovatelem služby.

Tato výše vymezená práva a nároky se vztahují **k občanům České republiky a občanům ostatních členských zemí EU a dále pak k občanům jiných států, pokud mají na území členské země EU legální dlouhodobý pobyt**. Zákon potom hovoří o tzv. **okruhu oprávněných osob**.

### 6.3 Zákon o sociálních službách a související projekty MPSV

V následujících řádcích této kapitoly vás obeznámím se **třemi důležitými projekty** realizovanými MPSV ČR, jejichž realizace úzce souvisí s nově přijatým zákonem o sociálních službách.

Jak jsem se již zmínila v subkapitole 6.1 *Účel zákona o sociálních službách*, zákon o sociálních službách stanovuje řadu povinností pro poskytovatele sociálních služeb, jednou z těchto povinností je i **dodržování standardů kvality sociálních služeb**. Zákon zároveň zavádí **nový institut kontroly poskytování sociálních služeb**, tzv. inspekci poskytování sociálních služeb, jejímž úkolem je kontrola plnění podmínek a povinností, které ukládá zákon poskytovatelům sociálních služeb a kvality v sociálních službách.<sup>73</sup>

*Pro podporu systému kvality a kontroly kvality v sociálních službách je MPSV ČR od října 2005 realizován systémový celorepublikový projekt **Kvalita v sociálních službách**, který je financován z prostředků ESF (Evropský sociální fond) v rámci části opatření 2.1 OP RLZ (Operační program Rozvoj lidských zdrojů) a státního rozpočtu ČR. Cílem projektu je vytvořit a zajistit jednotný metodický přístup v oblasti kvality a kontroly kvality v sociálních službách a vytvořit ucelený systém vzdělávání v této oblasti. Projekt je rozdělen na dvě části.*

*Všeobecným cílem části projektu zaměřené **na systém kvality sociálních služeb** je na základě zmapování současné situace v oblasti zavádění národních standardů kvality sociálních služeb*

<sup>73</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 87.

*a na základě již existujících specifických standardů kvality sociálních služeb, vytvořit jednotný systém pro vzdělávání v zavádění národních standardů kvality v sociálních službách. Jednotný systém bude zaveden prostřednictvím průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb, kteří budou vzděláni v nově vytvořeném a pilotně ověřeném vzdělávacím programu. A dále pak vytvořit jednotnou metodiku pro vznik typových standardů kvality a podpořit rozvoj a revizi již existujících standardů kvality a vzdělávacích programů.*

*Všeobecným cílem části projektu zaměřené **na kontrolu kvality sociálních služeb** je vytvoření systému hodnocení kvality v sociálních službách, který bude významným nástrojem podporujícím sociální začleňování a zvyšování úrovně poskytovaných sociálních služeb. Cílem je připravit budoucí inspektory sociálních služeb a proškolené tak, aby uměli rozpoznat soulad poskytované sociální služby s národními standardy kvality, vyvozovat závěry pro orgán odpovědný za kontrolu poskytování sociálních služeb a dávat podněty a podporu k rozvoji kvalitních sociálních služeb. Dalším cílem projektu je zapojovat různé aktéry sociálních služeb do procesu hodnocení služby – a to zejména uživatele, poskytovatele a zadavatele (obce, kraje), ale i další subjekty působící v oblasti sociálních služeb. V rámci této části projektu budou vytvořeny vzdělávací programy pro vzdělávání inspektorů a metodiky pro provádění inspekcí, které budou zároveň pilotně ověřeny v praxi.*

Zákon o sociálních službách ukládá krajům také povinnost zpracovat **střednědobý plán rozvoje sociálních služeb** na území jejich regionu. Plán je zpracováván ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a zástupci osob, kterým jsou sociální služby poskytovány. Obcím je podle zákona o sociálních službách také umožněno zpracování střednědobého plánu sociálních služeb. Hlavním metodickým nástrojem k zajištění tvorby střednědobých plánů rozvoje je proces komunitního plánování sociálních služeb na úrovni obcí i krajů.<sup>74</sup>

---

<sup>74</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 88.

Pro podporu procesu komunitního plánování v regionech je realizován dvouletý celorepublikový systémový projekt **Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb**, který je financován ze zdrojů ESF (Evropský sociální fond) v rámci části opatření 2.1 OR RLZ (Operační program Rozvoj lidských zdrojů) a státního rozpočtu ČR. Cílem projektu je zajistit metodicky jednotný přístup k plánování na místní a regionální úrovni a vytvořit ucelený systém vzdělávání a metodické podpory všem účastníkům tohoto procesu. V projektu jsou zohledněny specifické demografické charakteristiky jednotlivých regionů a potřeby uživatelů, zadavatelů, poskytovatelů sociálních služeb a veřejnosti. V projektu již byl vytvořen první návrh metodik k zajištění procesu komunitního plánování sociálních služeb pod názvem „Kapitoly komunitního plánování sociálních služeb“ včetně několika příkladů dobré praxe. Konečná verze metodik bude k dispozici v lednu 2007. Od února 2006 do dubna 2007 probíhá vzdělávací program pro krajské vzdělavatele, kteří budou následně zajišťovat metodickou podporu a vzdělávání zpracovatelům střednědobých plánů, přímo zajišťujících proces komunitního plánování v regionech.

Třetím důležitým projektem je projekt **Celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách**.<sup>75</sup>

Pro podporu systému vzdělávání pracovníků působících v sociálních službách je MPSV ČR od dubna 2005 realizován systémový celorepublikový projekt **Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách**, který je financován ze zdrojů ESF (Evropský sociální fond) v rámci části opatření 2.1 OR RLZ (Operační program Rozvoj lidských zdrojů) a státního rozpočtu ČR. Cílem projektu je zjistit vzdělávací potřeby v segmentu sociálních služeb a na základě této informace nabídnout jednotný metodický přístup stanovování vzdělávacích potřeb na úrovni jednotlivých pracovníků a následně i celých pracovišť poskytovatelů sociálních služeb. Součástí projektu je i příprava akreditačního systému MPSV ČR, který bude akreditovat vzdělávací programy odpovídající zjištěným potřebám, tedy aktuální poptávce po vzdělávacích programech. Celý systém bude v rámci celého projektu také pilotně otestován.

---

<sup>75</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 - 2008*. s. 88.



„**Základním nástrojem**, který má zajistit rovný přístup osob k sociálním službám jsou Standardy kvality sociálních služeb. Účelem standardů kvality je poskytnout všem zainteresovaným subjektům v oblasti sociálních služeb vhodný nástroj, který umožní formovat poskytování služeb tak, aby byla chráněna lidská důstojnost uživatele sociálních služeb a podporováno jeho sociální začlenění.“<sup>76</sup>

Těmto Standardům kvality sociálních služeb věnuji následující dvě kapitoly (**7 Standardy kvality sociálních služeb, 8 Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe**), kde standardy podrobně rozebírám od důvodů jejich vzniku přes jejich vývoj až po jejich zavádění do praxe.

Na závěr této kapitoly bych ráda ještě uvedla **komentář k aktuálnímu stavu**.

#### **Komentář k aktuálnímu stavu:**

- 1) Na konci listopadu 2006 byla zveřejněna ve Sbírce zákonů ČR **VYHLÁŠKA** (vydaná MPSV), **kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách**. Tato vyhláška nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2007.
- 2) Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR také stanovilo (v návaznosti na paragrafy 101 a 104 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, a na zákon č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů) pro účely dotačního řízení **Metodiku Ministerstva práce a sociálních věcí ČR pro poskytování dotací ze státního rozpočtu poskytovatelům sociálních služeb pro rok 2007 v oblasti podpory poskytování sociálních služeb**.

„Metodika upravuje pravidla a podmínky pro poskytnutí dotace, postup pro podání žádosti, postup a kritéria pro hodnocení žádosti a stanovení výše dotace, pravidla a podmínky pro čerpání, kontrolu a vyúčtování dotace pro rok 2007.“<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní akční plán sociálního začleňování 2004 - 2006*. s. 37.

<sup>77</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí - [online]. URL: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/2912/metodika.pdf>>. [cit. 2006-12-15]

## 7 Standardy kvality sociálních služeb

K činnostem, které nastartovaly v roce 1999 - 2000 reformu sociálních služeb patřily projekty týkající se vypracování standardů kvality sociálních služeb.

**Standardy** představují také první konkrétní výstup reformy sociálních služeb. Představují jeden ze tří prvků, které tvoří komplexní systém zajišťování kvality pro oblast sociálních služeb v České republice. Mezi další dva prvky se řadí **inspekce sociálních služeb** a udělování oprávnění tzn. **registrace poskytovatelů sociálních služeb**.

### 7.1 Důvody vzniku standardů kvality sociálních služeb

„Hlavním důvodem přípravy a publikování standardů kvality sociálních služeb byla snaha přiblížit prostředí a podmínky pro poskytování sociálních služeb změnám ve společnosti a v požadavcích na kvalitu života. Jde zejména o požadavky **rozvoje autonomie, zajištění důstojnosti uživatelů sociálních služeb a důraz na dodržování lidských a občanských práv**.“<sup>78</sup>

V době před publikováním standardů (tj. duben 2002), u nás bylo jen málo prostoru pro zajištění kvalitních sociálních služeb. Legislativně upravené povinnosti poskytovatelů, které se týkaly toho, jak má služba vypadat, se soustřeďovaly výhradně na obecné technické, hygienické a personální ukazatele ve státních zařízeních, a to jenom v zákonech vymezených službách (zejména jde o ústavní péči). Rozdíl mezi tehdy existujícími podmínkami pro poskytování služeb danými zákony, vyhláškami a navykklým způsobem jejich výkladu a aplikace a současnou úrovní poznání v této oblasti stále rostl. To vedlo k rozhodnutí vytvořit soubor kritérií, v nichž jsou nové požadavky shrnuty. Tím jsou standardy kvality sociálních služeb.<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí - [online]. URL:

<<http://archiv.mpsv.cz/scripts/simple.asp?lg=1&id=2818>>. [cit. 2006-08-30]

<sup>79</sup> Tamtéž.

### 7.1.1 Sociální služby versus Standardy kvality sociálních služeb

Jak by tedy měly vypadat služby, které respektují nové požadavky shrnuté ve standardech kvality sociálních služeb ukazuje následující text:<sup>80</sup>

- Cílem sociálních služeb je **vytvářet pro lidi v nepříznivé sociální situaci podmínky pro účast na životě společnosti**, vytváření příležitostí pro smysluplné vztahy s rodinou a dalšími blízkými lidmi i podpora kontaktů s přirozeným sociálním prostředím. Sociální služby pomáhají dále **vyrovnávat příležitosti** lidí v nepříznivé sociální situaci s možnostmi vrstevníků, umožňují využívat služeb běžných systémů, jakými jsou škola, úřad práce, knihovna apod. Přitom je třeba mít neustále na paměti, že je třeba usilovat o to, aby nevznikla závislost na službě a návyk na ni.
- Klíčovým principem, který musí být dodržen, je **zachování lidské důstojnosti uživatelů služeb**, respekt k názorům a rozhodnutím uživatelů služeb včetně lidí s mentálním postižením. Prostředí, kde je služba poskytována, má být důstojné, proto je třeba dbát na čistotu, upravenost a odstranění bariér. Pracovníci sociálních služeb chrání jejich uživatele před předsudky a negativním hodnocením ze strany společnosti.
- Jedním z klíčových požadavků, na které se standardy soustřeďují, je **ochrana lidských i občanských práv**. Zařízení se snaží předcházet střetu zájmů pracovníků a uživatelů služeb, které mohou vést snadno ke zneužití postavení pracovníků v sociálních službách. Proto vytváří speciální podoby dokumentů dostupné uživatelům se specifickými potřebami (např.: Braillovo písmo, obrázky apod.)
- Standardy kvality sociálních služeb **zdůrazňují rovnoprávné postavení uživatele nebo zájemce o službu a poskytovatele**. Povinností zařízení tedy je, poskytnout zájemci či uživateli všechny informace o službě v takové formě, která mu umožní informované rozhodnutí. O poskytování služeb musí být uzavřena dohoda.
- Dalším důležitým požadavkem na zařízení, které poskytuje sociální služby je **transparentnost poskytování služeb**. Pro zařízení jsou jeho definované cíle, poslání apod. veřejným závazkem, zveřejňuje o sobě důležité informace (kontakty, statutární zástupce), vydává výroční zprávu, zveřejňuje postupy pro vyřizování stížností, pravidla pro přijímání darů, má jasná pravidla pro výběr a přijímání pracovníků atd.

---

<sup>80</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí - [online]. URL:

<<http://archiv.mpsv.cz/scripts/simple.asp?lg=1&id=2818>>. [cit. 2006-08-30]

- Důležitým požadavkem na služby je rovněž **orientace na uživatele služeb, na jeho osobní potřeby a aspirace**. Zařízení zajišťuje aktivní účast uživatele na plánování služby, kontaktuje další navázané služby podle přání a potřeb uživatele, zaškoluje nové pracovníky podle potřeb těch uživatelů, s nimiž bude pracovník v přímém kontaktu, apod.
- Standardy požadují **pozitivní přístup k uživatelům služeb**, tzn. vycházet při plánování služeb z vlastních možností člověka, z jeho dovedností, nadání, osobních kontaktů a vztahů.
- Standardy dále požadují zajištění **odborného poskytování služeb**. Zařízení přizpůsobují vzdělávání, nábor a profesní rozvoj pracovníků, spolupráci s externími odborníky a dalšími institucemi na základě zjištěných potřeb uživatelů služeb a aktuálních trendů v sociální oblasti. Zařízení též vytvářejí systém sdílení informací o jednotlivých uživatelích a přizpůsobují strukturu pracovníků zjištěným potřebám uživatelů.
- Standardy se soustřeďují také na vytvoření podmínek pro to, aby služby byly poskytovány **bez ohrožení bezpečnosti uživatelů**. K bezpečnosti služeb přispívá zejména uzavírání písemných dohod o poskytování služeb, existence jasně stanoveného výčtu údajů, které zařízení potřebuje k tomu, aby mohlo poskytovat bezpečné služby. K bezpečnosti patří také vypracování pravidel pro podávání stížností a pravidel pro pracovníky mimo pracovněprávní vztah, k nimž patří například dobrovolníci, praktikanti apod. Důležitá je rovněž připravenost na havarijní a nouzové situace a vedení dokumentace o průběhu významných událostí, stejně jako plánování finančního zajištění služeb a zodpovědnost konkrétních pracovníků za poskytování služeb jednotlivým uživatelům.
- Zařízení sociálních služeb musí zajistit **dostupnost služeb** v čase a prostoru podle potřeb stanovené cílové skupiny.
- Velmi důležitý je požadavek na podporu **rozvoje kvality v sociálních službách**. Ten zařízení naplňuje zapojením svých pracovníků do vlastního rozvoje, vytvořením dobrých pracovních podmínek, zajištěním externí odborné pomoci pro pracovníky, kteří přímo pracují s uživateli služeb, oboustrannou komunikací mezi vedením a personálem, jasně definovanými kompetencemi a zodpovědnostmi, zavedením systému hodnocení a odměňování pracovníků, kontrolou plnění svého veřejného závazku, zjišťováním spokojenosti uživatelů, analýzou stížností, vytvářením podmínek pro šetrný přístup k životnímu prostředí apod.

## 7.2 Vývoj standardů kvality sociálních služeb<sup>81</sup>

Práci na standardech zahájilo MPSV, které tím dalo najevo, že v oblasti sociálních služeb panovalo značné znepokojení ohledně kvality služeb. Od samého počátku tohoto procesu se všichni zúčastnění maximálně snažili o to, aby probíhaly konzultace, které by zajistily, že na vývoji standardů se budou skutečně podílet jak uživatelé, tak poskytovatelé. Celkem se na jejich vytváření podílelo asi 400 lidí.

Proces vytváření standardů kvality byl zahájen sociální konferencí a následným ustavením 20 pracovních skupin, jejichž členy byli zástupci uživatelů, poskytovatelů, samosprávy a odborné veřejnosti z celé republiky. Dále odkazují na subkapitulu **4.2 Činnosti vztahující se k reformě sociálních služeb v letech 1999 – 2003**, kde jsem se již podrobnému vývoji standardů kvality sociálních služeb věnovala.

Co vlastně standardy kvality sociálních služeb představují? Je třeba si uvědomit, že pojem kvalita je v oblasti sociálních služeb obtížně definovatelný a měřitelný. Proto byly vytvořeny standardy sociálních služeb, jejichž cílem je garantovat, že tyto služby budou odpovídat svému poslání a že lidé v naší společnosti budou mít stejné příležitosti k ochraně před sociálním vyloučením. **Standard lze definovat jako normu požadované úrovně kvality sociální služby, jejíž dosažení je prokazatelné a ověřitelné.**

Standardy byly vypracovány proto, aby je používali:

- uživatelé sociálních služeb,
- poskytovatelé a jejich pracovníci, kteří poskytují sociální služby přímo, bez ohledu na typ služby a na to, zda je poskytována v rámci veřejného sektoru či neziskovou organizací,
- pracovníci obecních a krajských úřadů při rozhodování o tom, zda nějakou službu zavést a poskytovat.

Standardy mohou být užitečné rovněž:

- pro akademické instituce a jejich organizace, které se zabývají výchovou a vzděláváním pracovníků v sektoru sociálních služeb,
- pro odborníky, kteří se zabývají výzkumem v sociální sféře,
- pro odborníky zabývajících se příbuznými obory.

---

<sup>81</sup> Celá kapitola je vytvořena na základě prostudování webových stránek Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

## 8 Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe

„Standards byly publikovány a představeny veřejnosti v dubnu a květnu 2002 v rámci série sociálních konferencí. Konferencí se účastnili zástupci všech zainteresovaných stran (poskytovatelé, odborná veřejnost, uživatelé, zástupci obcí, okresních úřadů i krajů).“<sup>82</sup>

Standards zapadají do evropského sociálního modelu, který je založen na principu sociálního začleňování lidí do společnosti a předcházení jejich sociálnímu vyloučení. Tento přístup nejlépe charakterizuje 10 klíčových principů, které Evropské Unie doporučuje pro podporu koncepce začleňování (Council of the European Union, 15223/01): **subsidiarita, holistický přístup, transparentnost a odpovědnost, služby přátelské k uživatelům, efektivnost, solidarita a partnerství, důstojnost a lidská práva, posílení a osobní rozvoj, trvalé zlepšování a udržitelnost, účast uživatelů**. Všechny citované principy jsou v publikovaných standardech kvality plně zakomponovány.<sup>83</sup>

Z výše uvedeného odstavce potom jasně vyplývá, že: „Vytvořené standardy kvality lze s důvěrou použít jako základ pro další rozvoj sociálních služeb, které budou v plném souladu s přístupy a požadavky Evropské unie.“<sup>84</sup>

### 8.1 Členění standardů kvality sociálních služeb

Standards se týkají všech sociálních služeb, a proto jsou formulovány obecně. Z důvodu větší srozumitelnosti, ale rovněž proto, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavek standardu splňují, jsou standardy rozloženy na kritéria. Kritéria jsou na rozdíl od obecně definovaných standardů měřitelná. Můžeme si na ně jednoznačně odpovědět. Porovnáním kritérií se skutečností lze tedy snadno zjistit, co je v zařízení v pořádku a co je třeba změnit. Měřitelnost kritérií je důležitá jak pro poskytovatele, tak pro uživatele služeb.<sup>85</sup>

---

<sup>82</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní akční plán sociálního začleňování 2004 - 2006*. s. 58.

<sup>83</sup> Tamtéž.

<sup>84</sup> Tamtéž.

<sup>85</sup> Srov. Tamtéž. s. 58 – 59.

V příručce pro poskytovatele – tj. v Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe je celkem publikováno **17 standardů**. Tyto standardy jsou dále rozděleny do tří základních částí: **procedurální, personální a provozní standardy**.

**Procedurální standardy** patří k nejdůležitějším. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat, čemu věnovat zejména pozornost při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Zahrnují též ochranu práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou například stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů, zajišťování osobních cílů u lidí s postižením komunikovat apod.<sup>86</sup>

Mezi **procedurální standardy** patří:

- **STANDARD 1. Cíle a způsoby poskytování služeb**
- **STANDARD 2. Ochrana práv uživatelů**
- **STANDARD 3. Jednání se zájemcem o službu**
- **STANDARD 4. Dohoda o poskytování služby**
- **STANDARD 5. Plánování a průběh služby**
- **STANDARD 6. Osobní údaje**
- **STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**
- **STANDARD 8. Návaznost na další zdroje**

**Personální standardy** se věnují personálnímu zajištění služeb. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.<sup>87</sup>

Mezi **personální standardy** patří:

- **STANDARD 9. Personální zajištění služeb**
- **STANDARD 10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb**
- **STANDARD 11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů**

---

<sup>86</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. s. 6.

<sup>87</sup> Tamtéž.

**Provozní standardy** určují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost služeb, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.<sup>88</sup>

Mezi **provozní standardy** patří:

- **STANDARD 12. Místní a časová dostupnost služby**
- **STANDARD 13. Informovanost o službě**
- **STANDARD 14. Prostředí a podmínky poskytování služeb**
- **STANDARD 15. Nouzové a havarijní situace**
- **STANDARD 16. Zajištění kvality služeb**
- **STANDARD 17. Ekonomika**

Standardy nejsou stálé, ba naopak neustále se mění. Poskytovatelé služeb by měli být obeznámeni se současnými standardy, které jsou používány, a na jejich základě se pokusit změřit svůj výkon.

Standardy jsou potřebné z různých důvodů a byly vytvořeny na základě různých úhlů pohledu. V podstatě je spousta nových standardů navrhována tak, aby se zvýšila svoboda uživatelů služeb a posílilo se jejich postavení. Zároveň však existují i standardy, které se vztahují k bezpečnosti práce a ochraně zdraví při práci, požární bezpečnosti a další, které jsou nutné k ochraně lidí.

---

<sup>88</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* s. 6.



## 9 Výchovný ústav pro mládež na OP v Janštejně

### 9.1 Charakteristika a struktura zařízení

Pro praktickou část mé práce jsem si zvolila **Výchovný ústav pro mládež na OP** (odloučeném pracovišti) v **Janštejně**. Toto odloučené pracoviště je součástí **Výchovného ústavu, střední školy a školní jídelny, Velkém Meziříčí (VÚM)**, jehož zřizovatelem je MŠMT. Nyní popíšu ve stručnosti celé zařízení společně s odloučenými pracovišti.

Historie VÚM začala v roce 1932 založením „Masarykova okresního dětského domova pro všechny děti okresu velkomeziříčského, které domova nemají, anebo tak špatného, že je horší než žádný“. V průběhu času se VÚM několikrát transformoval v různá zařízení, citovaná náplň práce však zůstávala. V roce 1973 se název ustálil na Výchovný ústav pro mládež, zařízení pro dívky ve věku od 15 do 18 let. V roce 1976 bylo zřízeno odloučené pracoviště PVS (pracovně výchovná skupina) Janštejn při Sklárně v Janštejně. V roce 1992 byla k ústavu přičleněna PVS Žďár nad Sázavou.<sup>89</sup>

Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1 je **dnes zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy mládeže od 15 do 18 let**. Má dvě odloučená pracoviště (OP):

- 1) **OP Janštejn** s kapacitou 24 děvčat (podrobněji se jeho charakteristice věnuji v následujících kapitolách).
- 2) **OP Žďár nad Sázavou** s kapacitou 20 chlapců – 2 výchovné skupiny. Na toto pracoviště jsou přijímáni chlapci výhradně do mimoústavních škol ve městě nebo v blízkém okolí. U těchto chlapců se předpokládá určitá samostatnost a odpovědnost.

**Ústav ve Velkém Meziříčí** má kapacitu 30 děvčat rozdělených do tří výchovných skupin. Součástí ústavu je *Odborné učiliště – Kuchař-číšník, provoz společného stravování s dvouletou přípravou a Odborné učiliště – Práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních*.

---

<sup>89</sup> Historie VÚ Velké Meziříčí - [online]. URL: <<http://www.vuvm.cz>>. [cit. 2006-10-12]

## 9.2 Charakteristika OP Janštejn

### *Stručně o pracovišti*

Odloučené pracoviště se nachází na sídlišti v Janštejně v obci Horní Dubenky, 588 52 a je součástí Výchovného ústavu ve Velkém Meziříčí. Toto zařízení poskytuje péči dívkám se závažnými poruchami chování, u nichž byla nařízena ústavní výchova nebo uložená ochranná výchova. Plní úkoly výchovné, vzdělávací a sociální.

Kapacita zařízení je 24 dívek. Jsou rozdělené do tří výchovných skupin a každá výchovná skupina má dva kmenové vychovatele a dva asistenty pedagoga. Pracoviště je charakterizováno tím, že jsou zde dívky přijímány *do jednoleté či dvouleté ústavní praktické školy* nebo dojíždějí do *škol mimo ústav* v okolí (do tzv. civilních škol).

„**Cílem** výchovné práce OP Janštejn je vytvoření trvalého prostředí, které dětem umožní uspokojování základních materiálních, citových a speciálních potřeb, které bude zajišťovat vhodné rozvíjení vědomostí, dovedností a návyků s přihlédnutím k zájmům a zvláštnostem každého dítěte. Kromě působení školy je důležité uspokojení potřeb v oblasti výchovy, relaxace a zábavy.“<sup>90</sup>

### *Historie OP Janštejn*

„Zařízení v Janštejně bylo zřízeno jako experiment **v roce 1970**. Nespadlo pod žádný výchovný ústav. Dívky byly ubytované společně s uční na sklářském internátě a pracovaly v místní sklárně jako pomocné dělnice. Přicházely ze všech výchovných ústavů v republice na základě výběru. **Cílem** byl pokus zapojit děvčata do společnosti, do běžného život, do pracovního procesu. Některé dívky obstály, jiné musely být během krátké doby vráceny zpět do původního zařízení.“<sup>91</sup>

„**V roce 1976** byla budova sklářského internátu uvolněna pro potřeby děvčat z výchovného zařízení. Vznikla pracovně výchovná skupina, která spadala pod Výchovný ústav ve Velkém Meziříčí. Počáteční kapacita dívek byla deset a postupně vzrostla na kapacitu dvaceti dívek. Tyto dívky pracovaly v místní sklárně jako dělnice – donašečky dutého skla. **V roce 1994** došlo k dalšímu navýšená počtu dívek na 24. V tomto roce byla zřízena jako součástí *zařízení*

---

<sup>90</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *VNITŘNÍ ŘÁD 2007*. s. 3 – 4.

<sup>91</sup> Historie OP Janštejn - [online]. URL: <<http://www.vuvm.cz/>>. [cit. 2006-11-13]

*dvouletá praktická škola. Od roku 2003 je děvčatům, umístěným v tomto zařízení, umožněno navštěvovat rovněž střední školy a učiliště v okolí.*<sup>92</sup>

### ***Vzdělávání***

Součástí zařízení je **praktická škola dvouletá** a nově od září roku 2006 probíhá výuka i v **praktické škole jednoleté**. Obě školy jsou umístěny mimo areál zařízení.

#### *Praktická škola jednoletá*<sup>93</sup>

Slouží pro rozšíření a doplnění všeobecných základů dříve dosažených v Pomocné škole popř. Zvláštní škole. Úkolem praktické školy je dále upevňování a prohlubování vědomostí a praktických dovedností. Přípravuje žáky především pro rodinný život a výchovu dětí a pro výkon jednoduchých pracovních činností. Jednoletá výuka je ukončena závěrečnou zkouškou a vydáním vysvědčení o této závěrečné zkoušce.

#### *Praktická škola dvouletá*<sup>94</sup>

Vzdělávání je určeno především pro absolventy zvláštních škol, speciálních základních škol, nejúspěšnější absolventy pomocných škol, popř. základních škol s dokončenou povinnou školní docházkou v nižších ročnících, kteří nebyly ze zdravotních, prospěchových či jiných důvodů přijaty na jinou školu.

Metody a formy práce respektují specifické zvláštnosti žáků. Výuka zde probíhá především formou praktických cvičení. Dvouletá výuka je ukončena ústní a praktickou závěrečnou zkouškou, vydáním výročního vysvědčení. Dívky poté mohou nalézt uplatnění při pomocných pracích ve zdravotnictví, v sociální péči a službách, stravovacích zařízeních, ve výrobních podnicích či v zemědělství.

V příloze č. 1 se nachází „**Kategorie a názvy vyučovacích předmětů + počet týdenních vyučovacích hodin**“ (Praktické školy dvouleté).

---

<sup>92</sup> Historie OP Janštejn - [online]. URL: <<http://www.vuvm.cz/>>. [cit. 2006-11-13]

<sup>93</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1.  
VÝROČNÍ ZPRÁVA 2005/2006. s. 7 – 14.

<sup>94</sup> Tamtéž.

### ***Vzdělávání dětí mimo zařízení na středních školách a učilištích***

Absolventům základních a zvláštních škol, kteří vykonávají nařízenou ústavní výchovu v OP Janštejn je zajištěno právo na vzdělání i na školách a učilištích v okolí – v Jihlavě, v Pelhřimově, v Třešti. V plánu jsou také rekvalifikační kurzy organizované KD Junior Chotěboř. Dívky do těchto škol denně dojíždějí a výborným studentkám je umožněn po určité době i pobyt na internátech škol.

Nejčastěji jsou využívány následující studijní obory:

**OU** (Odborné učiliště) - délka studia 3 roky, studium ukončeno výučním listem, obory:

- ***kuchařské práce***
- ***řeznické práce***
- ***květinářské a aranžerské práce***
- ***šití oděvů***
- ***prodavačské práce***
- ***zušlechtování skla /obor dvouletý/***

**SOU** (Střední odborné učiliště) - délka studia 3 roky, studium je zakončeno výučním listem, obory:

- ***kuchařka, číšnice***
- ***cukrářka***
- ***švadlena***
- ***řeznice – uzenářka***
- ***krajinářka***
- ***prodavačka***

Další střední školy, které mohou dívky navštěvovat je gymnázium a obchodní akademie.

Ve školním roce 2005/2006 bylo přijato **do škol mimo ústav**<sup>95</sup>:

1 klientka ke studiu na obchodní akademii v Třešti,

2 klientky ke studiu na středním odborném učilišti (SOU) - kuchař - číšník v Třešti,

1 klientka ke studiu na odborném učilišti (OU) - kuchařské práce v Třešti,

---

<sup>95</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1.

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2005/2006. s. 14.

1 klientka ke studiu na odborném učilišti (OU) - cukrářské práce v Třešti.

Během I. Pololetí byla vyloučena 1 dívka z OA pro krádeže a z OU - cukrářské práce 1 dívka pro záškoláctví.

Úspěšně s dobrými výsledky ukončily I. Ročník 3 žákyně.

### ***Mimoškolní výchova***

„Záměrem mimovýchovné práce je působení pracovníků na děti s cílem dosažení harmonického tělesného i duševního rozvoje. Důležité je především podchytit vloh a zájem dítěte o činnosti a nadále je rozvíjet.“<sup>96</sup>

Na zařízení si dívky mohou vybírat ze **zájmových kroužků**. Zájmové kroužky jsou voleny podle zájmu dívek a vedeny jednotlivými vychovatelkami. V tomto školním roce (tj. v roce 2006/2007) je funkční zájmový kroužek

- **vaření**
- **sportovní**
- **šití**
- **keramický**
- **hudební**
- **čtenářský**

V minulém roce byl o tyto kroužky značný zájem, postupem času však zájem upadal a dívky volily raději relaxační odpočinkovou činnost. Bylo tedy nutné apelovat na zodpovědný přístup v plnění jejich povinností. Zájem se podařilo stabilizovat, ale již v podstatně nižším počtu. V současné době mají dívky největší zájem o kroužek keramický a sportovní, v porovnání s loňským rokem se zvýšil zájem o kroužek šití.

Kromě zájmových kroužků probíhají různé besedy, které jsou zaměřené na společenskou výchovu, právní uvědomování, rodinnou a zdravotní výchovu. Zároveň se vychovatelé snaží dívkám zprostředkovat bohaté kulturní a společenské využití. Tyto akce si dívky mohou samy naplánovat na skupinovém sezení a opět se jich zúčastňují dle vlastní volby a zájmu. Mezi pořádané akce patří například: muzikály v Praze (Bídníci, Elixír života, Obraz Doriana Graye, atd.), festival „Modré dny“ ve Žďáře nad Sázavou či rockový benefiční koncert

---

<sup>96</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *VNITŘNÍ ŘÁD 2007*. s. 9.

„Hvězdy pro modré nebe“ ve Žďáře nad Sázavou, celodenní výlety spojené s prohlídkou měst a návštěvy různých atrakcí (v minulém školním roce např. Třeboň, Jindřichův Hradec, Znojmo, Tábor, Brno, Praha, či Moravský kras), pěší turistika po okolí, turistika na kolech (trasy Počátky, Řásná, Řídelov, Telč, Mrákotín), v zimním období tyto trasy na běžkách, návštěvy bazénu v Jihlavě, návštěvy kin, výstav, divadelních představení, účast na zájmově umělecké činnosti výchovných zařízení nebo letní a zimní olympiády výchovných zařízení.

V následujících 17 kapitolách se již věnuji samotným 17 standardům kvality sociálních služeb. Zjišťuji zde, do jaké míry jsou jednotlivé standardy ve Výchovném ústavu pro mládež na OP (odloučeném pracovišti) Janštejn naplňovány a tam, kde určitý standard nebude z hlediska patřičných kritérií na odloučeném pracovišti naplněn, budu formulovat **doporučení** (návrhy opatření), co by se mělo udělat, aby byl ústav lépe připraven na zavedení standardů do praxe.

## 10 Standard 1. Cíle a způsoby poskytování služeb

„Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.“<sup>97</sup>

### KRITÉRIA:<sup>98</sup>

1.1 „Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek.“

1.2 „Veřejný závazek definovaný podle 1.1 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.“

1.3 „Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou. Metodika je běžně přístupná všem pracovníkům.“

1.4 „Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.“

1.5 „Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.“

---

<sup>97</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. s. 7.

<sup>98</sup> Tamtéž. s. 7 – 11.

## 10.1 OP Janštejn versus standard 1. Cíle a způsoby poskytování služeb

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 1.1***

Poslání výchovných ústavů a tudíž i Výchovného ústavu na OP (odloučeném pracovišti) Janštejn je dáno **zákonem č. 109/2002 Sb.** (vydaným MŠMT), o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zřízeních a o změně dalších zákonů, a **vyhláškou č. 334/2003 Sb.**, kterou se upravují podrobnosti výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních (také vydanou MŠMT). Na základě tohoto zákona a vyhlášky je vypracován Vnitřní řád výchovného ústavu, který formuluje **poslání** následujícím způsobem: „**Odloučené pracoviště Janštejn jako součást Výchovného ústavu, střední školy a školní jídelny, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1 zajišťuje náhradní výchovnou péči v zájmu zdravého vývoje, řádné výchovy a vzdělávání dívkám - ve věku 15 (příp. mladší) až 18 (příp. 19) - se závažnými poruchami chování, u nichž byla nařízená ústavní výchova nebo uložená ochranná výchova.**“ Toto poslání lze dále dohledat ve VÝROČNÍ ZPRÁVĚ ústavu, ORGANIZAČNÍM ŘÁDU či PLÁNU PRÁCE.

„**Cílem** výchovné práce OP Janštejn je vytvoření trvalého prostředí, které dětem umožní uspokojování základních materiálních, citových a speciálních potřeb, které bude zajišťovat vhodné rozvíjení vědomostí, dovedností a návyků s přihlédnutím k zájmům a zvláštnostem každého dítěte. Kromě působení školy je důležité uspokojení potřeb v oblasti výchovy, relaxace a zábavy.“<sup>99</sup> Tento obecný cíl zařízení je dále rozpracován na konkrétní měřitelné cíle v tzv. Individuálním programu rozvoje osobnosti (IPRO), jež je sestavován pro každé dítě ústavu. Individuální program vychází z **komplexní diagnostické zprávy a návrhu programu rozvoje osobnosti**, který je zpracován příslušným diagnostickým ústavem. Rozpracovává hlavní dlouhodobější cíle stanovené diagnostickým ústavem do krátkodobých cílů tak aby maximálně vedly ku prospěchu dítěte a jeho rozvoji v podmínkách ústavní výchovy (Podrobněji viz. subkapitola **14.1 OP Janštejn versus STANDARD 5. Plánování a průběh služeb** na str. 73.).

---

<sup>99</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *VNITŘNÍ ŘÁD 2007*. s. 3 – 4.



**Další cíle** OP Janštejn tak, jak je definuje VNITŘNÍ ŘÁD, jsou následující:

- poskytovat péči jinak poskytovanou rodiči nebo jinými osobami, kterým bylo dítě svěřeno do výchovy rozhodnutím příslušného orgánu.
- poskytovat plné přímé zaopatření zletilé nezaopatřené osobě po ukončení výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy, připravující se v ústavu na budoucí povolání, nejdéle však do věku 26 let za podmínek sjednaných ve smlouvě mezi nezaopatřenou osobou a ředitelem ústavu.
- poskytovat dětem plné přímé zaopatření (stravování, ubytování, ošacení, učební potřeby a pomůcky, náklady na vzdělávání, na zdravotní péči, která není hrazena ze zdravotního pojištění a není vyžádána rodiči, kapesné, osobní dary a věcnou pomoc při odchodu zletilých ze zařízení).

**Cílová skupina uživatelů** OP Janštejn je jasně **definována zákonem č. 109/2002 Sb.**, podle § 14 odst. 1, 2, 3 a 4 následovně:

- (1) Výchovný ústav pečuje o děti starší 15 let se závažnými poruchami chování u nichž byla nařízena ústavní výchova nebo uložena ochranná výchova. Ve vztahu k dětem plní zejména úkoly výchovné, vzdělávací a sociální.
- (2) Výchovné ústavy se zřizují odděleně pro děti s nařízenou ústavní výchovou a uloženou ochrannou, popřípadě jako výchovný ústav nebo výchovná skupina pro děti podle odstavců 1 a 3, které jsou nezletilými matkami, a jejich děti, nebo pro děti podle odstavců 1 a 3, které vyžadují výchovně léčebnou péči.
- (3) Do výchovného ústavu může být umístěno i dítě starší 12 let, má-li uloženu ochrannou výchovu a v jeho chování se projevují tak závažné poruchy, že nemůže být umístěno v dětském domově se školou. Výjimečně, v případě zvláště závažných poruch chování, lze do výchovného ústavu umístit i dítě s nařízenou ústavní výchovou starší 12 let.
- (4) Výjimky z ustanovení odstavce 2 může udělit ministerstvo.

**Principy**, kterými se řídí pracovníci ústavu při práci s uživateli a při poskytování služeb jsou písemně rozebrány ve **Vnitřním řádu** zařízení a to v kapitole *Zásady péče o děti*. Další zásady, kterými se vychovatelé ústavu řídí při práci s klientkami lze dohledat v **Metodických poznámkách k sestavování Individuálního plánu rozvoje osobnosti (IPRO)**. Zde jsou mimo jiné definovány zásady, dle kterých kmenoví vychovatelé postupují při práci

na individuálních cílech klientek zařízení. V souvislosti s **IPRO** mají kmenoví vychovatelé rozpracovány také zásady pro tvorbu hodnocení individuálních výchovných cílů klientek a to v tzv. **Metodickém pokynu pro hodnocení** - viz. příloha č. 2: „**Tvorba hodnocení v souvislosti s IPRO**“.

Na základě výše uvedeného zjišťuji, že OP Janštejn sice **vyhovuje požadavkům KRITÉRIA 1.1**, ale na základě výsledků dotazníkového šetření (Viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 1. Cíle a způsoby poskytování služeb, otázky a) – f.)**) také zjišťuji, že přestože všichni kmenoví vychovatelé seznámeni s posláním, cíli a principy poskytovaných služeb jsou, **ne všichni z nich potom ví, v jakém dokumentu/dokumentech poslání, cíle a principy poskytovaných služeb hledat.**

### **DOPORUČENÍ:**

Jestliže mají být služby na OP Janštejn poskytovány kvalitně, nestačí, aby byly detailně formulovány na papíře, ale je třeba, aby s nimi byly pracovníci ztotožnění a věděly, v jakých dokumentech zařízení je dohledat. Proto vedení ústavu **doporučuji pořádat porady či semináře, které by vychovatele dostatečně seznamovaly a to nejenom s tím, kde poslání, cíle a principy poskytovaných služeb dohledat, ale pochopitelně s obsahy veškerých dokumentů, které ke své práci, tak aby ji poskytovali kvalitně, potřebují.** Také bych zde ráda zdůraznila, že do práce **na formulaci ať už poslání, cílů či principů služeb, by měli být zapojeni všichni vychovatelé ústavu.**

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 1.2***

Do OP Janštejn jsou přijímány dívky se závažnými poruchami chování a to prostřednictvím příslušného diagnostického ústavu, který provádí celkovou diagnostiku dítěte. Hlavním cílem výchovného ústavu je potom resocializace čili úsilí o změnu stavu dívky a její integrace do společnosti. K tomuto znovuzáčlenění slouží již zmiňovaný **Individuální plán rozvoje osobnosti**, jež rozpracovává hlavní dlouhodobější cíle stanovené diagnostickým ústavem do krátkodobých cílů, tak aby maximálně vedly ku prospěchu dítěte, jeho rozvoji v podmínkách ústavní výchovy a zařazení do společnosti (Podrobněji se jednotlivými cíli stanovenými v IPRO zabývám v kapitole **14 STANDARD 5. Plánování a průběh služeb** na str. 73.).

Jedním z hlavních cílů OP Janštejn je tedy dívky během jejich pobytu v ústavu připravit na běžný život ve společnosti, tak aby mohly žít běžným způsobem, což je ostatně **požadavek KRITÉRIA 1.2**, které OP Janštejn tímto **splňuje**.

### **Hodnocení ke KRITÉRIU 1.3**

Dle slov vedoucí vychovatelky OP Janštejn jsou veškeré metodické materiály pro zaměstnance (např.: Roční plán výchovně vzdělávací činnosti, Týdenní programy výchovně vzdělávací činnosti, Vnitřní řád, Metodické poznámky k sestavování IPRO, Metodický pokyn pro hodnocení apod.) kterými se musí při své práci s klientkami řídit, písemně vypracovány a plně k dispozici. Zároveň je v zařízení k dispozici odborná literatura, kterou vychovatelé využívají i ve svém dalším studiu speciální pedagogiky. Zároveň podotýká, že: „*Veškerá metodika musí být v souladu se službami, které dětem poskytujeme. Povinností vedoucího pracovníka je metodicky vést své podřízené, taktéž speciální pedagog – etoped metodicky vede výchovné pracovníky v práci s dětmi.*“

Z Plánu práce výchovného ústavu lze vyčíst, že metodické materiály jsou vytvářeny nejenom vedením ve Velkém Meziříčí, ale i za spolupráce ostatního personálu odloučených pracovišť a to na tzv. **Metodických sdruženích vychovatelů**. Toto sdružení je řízeno etopedkou nejméně 4 krát ve školním roce. Zúčastňují se ho vedoucí vychovatelé, kteří si k sobě vyberou jednoho zkušeného vychovatele a speciální pedagogové. Metodické sdružení rovněž navštěvuje ředitel a zástupce ředitele.

Naplnování tohoto kritéria jsem si též ověřila pomocí otázek z dotazníkového šetření (Viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 1. Cíle a způsoby poskytování služeb.**) a výstup byl následující:

**g) Jsou Vám tyto metodické materiály (viz. vysvětlení pojmů) OP Janštejn k dispozici a pracujete v souladu s nimi?**

<b>varianta odpovědí</b>	<b>četnost odpovědí</b>
1 jsou mi k dispozici a pracuji v souladu s nimi	7
2 jsou mi k dispozici, ale nepracuji v souladu s nimi	0
3 nejsou mi k dispozici, ale pracuji v souladu s nimi	0
4 nejsou mi k dispozici a nepracuji v souladu s nimi	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**h) Jste spokojena s metodikou Vašeho zařízení?**

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 velmi spokojena	1
2 spokojena	6
3 nevím	0
4 nespokojena	0
5 velmi nespokojena	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**ch) Máte možnost spolupodílet se na vytváření metodických materiálů?**

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	5
2 ne	1
3 nevím, nebyla jsem o této možnosti informována	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

Z výše uvedeného je patrné, že **KRITÉRIUM 1.3** naplňováno z větší části je.

## **DOPORUČENÍ:**

**Informovat veškerý personál**, pracující s klientkami ústavu o možnosti spolupodílení se na vytváření metodických materiálů zařízení a **zohledňovat jejich připomínky a návrhy**, které tak mohou vést ke zkvalitnění služeb poskytovaných klientkám.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 1.4***

Jelikož se jedná o výchovný ústav, mohou klientky uplatňovat svoji vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí pochopitelně jen do určité míry. Jak jsem se již zmiňovala, hlavním cílem výchovného ústavu je resocializace čili změna v chování klientek. V tomto směru jsou proto stanovena pravidla, kterým se musí dívky podřizovat. Vedoucí vychovatelka podotýká, že tato pravidla jsou postavená samozřejmě tak, aby byla zachována práva dětí.

V čem tedy mohou dívky uplatňovat vlastní vůli? V ústavu existuje tzv. **spoluspráva dětí**, která se skládá ze zástupců jednotlivých výchovných skupin (pozn. na OP Janštejn jsou celkem 3 výchovné skupiny), spolupodílejících se na schvalování jídelníčků, akcí nebo předkládají požadavky ostatních dětí ze skupin, jejich stížnosti, připomínky apod. (Více ke spolusprávě dětí viz. kapitola **14 STANDARD 5. Plánování a průběh služeb** na str. 73.). Vlastní názory mohou uplatnit i na **skupinových sezeních**, kde mají možnost zasahovat do plánování celotýdenní činnosti, s kmenovými vychovatelkami řeší estetickou

stránku své skupiny, plánují nákup např.: sportovního vybavení, her, atd. Samy si potom mohou rozhodnout o tom, jak budou trávit svůj volný čas, o odjezdech k rodičům, o návštěvách, o manipulaci s vlastními finančními prostředky, o způsobu oblékání atd.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 1.5***

Výchovný ústav na OP Janštejn **nemá vytvořena žádná vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.** Dle slov vedoucí vychovatelky si pozitivní přístup veřejnosti k dětem musí získat děti samy tím, že ji vlastním chováním, vystupováním na veřejnosti, prací apod. přesvědčí o tom, že špatné mínění o nich je nesprávné. Zároveň k tomu dodává, že klientky na OP Janštejn to mají těžší právě proto, že se ústav nachází v obci s menším počtem obyvatel, kde občané klientky znají a mnozí svou opovržlivost jimi dávají dostatečně najevo. Veřejnost má bohužel také často představu, že si v ústavech mohou svěřenci dělat co chtějí a že se tam pak ti méně „zkažení“ naučí jen tomu špatnému, co dosud neznali. Proto ústav klade velký důraz na to, aby se svěřenky chovaly dobře na veřejnosti (na volných vycházkách, dopravních prostředcích při cestě z ústavu a zpět, do školy mimo ústav apod.), aby neutrpělo jméno ústavu.

### **DOPORUČENÍ:**

Právě proto, že je OP Janštejn umístěn v tak malé obci a vychovatelé o předsudcích a negativním hodnocením, které je adresováno občany na stranu klientek vědí, **apeluji na vytvoření vnitřních pravidel pro ochranu klientek.** Navíc některé vychovatelky jsou přímo z této obce a proto si myslím, že by nebylo pro zařízení obtížné formulovat postupy jak těmto předsudkům a negativnímu hodnocení předcházet. Jako velice pozitivní bych viděla tuto problematiku řešit např. na již zmiňovaných Metodických sdruženích vychovatelů, které jsou pořádány ve Výchovném ústavu ve Velkém Meziříčí za účasti dalších vychovatelů a speciálních pedagogů – etopedů tohoto ústavu. Zde by si potom mohli všichni tyto specialisté navzájem předat zkušenosti, nápady a společnými silami tak přispět k mnohem lepšímu vnímání jejich klientů ze strany veřejnosti.

## 11 Standard 2. Ochrana práv uživatelů

**„Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.“<sup>100</sup>**

### **KRITÉRIA:<sup>101</sup>**

2.1 *„Zařízení má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Jde zejména o následující oblasti: ochranu osobní svobody, soukromí, osobních údajů, práva na vzdělání a svobodnou volbu povolání, ochranu před jakýmkoli formami zneužívání, nucenými pracemi, diskriminací apod.“*

2.2 *„Pro oblasti definované ve 2.1 má zařízení psaná vnitřní pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů služeb. Zařízení má mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů zařízením nebo jeho pracovníky.“*

2.3 *„Zařízení má definovány situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují.“*

2.4 *„Rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby je respektováno.“*

### 11.1 OP Janštejn versus standard 2. Ochrana práv uživatelů

#### ***Hodnocení ke KRITÉRIÍM 2.1/2.2/2.3***

OP Janštejn nemá písemně stanovené oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv klientek ústavního zařízení a tím pádem pro tyto oblasti **neexistují ani psaná vnitřní pravidla**, jež by zamezovala případnému porušování práv klientek. Zařízení má pouze ve Vnitřním řádě uvedená **práva a povinnosti dětí**, které **jsou dány** již zmiňovaným **zákonem č. 109/2002 Sb.** Vněm jsou rovněž definována práva a

---

<sup>100</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* s. 21.

<sup>101</sup> Tamtéž. s. 21 – 30.

povinnosti ředitele zařízení a osob odpovědných za výchovu. **Práva a povinnosti dětí** lze též dohledat ve **Školním řádě ústavu**.

Zde se nabízí otázka, jak by tedy OP Janštejn postupovalo v případě, že by došlo k porušení práv dětí ze strany personálu? Cituji vedoucí vychovatelku: „Dojde-li k porušení práv ze strany personálu vůči dítěti, jsou vyvozené právní důsledky, zatím jsem se ale s touto situací v našem ústavu nesetkala“... „Na dodržení práv ze strany zaměstnanců dohlíží jak státní zastupitelé tak kurátoři dětí, porušení okamžitě oznamují soudu.“

Je zjevné, že **současná situace na OP Janštejn se z hlediska STANDARDU 2. dosti vzdaluje od požadavků výše uvedených KRITÉRIÍ.**

### **DOPORUČENÍ:**

**Písemně definovat možné oblasti:**

- při nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv klientek OP Janštejn,
- při nichž by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů.

**Taktéž písemně definovat vnitřní pravidla:**

- jež by zamezovala případnému porušování práv klientek ústavu,
- která řeší vztah členů personálu ke klientkám.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 2.4***

Dle slov vedoucí vychovatelky jsou názory, přání apod. ze strany klientek na služby poskytované ústavem respektovány, ale musí se vždy posoudit opodstatněnost těchto názorů a připomínek.

Jak jsem se již zmínila u **hodnocení ke KRITÉRIU 1.4** na str. 59, zařízením, kterým se ve své diplomové práci zabývám, je výchovný ústav, jehož hlavním cílem je resocializace čili změna v chování klientek. V tomto směru jsou proto stanoveny pravidla, kterým se musí dívky podřizovat, aby došlo k žádoucí změně v jejich chování, resp. odstranění nežádoucího chování, pro které byly právě do ústavu umístěny. Přičemž pravidla jsou postavená tak, aby

byla zachována práva dětí. Z toho tedy vyplývá – **požadavky klientek zohledňovat, zabývat se jimi, ale pouze do určité míry tak, aby nebyla porušena pravidla, která dívky musí respektovat.**

Naplnování tohoto kritéria jsem si opět ověřila pomocí otázek z dotazníkového šetření (Viz. příloha č. 4: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY**“ - **STANDARD**

**2. Ochrana práv uživatelů**) a výstup byl následující:

**a)** Máš možnost nějakým způsobem **ovlivňovat služby** (tzn. zda můžeš nějakým způsobem ovlivňovat výchovnou činnost – plánovat celotýdenní činnost ve skupině, výchovné cíle a úkoly, vzdělávací činnost, zájmové kroužky, sestavování jídelníčku, navrhování různých akcí nebo besed, atd.), které jsou ti na OP Janštejn poskytovány?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
ano	18
ne	2
nevím	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

**b) (otevřená otázka)** V případě, že ano uveď prosím **způsob/y**, jakým/jakými máš možnost tyto služby ovlivňovat:

odpovědi klientek	četnost odpovědí
Při sezení s vychovatelkou plánujeme společně následující týden.	2
Můžeme si navrhnout různé akce, jídelníčky, atd.	3
Že podáme s holkami nějaké návrhy, co budeme o zájmovkách (zájmové kroužky) dělat. Nebo, já jsem vedoucí skupiny tak mohu navrhnout na půlkruhu akce, které bychom mohli podniknout – buď to vychovatelka schválí a nebo se udělá kompromis.	1
Domluva s vychovateli. Prosazovat svůj názor - co by bylo dobré a co ne, že ty navržené věci od vychovatelů bysme chtěly nebo nechtěly dělat atd.	1
Po vyjádření a domluvě s vychovatelkami.	2
Po domluvě s vychovateli a vedoucí.	2
Při skupinovém sezení plánujeme s vychovatelkou různé akce.	2
S personálem je možnost volby a rozhodnutí co chci dělat, ale ze strany ostatních klientek je to těžké. Jsou znechuceny jakoukoli činností. Ve stravování je možnost si naplánovat jídelníček a pak si i uvařit.	1
Při posezení s vychovatelem. Plánujeme akce s kamarádkami a pak to konzultujeme s vychovatelkou.	1
Hlavně plánování jídelníčku na každý víkend – domluva s pani vychovatelkou. Také plánování akcí o zájmových kroužcích, kam pojedeme na výlet. Konečné slovo má ale vždy vychovatelka.	1
Sport, při posezení s vychovatelem. Plánování s vychovatelem jídelníčků, akcí – kino, výlet, kam půjdeme ven atd.	1



Můžu se s kamarádkami vyjadřovat k různým věcem, akcím. Vychovatelka to někdy schválí, někdy navrhne něco sama a my se rozhodneme, že to budeme dělat nebo ne – takže kompromis.	1
<b>celkem</b>	<b>18</b>

I z dotazníkového šetření je zjevné, že možnost vyjádřit svůj názor, požadavek či přání v ústavu dívky skutečně mají a v rámci možností jsou personálem respektované.

**KRITÉRIUM 2.4** považuji za **splňované**.

## 12 Standard 3. Jednání se zájemcem o službu

„Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.“<sup>102</sup>

### KRITÉRIA:<sup>103</sup>

3.1 „Zařízení na základě vnitřních pravidel aktivně informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny.“

3.2 „Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů.“

3.3 „Příslušný pracovník zařízení dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat, jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.“

3.4 „Osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu. Sociální a zdravotní diagnóza a omezení z ní plynoucí jsou uplatňovány zejména ve fázi, kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle, připravována strategie omezení rizik atd.“

3.5 „Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.“

3.6 „Zařízení stanoví pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.“

---

<sup>102</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. s. 31.

<sup>103</sup> Tamtéž. s. 31 – 40.

## 12.1 OP Janštejn versus standard 3. Jednání se zájemcem o službu

### *Hodnocení ke KRITÉRIU 3.1*

#### *Postup při přijímání dětí do zařízení*

Děti jsou do zařízení **přijímány pouze prostřednictvím diagnostického ústavu** (do DÚ je dítě umístěno na základě rozhodnutí soudu – rozlišujeme dětský DÚ do 15 let a DÚ pro mládež od 15 do 18 let). Pobyt v DÚ může být až 8 týdnů. Provádí se zde celková diagnostika dítěte, na které se podílí psycholog, spec.ped.-etoped, vychovatelé, učitelé. Na závěr pobytu se vypracuje závěrečná zpráva /psychologická, etopedická/ a schválí se na pedagogické radě, kde se také rozhodne do kterého zařízení se dítě umístí. O zařízení, kam dítě odchází, musí DÚ dítě informovat a seznámit ho s podmínkami a režimem, prakticky připravit na denní chod tohoto zařízení. Jak podotýká vedoucí vychovatelka: „...toto se nestává, většinou přijdou děti nepřipravené se skreslenými informacemi ....“

O přijetí dívky na OP Janštejn rozhoduje **vedoucí OP** po konzultaci s ředitelem zařízení ve Velkém Meziříčí. V případě přijímání dítěte s předběžným opatřením sociální pracovníce zjistí, zda bylo zahájeno řízení o nařízení ústavní výchovy. V negativním případě upomíná soud. Jestliže soud do 3 měsíců řízení nezahájí, dítě je propuštěno.

Do tří dnů podá **sociální pracovníce** zprávu o přijetí osobám odpovědným za výchovu městskému úřadu, policii a soudu, který ústavní či ochrannou výchovu nařídil.

Po příjezdu dítěte do zařízení vydá **ředitel** „Rozhodnutí o zařazení dítěte“ do třídy, výchovné skupiny, formy vzdělávání. Sociální pracovníce převezme dokumentaci dítěte a vyplní osobní a rodinnou anamnézu. Dívku předá speciálnímu pedagogovi – etopedovi, který s ním provede vstupní pohovor (Dle slov vedoucí vychovatelky je tento pohovor nezávazný, směřuje spíše navázat s dítětem kontakt, odpoutat jeho stesk, nejistotu.), provede ho po zařízení a ubytuje ho. Dítě pak předává **kmenovému vychovateli** dané skupiny, kterým je seznámeno s vnitřním řádem, základními bezpečnostními předpisy, systémem hodnocení a ostatními předpisy. **Bezpečnostní technik** provede do tří dnů podrobné proškolení a seznámení s bezpečnostními předpisy.

Po přijetí dítěte do zařízení je u něj provedena vstupní zdravotní prohlídka praktickým lékařem a vystaven průkaz pracovníka v potravinářství. Kontakt s lékařem vykonává

na OP Janštejn **asistent pedagoga**, v jeho nepřítomnosti **sociální pracovníce**, nebo jiný pověřený pracovník.

Tento **postup** přijímání dětí do zařízení je **písemně zakotven v Organizačním řádu a Vnitřním řádu ústavu**.

Že tento postup funguje, jsem si ověřovala i ze strany kmenových vychovatelů prostřednictvím dotazníkového šetření (Viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 3. Jednání se zájemcem o službu**):

a) **Jste seznámena s vnitřními pravidly, které upravují postup při přijetí nového dítěte na OP Janštejn?**

<b>varianta odpovědí</b>	<b>četnost odpovědí</b>
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

b) **Řídíte se těmito vnitřními pravidly?**

<b>varianta odpovědí</b>	<b>četnost odpovědí</b>
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

OP Janštejn **požadavkům KRITÉRIA 3.1 zcela vyhovuje**.

### **Hodnocení ke KRITÉRIU 3.2/3.3/3.4/3.5**

Na každé dítě ústavu je zpracován **individuální program rozvoje osobnosti (IPRO)** na formuláři, který je tvořen dvoulistou obálkou s dalšími vloženými listy (Podrobněji viz. kapitola **14 STANDARD 5. Plánování a průběh služeb** na str. 73.).

Individuální program rozvoje osobnosti vychází z **komplexní diagnostické zprávy a návrhu programu rozvoje osobnosti**, který je zpracován příslušným diagnostickým ústavem. Rozpracovává hlavní dlouhodobější cíle stanovené diagnostickým ústavem do krátkodobých cílů tak aby maximálně vedly ku prospěchu dítěte a jeho rozvoji v podmínkách ústavní výchovy. Krátkodobé cíle jsou potom vyhodnocovány měsíčně, dlouhodobé čtvrtletně. To, že je dítě s výchovnými cíli seznámeno, spolupracuje na jejich vytyčení a plnění jsem měla

možnost přesvědčit se osobně během mé praxe na OP Janštejn i prostřednictvím otázek v dotazníku pro klientky (Viz. příloha č. 4: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY**“ - **STANDARD 3. Jednání se zájemcem o službu**):

a) Na OP Janštejn je pro každé dítě sestavován Individuální plán rozvoje osobnosti (IPRO), kde jsou stanovené výchovné cíle a úkoly, které jsou průběžně doplňovány a kterých má být během jeho pobytu v zařízení dosaženo. Byla jsi ty sama seznámena s **vlastními výchovnými cíly**?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
ano	14
ne	3
nevím	3
<b>celkem</b>	<b>20</b>

b) Máš možnost se společně s vychovatelem **na tvorbě svých osobních cílů a úkolů**, kterých má být během tvého pobytu dosaženo, **podílet**?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
rozhodně ano	12
spíše ano	3
nevím	2
spíše ne	3
rozhodně ne	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

c) Máš **možnost se vyjadřovat ke svým stanoveným osobním cílům a úkolům**, kterých má být během tvého pobytu dosaženo a jsou **tvé názory respektovány**?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
mám možnost se vyjádřit a mé názory jsou respektovány	12
mám možnost se vyjádřit, ale mé názory nejsou respektovány	5
nemám možnost se vyjádřit	1
nevím	2
<b>celkem</b>	<b>20</b>

Požadavky **KRITÉRIÍ 3.2/3.3/3.4/3.5** OP Janštejn **splňuje**. (Podrobněji se cíli klientek, jejich spolupráci na nich společně s kmenovými vychovateli apod. zabývám v kapitole **14 STANDARD 5. Plánování a průběh služeb** na str. 73.).

### **Hodnocení ke KRITÉRIU 3.6**

**Vnitřním řádem je stanoveno**, že se do výchovného ústavu na OP Janštejn **nepřijímají děti**:

- a) které trpí nemocí v akutním stadiu, včetně akutní intoxikace, vyžadující podle stanoviska lékaře odbornou péči,

- b) které jsou bacilonosiči, nebo
- c) kterým bylo uloženo karanténní opatření.

***KRITÉRIUM 3.1*** taktéž **splněno.**

## 13 Standard 4. Dohoda o poskytování služby

„Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, který má služba naplňovat.“<sup>104</sup>

### KRITÉRIA:<sup>105</sup>

4.1 „Stanovený zástupce zařízení a uživatel uzavírají dohodu o poskytování služby.“

4.2 „Dohoda je uzavřena podle potřeb uživatele a charakteru služby ústně nebo písemně. Uzavřené dohody jsou evidovány. Písemná dohoda je uzavírána vždy, když o to zájemce o službu/uživatel projeví zájem, nebo je-li součástí poskytovaných služeb ubytování a/nebo pomoc při zajišťování základních životních potřeb. Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu služby přehodnocováno. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.“

4.3 „Dohoda obsahuje ujednání podle bodu 3.3 a dále vymezuje ujednání o případné zkušební době, postupy při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby, způsob a podmínky pro ukončení služby a způsob, jakým lze tuto dohodu měnit.“

4.4 „Zařízení dbá na to, aby zájemce o službu/uživatel služby rozuměl obsahu a účelu dohody.“

4.5 „Uživatel může dohodu vypovědět kdykoliv, zařízení jen za podmínek stanovených v dohodě.“

4.6 „Postup vypracovaný pro případné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele umožňuje uživateli zajistit náhradní služby.“

### 13.1 OP Janštejn versus standard 4. Dohoda o poskytování služby

#### **Hodnocení ke KRITÉRIU 4.1/4.2/4.3/4.4/4.5/4.6**

Výchovný ústav na **OP Janštejn** je veřejnoprávní subjekt (zřizovatelem je Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR), který **poskytuje sociální služby** svým klientkám **na základě zákona č. 109/2002 Sb.** (vydaným MŠMT), o výkonu ústavní výchovy nebo

---

<sup>104</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* s. 41.

<sup>105</sup> Tamtéž. s. 41 – 44.

ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zřízeních a o změně dalších zákonů, a **vyhlášky č. 334/2003 Sb.**, kterou se upravují podrobnosti výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních (také vydanou MŠMT). Mimo to, lze v ústavu **uzavřít dvě dohody**:

1) **„Smlouvu o prodloužení pobytu ve VÚ“** dle §2 odst. 7 a §24 odst. 4 zákona č. 109/2002 Sb., která se uzavírá mezi *Výchovným ústavem, střední školou a školní jídelnou, Velké Meziříčí, K Rakůvkám I*, zastoupeným ředitelem ústavu a *mladistvou dívkou* (Viz. příloha č. 5: **„Smlouvu o prodloužení pobytu ve VÚ“**).

Dítě má právo podle §2 odst. 7 a §24 odst. 4 Zákona č. 109/2002 Sb. v platném znění zažádat **o prodloužení pobytu v zařízení za účelem dokončení studia**. O tento smluvní pobyt žádá dítě před dovršením zletilosti **písemnou formou** ředitele ústavu (Viz. příloha č. 6: **„Žádost o prodloužení pobytu ve VÚ“**). S dítětem je potom sepsaná „Smlouva o prodloužení pobytu ve VÚ“, ve které jsou stanoveny **podmínky pobytu dítěte v zařízení**:

- pobyt je prodloužen na dobu nezbytně nutnou,
- dítě je v plném zaopatření zařízení,
- dítě musí respektovat vnitřní řád ústavu a ostatní předpisy.

Smlouva může být zrušena na základě:

- písemné žádosti mladistvé,
- po útěku mladistvé,
- rozhodnutí ředitele ústavu při neplnění stanovených podmínek o pobytu.

Součástí této smlouvy musí být přiložená písemná žádost dítěte o prodloužení pobytu v zařízení.

2) **„Dohodu o přechodném ubytování mimo ústav“** dle §23, odst. 1, písmena c) zákona č. 109/2002 Sb., která se uzavírá mezi *Výchovným ústavem, střední školou a školní jídelnou, Velké Meziříčí, K Rakůvkám I*, zastoupeným ředitelem ústavu, *nezletilou dívkou, matkou nezletilé a kurátorkou pro mládež, Městského úřadu*. Dohoda opět obsahuje náležité podmínky a okolnosti za jakých může být zrušena (Viz. příloha č. 7: **„Dohoda o přechodném ubytování mimo ústav“**).

Výše uvedené písemné dohody jsou v případě jejich uzavření evidovány v OSOBNÍM SPISE klientky, se kterou byla daná dohoda uzavřena.



To že, klientky ústavu mají možnost uzavírat dohody na OP Janštejn je jedna věc, druhá věc je, zda jsou s touto možností také seznámeny, což jsem si ověřila prostřednictvím dotazníku pro klientky (Viz. příloha č. 4: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY**“ - **STANDARD 4. Dohoda o poskytování služby**):

a) Byla jsi seznámena s možností uzavřít **dohodu o prodloužení pobytu na OP Janštejn** z důvodu dokončení studia po dovršení 18 let?

<b>varianta odpovědí</b>	<b>četnost odpovědí</b>
ano	19
ne	1
nevím	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

Vzhledem k charakteru zařízení shledávám **STANDARD 4. Dohoda o poskytování služby** na OP Janštejn jako **naplňovaný**.

## 14 Standard 5. Plánování a průběh služeb

„Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován.“<sup>106</sup>

### KRITÉRIA:<sup>107</sup>

5.1 „Průběh služby vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem.“

5.2 „Naplnění osobních cílů uživatele je v průběhu služby přehodnocováno. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.“

5.3 „Zařízení má vypracována písemná vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování procesu poskytování služeb. Zařízení stanoví tato pravidla v závislosti na charakteru služeb. V závislosti na charakteru služby je stanoven způsob, jakým je zaznamenán průběh jejího poskytování (včetně termínů a způsobu, jakým může být poskytování služby přehodnoceno).“

5.4 „Za plánování a průběh služby pro jednotlivé uživatele odpovídají konkrétní pracovníci zařízení.“

5.5 „V zařízení je uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým uživatelům.“

5.6 „Zařízení má stanovená kritéria pro posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb.“

### 14.1 OP Janštejn versus standard 5. Dohoda o poskytování služby

V této kapitole navazuji na **STANDARD 3. Jednání se zájemcem o službu** (viz. str. 65), kde jsem již podrobně popsala jak OP Janštejn postupuje při přijímání dětí do zařízení a též jsem se zde zmínila o Individuálním programu rozvoje osobnosti (IPRO), jež zařízení pro každou klientku zpracovává. V následujícím textu tento IPRO v rámci **KRITÉRIA 5.1/5.2** podrobněji rozeberu.

---

<sup>106</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* s. 45.

<sup>107</sup> Tamtéž. s. 45 – 53.

## *Sestavování individuálního plánu rozvoje osobnosti<sup>108</sup>*

Na každé dítě ústavu je zpracován **individuální program rozvoje osobnosti (IPRO)** na formuláři, který je tvořen dvoulistou obálkou s dalšími vloženými listy.

Individuální program rozvoje osobnosti vychází z **komplexní diagnostické zprávy a návrhu programu rozvoje osobnosti**, který je zpracován příslušným diagnostickým ústavem. Rozpracovává hlavní dlouhodobější cíle stanovené diagnostickým ústavem do krátkodobých cílů tak aby maximálně vedly ku prospěchu dítěte a jeho rozvoji v podmínkách ústavní výchovy.

- ✓ **První stránka obálky** obsahuje základní údaje o dítěti:

*Důvody umístění* – uvádí se hlavní poruchy chování, které vedly k umístění dítěte do ústavní péče (útěky z domova, záškoláctví, drogy,...)

*Rodinné prostředí* – nejdůležitější údaje z rodinné anamnézy a další údaje o aktuálním stavu v rodině a její působení na svěřence.

*Stupeň postižení* – je podle platných norem vyjádřen termíny disociální, asociální a antisociální chování, případně s mezistupni „disociální chování s asociálními prvky“ nebo „asociální chování s antisociálními prvky“.

*Zdravotní stav* zaznamená kmenový vychovatel.

- ✓ **Druhá stránka obálky** obsahuje nejdůležitější postřehy specialistů podle příchozí dokumentace z diagnostického ústavu.
- ✓ **Obsah třetí stránky obálky** se zaznamená po měsíčním adaptačním období dítěte.

Jak vlastně takové adaptační období v zařízení vypadá? *Průběh adaptačního období* kmenový vychovatel sleduje a ve svých záznamech popisuje reakci dítěte na umístění v ústavu, jeho navozování kontaktu s dospělými, jeho vztah k jednotlivcům, mezi vrstevníky, nebo jeho začlenění do skupiny. Dále sleduje jeho hygienické a kulturní návyky, zvláštnosti a zájmy. Jaký je jeho vztah k minulosti i budoucnosti. Náhled na další pobyt a sebehodnocení.

---

<sup>108</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *Metodické poznámky k sestavování Individuálního plánu rozvoje osobnosti (IPRO).*

V průběhu adaptačního období je **kladeno za cíl** získat dítě pro aktivní dění ve skupině, pomáhat s navozováním vztahů a usnadnit vstup do ústavní výchovy, překonat šok z umístění a navodit důvěru k ústavu a personálu.

Individuální program má dále svoji *realizační část*. Na základě podkladů diagnostického ústavu a poznatků získaných v průběhu adaptačního období definuje kmenový vychovatel soubor výchovně vzdělávacích cílů, úkolů a pedagogické strategie, které projedná s příslušnými pedagogickými pracovníky na diagnostickém sezení. S cíly a úkoly musí dítě seznámit, motivuje a získává je pro spolupráci na jejich plnění.

V průběhu výchovně vzdělávacího procesu jsou cíle a úkoly průběžně doplňovány, je zaznamenáváno jejich plnění, či neplnění popř. stanovení nových cílů a změn. Vedou se záznamy o všech zásadních opatřeních, které se dítěte týkají, o individuálních pohovorech a průběžných výsledcích využití metod speciální pedagogiky při úpravě narušených funkcí (jde o tzv. reedukaci). Zařízení si jasně uvědomuje, že službu, kterou zde poskytuje je dlouhodobého charakteru. Uvědomuje si tedy také to, že se může dostat do situace, kdy zjistí, že naplánovaný postup a jednotlivé cíle bude třeba změnit. Vychovatel zařízení je na změny osobních cílů připraven. Musí tyto změny vnímat a společně s dítětem cíle přehodnocuje, tak aby byly co nejvíce prospěšné pro dítě a zbytečně nebránily jeho rozvoji v podmínkách ústavní výchovy.

Kmenoví vychovatelé sledují a posuzují úroveň, stav a možnosti rozvoje dítěte. Schopnosti, vlohy a nadání, zájem o další vzdělávání, sociální dovednosti. Jejich úkolem je rovněž sledovat jak je dítě schopno se přizpůsobit formálním pravidlům Vnitřního řádu tzv. kázeňskou problematiku. Jaké jsou manuální schopnosti dítěte, jeho přístup k využívání volného času, kreativní schopnosti. Nezanedbatelnou roli hrají rodinné vlivy a poměry v rodině, změny v rodinném prostředí a jejich vliv na dítě. Zařízení sleduje pedagogické a terapeutické postupy které se osvědčují či neosvědčují. Úkolem vychovatele je tedy zjistit v čem bylo dosaženo pokroku, co se nedaří, které způsoby chování posilovat a co je a co není nereálné.

Veškeré poznatky o dítěti jsou jedenkrát měsíčně konzultovány na diagnostických sezeních za účasti kmenového vychovatele, třídního učitele, etopeda, sociální pracovnice a vedoucího vychovatele. Závěry těchto konzultací jsou zaznamenány do IPRO.

Před ukončením pobytu je zpracováno *závěrečné zhodnocení* pobytu dítěte v zařízení, které vyjadřuje úspěšnost výchovného a vzdělávacího působení, výhled zařazení do společnosti a v neposlední řadě výsledek resocializace. Tato zpráva se zaznamenává na tzv. **čtvrtou stránku obálky**, která obsahuje také údaje o *propuštění* nebo *přemístění* klientky.

K individuálnímu programu rozvoji osobnosti se přikládá následující seznam vložených listů:

- *Změny zdravotního stavu*
- *Pololetní hodnocení*
- *Absence z VÚM (dovolenky, útěky, hospitalizace)*
- *Popis osoby, styk s rodinou*
- *Měsíční hodnocení*
- *Seznam vlastního ošacení*
- *Oděvní karty*
- *Dohoda o používání vlastního elektrospotřebiče*
- *Dohoda o používání mobilního telefonu*
- *Oznámení o útěku*
- *Zprávy pro rodiče*
- *Katamnéza (tj. kontrolní vyšetření po skončené péči)*

Za komplexnost vedení IPRO a jeho včasnou aktualizaci zodpovídá **dvojice skupinových vychovatelů**. IPRO je rovněž kontrolováno **vedoucím vychovatelem**, příp. zástupcem ředitele a ředitelem VÚM.

Zařízení OP Janštejn má vedle tzv. „**Metodických poznámek k sestavování Individuálního plánu rozvoje osobnosti (IPRO)**“ vypracovanou příručku s názvem „*Metodický pokyn pro hodnocení*“. Oba dokumenty spolu úzce souvisí. Jak taková tvorba hodnocení v souvislosti s IPRO vypadá ukazuje *příloha č. 2: „Tvorba hodnocení v souvislosti s IPRO“*.

### ***Systém hodnocení dětí<sup>109</sup>***

Zařízení, je toho názoru, že systém hodnocení má dítě posilovat v pozitivním jednání a chování. Přivést je k určitému náhledu na příčiny svého selhání, ale především monitorovat a rozvíjet pozitivní zdroje a potenciály.

---

<sup>109</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *VNITŘNÍ ŘÁD 2007*.

Všichni pedagogičtí pracovníci používají systém hodnocení po dobrém uvážení a objektivním a spravedlivém posouzení všech příčin a důsledků projevů dítěte. Projevy chování dětí jsou analyzovány ve spolupráci vychovatelů, učitelů a speciálního pedagoga. Co je zde především důležité je to, že **dítěti je dán prostor vyjádřit se k projevům vlastního chování, má prostor zaujmout vlastní stanovisko.**

Systém hodnocení dětí zahrnuje **denní, týdenní a měsíční** hodnocení (Viz. příloha č. 8: „**Systém hodnocení a opatření ve výchově**“).

#### ***Celoústavní vyhlášení dětí nejlépe hodnocených za uplynulé čtvrtletí<sup>110</sup>***

Na konci každého čtvrtletí probíhá v zařízení vyhlášení nejlépe hodnocených dětí na prvních třech místech. Tomuto vyhlášení předchází nominační výběr asi jeden měsíc před vlastním vyhlášením. Jména nominovaných jsou zveřejněna a k stanovenému datu připojují své hlasy k jednotlivým dětem pedagogičtí i nepedagogičtí pracovníci, ale také všechny děti ústavu. Po sečtení všech hlasů jsou vybráni 3 nejlepší.

#### ***Shrnutí k hodnocení KRITÉRIÍ 5.1/5.2/5.3***

Z výše uvedených informací mohu říci, že pracovníci (především kmenový vychovatelé) si dostatečně uvědomují, že plán práce s klientem má být přísně individuální, navzdory tomu, že je klient v zařízení, kde se pracuje souběžně s celými skupinami klientů. Je rovněž důležité si uvědomit, že zařízení dbá na to, aby se klient vypracování individuálního plánu účastnil, přičemž postup jeho realizace musí být průběžně kontrolován. Protože vychovatelé mají na starosti vždy skupinu klientek (1 skupina = 8 klientek) zůstává zde rizikem to, že tento kolektivní způsob práce s klientkami vede namísto ke sledování individuálních cílů cílů skupinových. Tyto skupinové cíle totiž nemusí automaticky pro každého klienta představovat přínos.

Co se týče hodnocení klientů, zařízení velice dbá na to, aby bylo písemně zaznamenáváno. Na hodnocení a tudíž poskytování sociální služby se účastní více pracovníků (kmenový vychovatel, vedoucí vychovatel, sociální pracovnice, speciální pedagog), záznamy jsou podkladem pro další práci s klientem a v neposlední řadě je hodnocení výchozím stavem pro co nejúčelnější práci s klientem, proto je písemný záznam tolik důležitý. To vše je

---

<sup>110</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. **VNITŘNÍ ŘÁD 2007**. s. 17.

směřováno k cíli výchovného zařízení, tedy vytvoření trvalého prostředí, které dětem umožní uspokojování základních materiálních, citových a speciálních potřeb, které bude zajišťovat vhodné rozvíjení vědomostí, dovedností a návyků s přihlédnutím k zájmům a zvláštnostem každého dítěte.

Ráda bych zde ještě zmínila to, že jedním ze způsobů, jak klientky mohou ovlivňovat průběh a plánování služeb je tzv. **spoluspráva dětí** (kterou má zařízení ustavenou ve svém Vnitřním řádě). Voleb spolusprávy se zúčastní celý kolektiv dětí. Volba probíhá tajně, na základě demokratických principů, z navržených kandidátů.

Spolusprávu tvoří:<sup>111</sup>

- předseda a místopředseda
- zástupci jednotlivých skupin (jsou 3 výchovné skupiny)

Jednání probíhá nejméně jedenkrát v týdnu a vede je vedoucí vychovatel. **Cílem je:**

- monitorování potřeb a podnětů dětí
- informace pro rozhodování všech účastníků výchovy
- vytvoření rovnoprávného společenství dětí a vychovatelů
- přenášení většího podílu odpovědnosti za vlastní jednání dětí
- zvýšení efektivity ve výchově
- vytvoření platformy pro otevřené otázky.

**Úkolem** spolusprávy je:<sup>112</sup>

- plánování potřeb dětí
- plánování zájmové činnosti
- plánování jídelníčku
- řešení připomínek a návrhů
- aktivní spoluúčast na běžném chodu života v zařízení

---

<sup>111</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *VNITŘNÍ ŘÁD 2007*. s. 21 - 22.

<sup>112</sup> Tamtéž.

Praxe je však trošičku jiná. Sama vedoucí vychovatelka podotýká, že kdyby to takto fungovalo bylo by to ideální. Jenomže výchovný ústav, nevyjímaje OP Janštejn se potýká s velkou **útěkovostí**. Paradoxem tedy je, že ačkoliv Vnitřní řád stanoví, že voleb se zúčastní celý kolektiv dětí, mnohdy není ani koho volit! Například v minulém školním roce bylo na útěku celkem 18 klientek (z 24 klientek). Jedná se o dlouhodobé útěky, které trvají až půl roku a řada opakovaných krátkodobých útěků. Jak říká vedoucí vychovatelka „klientky jsou samy proti sobě, my se je samozřejmě snažíme motivovat k aktivní spoluúčasti, ale bohužel ne vždy s úspěchem. Klientky k nám přicházejí z různými ne zrovna pěknými životními zkušenostmi, z rodin, které o ně nejevily zájem, mnohdy duševně a fyzicky týrané, což se bezesporu odráží v jejich chování.“ Vychovatelka podotýká také to, že svěřenkyň nejsou zvyklé na pevný řád, nejsou mu ochotny se podřídit. S tím souvisí nezvládnutí zátěžového programu /civilní škola, dojíždění do škol .../. Takže jediné řešení vidí poté v útěku.

#### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 5.4***

Na OP Janštejn pracuje celkem 20 zaměstnanců. Jeden vedoucí vychovatel (zástupce ředitele ve Velkém Meziříčí), 7 vychovatelů (z toho 6 kmenových vychovatelů a 1 zastupující vychovatel). Jak již jsem se zmínila existují zde 3 výchovné skupiny. Každá výchovná skupina má 2 vychovatele, kteří se střídají v pravidelných cyklech (jeden cyklus je Po, Út, So, Ne, druhý cyklus St, Čt, Pá). Dále je zde 8 asistentů pedagoga, 1 speciální pedagog (etoped), 1 učitelka praktické školy a 1 sociální pracovníce (Zaměstnána je zde rovněž 1 uklízečka a řidič údržbář v jedné osobě.).

Zařízení má vypracován tzv. „**Plán práce**“, kde je mimo jiné rozpracováno personální zabezpečení. Najdeme zde obsazení jednotlivých **pracovních funkcí**, dále rozdělení klientek do třech skupin a jim přidělené vždy dvě kmenové vychovatelky a dva asistenty pedagoga. Dohledáme zde i rozdělení jednotlivých patronátů a dalších úkolů jednotlivým osobám. Například vychovatelka XY:

- kmenová vychovatelka II. skupiny
- pečuje o sportovní sklad
- vede sportovní kroužek
- vede rodinnou výchovu
- patronát nad buňkou č. 7, šatnou a sušárnou, hernou



Je tedy patrné, že **každý pracovník si je vědom své služby a je si plně vědom zodpovědnosti za služby, které poskytuje klientům**. Klientky jsou zároveň informovány o tom, že pokud se objeví nějaký problém, potřebují s něčím poradit, mohou se obrátit na kmenového vychovatele. Kmenoví vychovatelé jsou také povinni seznámit klientky s vedením zařízení, které je součástí vypracovaného Vnitřního řádu organizace. Stane-li se, že je klient nespokojen s péčí, která se mu dostává, popřípadě se touto péčí cítí být poškozován, má možnost podat stížnost přímo vedoucímu vychovateli. Jednotlivé požadavky dětí jsou rovněž konzultovány na pravidelných pondělních poradách.

Myslím si, že klienti by měli mít vliv nejen na to, co se v ústavu děje s nimi osobně. Jejich zprávy o tom, jak vnímají provoz ústavu, by měly tento provoz ovlivňovat. Je tedy důležité podporovat tok informací od klientů k personálu zejména proto, aby ústavní režim nefungoval ve formě, která víc vyhovuje zaměstnancům než těm, o kterých má být v ústavu pečováno. Domnívám se, že pro OP Janštejn je výše zmíněné prioritou. Zároveň ústav přiznává, že bez aktivní účasti klientek, je však velmi těžké cíle a úkoly, jež si zařízení klade úspěšně realizovat a naplňovat.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 5.5***

**OP Janštejn má vypracován plán porad**, který je součástí „Plánu práce na školní rok 2006 - 2007“, jež ústav zpracovává. Nyní jednotlivé porady blíže specifikuji.

- **Celoústavní porada vedení** probíhá 1 × za měsíc (ve Velkém Meziříčí),
- **Porada užšího vedení VÚM** probíhá 1× za měsíc (na OP Janštejn),
- **Pedagogická rada** probíhá 6× ročně (na OP Janštejn probíhá 3× ve školním roce)
- **Metodické sdružení vychovatelů** probíhá 4× ve školním roce (Velkém Meziříčí),
- **Porady kmenových vychovatelů** probíhají každé pondělí (na OP Janštejn),
- **Provozní porada** probíhá 2× ročně (na OP Janštejn),
- Dále probíhá **kontrolní a hospitační činnost** všech vedoucích pracovníků.

Co se týče plánu **pedagogických rad**, zařízení jej rozpracovává následovně:

*září – zahajovací pedagogická rada (probíhá ve Velkém Meziříčí) – hodnocení prázdnin, záměry a úkoly na školní rok,*

*říjen – (probíhá na jednotlivých pracovištích) – zhodnocení adaptačního období u dětí,*

*listopad – (probíhá na jednotlivých pracovištích) – příprava Vánoc,*

*leden - (probíhá ve Velkém Meziříčí) pololetní hodnocení, rozbor útekovosti,*

*březen - (probíhá na jednotlivých pracovištích) – zájmová činnost, pestrost programu,*

*červen - (probíhá ve Velkém Meziříčí) – celoroční hodnocení, rozbor útekovosti, úkoly na prázdniny.*

Co se týče plánu **metodické sdružení vychovatelů**, metodické sdružení (MS) řídí etopedka, nejméně 4 × ve školním roce. Vždy se ho účastní vedoucí vychovatelé jednotlivých pracovišť, kteří si k sobě vyberou jednoho zkušeného vychovatele. MS se rovněž účastní ředitel a zástupce ředitele.

Každý týden v pondělí od 9:00 probíhá **porada kmenových vychovatelů** za účasti vedoucí vychovatelky, etopedky, učitelky a sociální pracovnice.

Náplní těchto porad jsou:

- **závěry ze skupinového sezení** /kmen. vych./
- **závěry ze sezení samosprávy** /ved. vych./
- **požadavky dětí** /kmen.vych./
- **informace o výsledcích studia** /kmen. vych., učitelé/
- **informace o rodině, spolupráci s kurátory atd.** /soc. pracovnice/
- **informace o dětech** /všichni/
- **plnění výchovných úkolů „Individuálního plánu rozvoje osobnosti“ IPRO** /kmen. vych./

**Cílem** těchto porad je jednotnost a koordinace působení na klienta, plnění daných úkolů v IPRO, rozvoj osobnosti dítěte, zvýšení efektivity práce s dětmi a aktuální řešení problémů.

Zařízení dbá na to, aby z jednotlivých porad byly pořizovány zápisy, které jsou samozřejmě zakládány.

Podle slov vedoucí vychovatelky si zařízení uvědomuje, že **nelze nekomunikovat**. Jestliže je totiž klient přijat do ústavu a nikdo mu nesdělí, jaký je režim dne, kdo je odpovědný za péči,

na co má nárok, komu může adresovat svá přání, co se od něj čeká, jaký smysl mají procedury, které má podstoupit, atd. pak se tím klientovi sděluje, že on nás jako individualita s konkrétními potřebami a starostmi vůbec nezajímá. Následky takového přístupu jsou jasné, svěřenec je například překvapen neočekávanou sankcí za chování, o němž se z žádného zdroje neměl šanci vůbec dozvědět, že je nepřipustné. „V žádném případě nelze nějakou sankci odůvodnit například tím, že pravidlo platí v ústavu odjakživa, všichni svěřenci je znají a postižený se jich měl proto zeptat!“ podotýká vedoucí vychovatelka. Tomu se zařízení snaží maximálně vyvarovat, takže kmenoví vychovatelé, seznamují jednotlivé svěřence s Vnitřním řádem, programem dne (Viz příloha č. 9: „**Program dne OP Janštejn**“.) a dalšími předpisy zařízení.

Za důležité zde považuji zmínit ještě to, že **zařízení spolupracuje s kompetentními orgány a institucemi** jako je Diagnostický ústav, sociálními kurátory, státním zastupitelstvím, soudy, policií, lékaři a se školami mimo ústav. Proto zařízení pečlivě zakládá dokumenty, které jednotlivé instituce v případě potřeby požadují. Proto je také zařízení povinno ze zákona vést tuto dokumentaci: vnitřní řád zařízení, roční plán výchovně vzdělávací činnosti, týdenní plán výchovně vzdělávací činnosti, osobní dokumentaci dětí včetně záznamů o stavu dětí vedených odbornými pracovníky zařízení a programu rozvoje osobnosti, dokumentaci o umístění a průběhu pobytu dítěte zadrženého na útěku, dále vede knihu denní evidence zařízení a knihu úředních návštěv.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 5.6***

V souvislosti s tímto kritériem se opět obracím na **Individuální plán rozvoje osobnosti dítěte** (Zde odkazuji na přílohu č. 2: „**Tvorba hodnocení v souvislosti s IPRO**“.), jehož součástí jsou krátkodobé a dlouhodobé výchovné cíle. Kmenoví vychovatelé jejichž úkolem je, mimo jiné, tento plán na každé dítě ústavu vypracovat, s těmito cíli dítě seznamují a spolu s ním plnění a dosažení jednotlivých cílů hodnotí.

Je třeba si zde uvědomit, že naplněním osobních cílů klienta služba poskytovaná výchovným ústavem nekončí. Opakem jsou tomu sociální služby, které naplněním osobního cíle vedou k ukončení poskytování služeb. Jako příklad uvedu azylové domy, kde tím, že se podaří zajistit obyvateli azylového domu vlastní bydlení, je cíl naplněn a tím rovněž ukončeno poskytování služby ze strany azylového domu.

V případě výchovného ústavu, jeho role rozhodně naplňováním jednotlivých cílů stanovených Individuálním plánem nekončí. **Role výchovného ústavu končí v následujících případech stanovených zákonem č. 109/2002 o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních:**

Ředitel propustí dítě ze zařízení:

- jestliže soud zrušil ústavní výchovu nebo ochrannou výchovu,
- dosáhne-li zletilosti; pokud v zařízení dobrovolně nesetrvá do ukončení přípravy na povolání na vlastní žádost,
- dosáhne-li věku 19 let, byla-li mu prodloužena ústavní nebo ochranná výchova, pokud v zařízení nesetrvá do ukončení přípravy na povolání,
- po uplynutí tří měsíců od vykonatelnosti předběžného opatření, nařízeného nad dítětem, nebylo-li před uplynutím této doby zahájeno řízení ve věci samé,
- jestliže dítě, které setrvává v zařízení na vlastní žádost poruší podmínky dohody, popřípadě samo písemně požádá o ukončení pobytu,
- jestliže rozhodnutí soudu o osvojení nebo o svěřeni dítěte do pěstounské péče nabylo právní moci.

**Cíle** výchovné práce zařízení tedy směřují k vytvoření trvalého prostředí, které dětem umožní uspokojování základních materiálních, citových a speciálních potřeb, které bude zajišťovat vhodné rozvíjení vědomostí, dovedností a návyků s přihlédnutím k zájmům a zvláštnostem každého dítěte.

Před ukončením pobytu je zpracováno *závěrečné zhodnocení* pobytu dítěte v zařízení, které vyjadřuje úspěšnost výchovného a vzdělávacího působení, jaký je jeho výhled zařazení do společnosti a v neposlední řadě výsledek resocializace.

Porovnáním požadavků **KRITÉRIÍ 5.1/5.2/5.3/5.4/5.5/5.6** se skutečným stavem na OP Janštejn zjišťuji, že **STANDARD 5. Plánování a průběh služby** je v tomto zařízení **zcela naplňován** (Naplňování tohoto standardu jsem si ověřila opět pomocí otázek z dotazníkového šetření viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 5. Plánování a průběh služby** a z dotazníkového šetření viz. příloha č. 4: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY**“ - **STANDARD 3. Jednání se zájemcem o službu + STANDARD 5. Plánování a průběh služby.**).

## 15 Standard 6. Osobní údaje

**„Zařízení shromažďuje a vede takové údaje o uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.“<sup>113</sup>**

### **KRITÉRIA:<sup>114</sup>**

6.1 *„Zřízení má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje získat od uživatelů svých služeb, aby poskytované služby byly bezpečné, odborné a kvalitní.“*

6.2 *„Zařízení zpracovává jen ty osobní údaje uživatelů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.“*

6.3 *„Vnitřní pravidla umožňují určeným pracovníkům zařízení efektivní využívání osobních údajů za účelem poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.“*

6.4 *„Zařízení vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.“*

6.5 *„Pokud to vyžaduje charakter služby nebo sám uživatel, zajišťuje zařízení anonymní evidenci jednotlivých uživatelů.“*

6.6 *„Dokumenty, které jsou vedeny o službách poskytovaných jednotlivým uživatelům, jsou po přiměřenou dobu archivovány.“*

### 15.1 OP Janštejn versus standard 6. Osobní údaje

#### **Hodnocení ke KRITÉRIU 6.1/6.2**

**Každé dítě na OP Janštejn má vedený osobní spis**, kde je osobní a rodinná anamnéza, instruktáže o bezpečnosti, dále veškerá soudní jednání a kontakty s rodiči a kurátory. Shromažďování osobních údajů je dle slov vedoucí vychovatelky důvěrné a nesmí nikdy dojít k jejich zveřejnění.

---

<sup>113</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. s. 54.

<sup>114</sup> Tamtéž. s. 54 – 57.

To, jaké osobní údaje potřebuje zařízení získat od klientek, tak aby jim poskytované služby byly odborné a kvalitní, lze dohledat v **Organizačním řádu** výchovného ústavu v kapitole Dokumentace organizace.

### **Hodnocení ke KRITÉRIU 6.3**

Na OP Janštejn je striktně stanoveno, že k osobním spisům mají přístup:

- **kmenoví vychovatelé**
- **sociální pracovníce**
- **pedagogové**

Osobní spisy jsou uzamčené a nikdo jiný než výše uvedené osoby k nim přístup nemá.

K tomuto kritériu směřovaly rovněž mé otázky pokládané kmenovým vychovatelkám v dotazníkovém šetření (Viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 6. Osobní údaje.**) a výstup byl následující:

**a) Na OP Janštejn má každá klientka vedený osobní spis. Je v zařízení stanoveno, kdo má k těmto osobním údajům přístup?**

<b>varianta odpovědi</b>	<b>četnost odpovědi</b>
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**b) Máte Vy jako vychovatel právo nahlédnout do osobního spisu klientky?**

<b>varianta odpovědi</b>	<b>četnost odpovědi</b>
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

(Při odpovědi *1 ano* věnujte laskavě pozornost následující otázce, při odpovědi *2 ne* nebo *3 nevím* následující otázku vynechte a věnujte pozornost až otázce **a) u STANDARDU 7.**)

c) Při nahlédnutí do osobního spisu klientky lze údaje, které jsou základní a pro uživatele důležité, snadno dohledat?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 rozhodně ano	5
2 spíše ano	2
3 spíše ne	0
4 rozhodně ne	0
5 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

Požadavky **KRITÉRIA 6.3** OP Janštejn, na základě mnou zjištěných poznatků, splňuje.

#### **Hodnocení ke KRITÉRIU 6.4**

Na otázku, zda je OP Janštejn zaregistrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů, mi bylo vedoucí zařízení řečeno, že toto bohužel neví, jelikož OP Janštejn spadá pod Výchovný ústav ve Velkém Meziříčí a tudíž takové záležitosti patří do kompetence ředitele ústavu ve Velkém Meziříčí.

S právem nahlédnout do vlastního osobního spisu **musí být každá klientka ústavu seznámena**, přičemž **získat** od klientek **písemný souhlas** se zpracováním osobních údajů **ústav nemusí**. V dotazníkovém šetření jsem, ale narazila na **nesoulad tvrzení** OP Janštejn a samotných klientek (Viz. příloha č. 4: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY**“ - **STANDARD 6. Osobní údaje**.):

a) Víš, o možnosti **nahlédnout do svého osobního spisu**, který o tobě vede OP Janštejn?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
ano	2
ne	18
nevím	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

b) **Nahlédla** jsi někdy do svého osobního spisu, který o tobě vede OP Janštejn?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
ano	0
ne	20
nevím	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

Co se týče mlčenlivosti o osobních údajích klientek ústavu, podepisuje zaměstnanec na OP Janštejn tzv. **Prohlášení o mlčenlivosti** dle §72 odst.2, písm. a., ZP.

## **DOPORUČENÍ:**

Informovat se o tom, zda Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1 je zaregistrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů a v případě, že ne, učinit tak.

Z mého zjištění, že existuje nesoulad co se týče informovanosti klientek o právu nahlédnout do vlastního osobního spisu, **apeluji na vedoucí OP Janštejn se touto skutečností zabývat**, zjistit v čem je chyba a nastolit taková opatření, aby k této chybě nedocházelo.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 6.6***

**Osobní spisy** bývalých klientek ústavu **se ukládají do archivních obálek**, zalepí se a uloží do archivu a to po dobu 30 – 50 let.

**Požadavky KRITÉRIA 6.6** jsou na OP Janštejn **naplňovány**.



## 16 Standard 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

„Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanoveny a splňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.“<sup>115</sup>

### KRITÉRIA:<sup>116</sup>

7.1 „Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, a kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení.“

7.2 „Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho konkrétně se uživatelé mají se stížností obracet, a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti.“

7.3 „Uživatelé jsou zařízením poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují kontakt na tyto orgány.“

7.4 „Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Lhůta pro vyřízení stížnosti je přiměřená.“

7.5 „Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.“

7.6 „Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.“

7.7 „Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat.“

7.8 „V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka“

7.9 „Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná uživatelům.“

---

<sup>115</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* s. 58.

<sup>116</sup> Tamtéž. s. 58 – 63.

## 16.1 OP Janštejn versus standard 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

### **Hodnocení ke KRITÉRIU 7.1/7.2/7.3/7.4/7.5/7.6/7.7/7.8/7.9**

**Ve Vnitřním řádu**<sup>117</sup> výchovného ústavu je v kapitole 5. *Práva a povinnosti dětí* mimo jiné mezi právy dětí uvedeno, že:

- „Dítě má právo – obracet se s žádostmi, stížnostmi a návrhy na ředitele a pedagogické pracovníky zařízení a požadovat, aby podání adresovaná příslušným státním orgánům, orgánům územní samosprávy a právníkům a fyzickým osobám pověřeným výkonem sociálně právní ochrany byla ze zařízení odeslána následující pracovní den po jejich odevzdání pracovníkům zařízení, a to bez kontroly jejich obsahu.“
- „Dítě má právo - požádat o osobní rozhovor a uskutečnit osobní rozhovor s pověřeným zaměstnancem orgánu sociálně-právní ochrany dětí, zaměstnancem České školní inspekce, ministerstva nebo orgánu kraje, a to bez přítomnosti dalších osob.“

Zařízení má rovněž ve Vnitřním řádu vypracován tzv. **Postup při podávání a vyřizování žádostí, stížností a návrhů řediteli, pedagogickým pracovníkům zařízení a dalším osobám a orgánům**. V tomto postupu stojí:

- Dítě má právo podat svoji žádost, stížnost a návrh řediteli, pedagogickým pracovníkům zařízení a dalším osobám a orgánům.
- Podání žádosti, stížnosti a návrhu se zapíše do ***Knihy žádostí, stížností a návrhů***, kde vedoucí pracovník nejpozději do týdne po zápisu dítěte označí, jakým způsobem danou věc řeší. O řešení sepíše také protokol, který založí do spisů dítěte.
- Písemná žádost, stížnost nebo návrh, kterou dítě zasílá řediteli zařízení nebo jiné organizaci, pokud dítě požádá o odeslání, bude zapsaná v jednacím protokole. Dítě má právo žádost, stížnost nebo návrh odeslat bez vědomí pracovníků zařízení. Podstoupí-li dítě zařízení kopii své žádosti, stížnosti nebo návrhu, uloží se do jeho spisů.
- Obdrží-li dítě na svoji žádost, stížnost nebo návrh odpověď poštou, bude mu předaná jako každá jiná zásilka – bez kontroly obsahu, pouze se zapíše do jednacího protokolu den doručení. Podstoupí-li dítě kopii vyrozumění, ta se založí do jeho spisů.

---

<sup>117</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. **VNITŘNÍ ŘÁD 2007**. s. 13.

- Dítě musí mít také možnost anonymního oznámení, na tento způsob stížností je zřízená „**Schránka důvěry**“. Do této schránky mohou děti vkládat i neanonymní žádosti, stížnosti a návrhy, která chtějí řešit s přímo s některým z pracovníků zařízení. Vedoucí pracovník tyto žádosti, stížnosti a návrhy založí do spisů dítěte a zajistí jejich řešení.

S těmito možnostmi musí být dítě seznámeno okamžitě při nástupu do zařízení speciálním pedagogem, v případě jeho nepřítomnosti kmenovým vychovatelem. Záznam o seznámení podepíše na tiskopis „**Seznámení se způsobem podání žádosti, stížnosti a návrhů.**“, který bude založen do jeho spisů.

Naplňování požadavků jednotlivých kritérií jsem si opět ověřila prostřednictvím otázek jak v dotazníku pro klientky, tak v dotazníku pro vychovatelky (Viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb** + viz. příloha č. 4: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY**“ – **STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**).

Z dotazníku pro vychovatelky je zjevné, že **kmenové vychovatelky ví, jak postupovat v případě, že klientka chce podat stížnost a jakou formou a komu má možnost klientka tuto stížnost podat.**

**Z dotazníku pro klientky není vše tak jednoznačné.** Klientky sice ví, jakým způsobem stížnost podat, ale je patrné, že ne se všemi způsoby jsou dostatečně seznámeny resp. o nich vůbec neví! Stejně nejednoznačné jsou i další odpovědi.

## **DOPORUČENÍ:**

I když klientka ústavu podepisuje výše zmiňovaný tiskopis, **je třeba, aby VŠECHNY klientky byly dostatečně seznámeny se způsoby jak a komu stížnost podat.** Rovněž je třeba jim zdůraznit, že postup pro podávání a vyřizování stížností je uveden ve Vnitřním řádě (ten je ostatně, jak jsem si během mé praxe na OP Janštejn všimla, vyvěšen v každém patře ústavu).

**Doplnit** Vnitřní řád o **konkrétní kontakt** na osobu či příslušnou instituci, na kterou je možné se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Nestačí jen vyjmenovat jména a názvy těchto osob či institucí bez jakéhokoliv kontaktu na ně tak, jak je tomu doposud.

**Vypracovat postup** pro případ, že vyřizování stížností překročí stanovenou lhůtu.

Informovat klientky **o právu přizvat si pro vyřizování stížností nezávislého zástupce či blízkou osobu** a toto právo **uvést ve Vnitřním řádu** ústavu tak, jako jsou zde uvedena všechna ostatní práva.

## 17 Standard 8. Návaznost na další zdroje

„Zařízení aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejné. Dále zařízení podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí, jako je rodina, přátelé a snaží se předejít jeho návyku na sociální službu. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb.“<sup>118</sup>

### KRITÉRIA:<sup>119</sup>

8.1 „Zařízení nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení, spolky, zájmové kluby atd. S těmito institucemi naopak v případě potřeby zařízení spolupracuje, a tak vytváří příležitosti, aby je uživatel mohl využívat, jak je to běžné v případě jeho vrstevníků.“

8.2 „Zařízení spolupracuje s institucemi, odborníky a dalšími lidmi, které uživatel stanoví ze svého okolí, a to tak, aby uživatel směřoval k dosažení svých osobních cílů.“

8.3 „Zařízení pomáhá uživateli kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a přání, zejména ty, které směřují ke zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb.“

8.4 „Nemůže-li zařízení pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných odborníků a/nebo institucí.“

8.5 „V souladu s přáním uživatele vytváří zařízení příležitosti pro smysluplné vztahy uživatele s rodinou a dalšími blízkými lidmi. V případě konfliktu zachovává zařízení neutralitu.“

### 17.1 OP Janštejn versus standard 8. Návaznost na další zdroje

#### **Hodnocení ke KRITÉRIU 8.1/8.2**

Dle slov vedoucí vychovatelky se zařízení snaží dívky podporovat ve využívání běžných služeb přístupných veřejnosti (odborní lékaři, zájmové kluby, atd.), zároveň však přiznává, že tato podpora je spojena s problematikou dostupnosti, jelikož je ústav umístěn v malé obci.

---

<sup>118</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* s. 64.

<sup>119</sup> Tamtéž. s. 64 – 68.

Na OP Janštejn je také zřízená skupina, kde jsou děti navštěvující civilní školy – tj. školy v okolí, které nejsou součástí zařízení. Jsou-li jejich školní výsledky a chování v dobré normě a je předpoklad, že zvládnou samostatný pobyt na internátě školy, umožňuje se jim i tato verze (Pozn. v současné době jsou dvě dívky na Středním odborném učilišti v Třešti.).

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 8.3***

**Respektovat individuální rozhodnutí, přání** klientky o tom, které služby institucí (obchod, restaurace, kina, divadla, knihovny atd.) a odborníků bude využívat je dle slov vedoucí vychovatelky obtížné ať už kvůli výše zmiňovanému umístění ústavu v malé obci, tak kvůli tomu, že výchovný ústav je omezen prací skupiny (na OP Janštejn 3 výchovné skupiny po 8 dívkách), kdy je třeba práci dětí skloubit. Některé individuální požadavky dívek lze respektovat a zahrnují se do měsíčních a týdenních plánů, na kterých děti s kmenovými vychovateli spolupracují.

### **DOPORUČENÍ:**

Doporučuji OP Janštejn udělat průzkum mezi klientkami ústavu (např. debatou na skupinovém sezení, dotazníkem apod.) o jaké služby institucí či odborníků mají největší zájem. Poté na společné poradě vychovatelů na základě tohoto průzkumu zjistit, co je a co není v silách ústavu. Popřemýšlet, jak by se daná služba, kterou by klientky uvítaly, dala zajistit popř. nahradit jinou alternativou a vypracovat tak seznam služeb institucí a odborníků včetně seznamu kontaktů.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 8.4***

Jelikož se jedná o výchovný ústav, zajišťuje OP Janštejn za tímto účelem různé besedy s odborníky (lékaři, policie, protidrogová centra), exkurze, výlety apod. Konkrétně např. v rámci rozumové výchovy ústav během roku 2006 úzce spolupracoval s K-centrem v Třebíči nebo s nadací „Modré dny“. V rámci mravní výchovy potom byly uskutečněny besedy s Policií ČR a podporují se rovněž vzájemné návštěvy dětí z jiných ústavů. V ústavu funguje též tzv. „Systém prevence sociálně patologických jevů“ – v tomto směru je např. oblast sekundární prevence (náprava, léčba soc.-patol. jevů) zabezpečována díky úzké spolupráci s odborníky z oboru zdravotnictví, policie a práva a specializovanými pracovníky

z Pedagogicko-psychologické poradny. Setkávání s těmito odborníky je dětem umožňováno dle jejich požadavků.

**Požadavky *KRITÉRIA 8.4*** OP Janštejn, na základě mnou zjištěných poznatků, **splňuje**.

#### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 8.5***

Jedním z hlavních úkolů OP Janštejn je pomoci dítěti navázat a urovnat rodinné kontakty, jsou-li pochopitelně narušené. Dle slov vedoucí vychovatelky jezdí děti každý měsíc, mají-li rodiče zájem, na dovolenky. Mohou jezdit každý týden, ale vše záleží na zájmu rodičů a financích. Ústav platí dítěti pouze jednou v měsíci cestu k rodičům na základě předložených jízdenek.

Co se týče návštěv dětí v ústavu, návštěvy osob odpovědných za výchovu jsou možné kterýkoliv den tak, aby nenarušovaly vyučování, je však potřebné je předem telefonicky nebo písemně dohodnout, aby byla zajištěna přítomnost dítěte. V případě neohlášené návštěvy je návštěva umožněna s přihlédnutím k momentální situaci. Organizují ji vedoucí vychovatelé, za jejich nepřítomnosti službu konající příslušný vychovatel. Pokud navštěvující osobu nezná, zjistí totožnost návštěvy na základě předložení občanského průkazu nebo jiného přiměřeného dokladu, vymezí prostor a stanoví přiměřeně délku návštěvy. U zákonných zástupců poskytne informace o dítěti. Návštěva, pokud je důvod, proběhne v prostorách ústavu, jinak lze předat dítě na vycházku mimo ústav. V takovém případě vychovatel poučí navštěvující osobu o zákazu předávání alkoholu, omamných látek, drog a jiných závadných předmětů. Návštěva se neumožňuje osobám pod vlivem alkoholu, drog a projevujícím agresivitu. Každá návštěva je pak zaznamenána do knihy návštěv.<sup>120</sup>

**Požadavky *KRITÉRIA 8.5*** jsou na OP Janštejn rovněž **naplňovány**.

---

<sup>120</sup> Srov. Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *VNITŘNÍ ŘÁD 2007*. s. 20.

## 18 Standard 9. Personální zajištění služeb

„Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni.“<sup>121</sup>

### KRITÉRIA:<sup>122</sup>

9.1 „Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců. Struktura i velikost personálu odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám. Složení a doplňování pracovního týmu umožňuje naplňování standardů kvality.“

9.2 „Zařízení má vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zvláštní pozornost je při zaškolování věnována principům, které zařízení uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů služeb a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový pracovník pracovat.“

9.3 „Pro uživatele se specifickými potřebami pracuje personál s odpovídajícím odborným vzděláním a dovednostmi.“

9.4 „Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.“

### 18.1 OP Janštejn versus standard 9. Personální zajištění služeb

#### **Hodnocení ke KRITÉRIU 9.1/9.2/9.4**

Ve Výchovném ústavu na OP Janštejn jsou na jednotlivé pracovní pozice **vypracovány** jak **popisy práce**, tak **požadované kvalifikace dle NAŘÍZENÍ VLÁDY 469/2002 Sb.**, kterým se stanoví katalog prací a kvalifikační předpoklady, a kterým se mění nařízení vlády o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě. Přičemž za to, aby přijímání a zaškolování nových pracovníků odpovídalo platným právním předpisům,

---

<sup>121</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* s. 69.

<sup>122</sup> Tamtéž. s. 69 – 72.



zodpovídá vedoucí ekonomického oddělení ve Výchovném ústavu, střední škole a školní jídelně, ve Velkém Meziříčí, K Rakůvkám 1.

Co se týče **vypracovaných vnitřních pravidel či postupů**, které by sloužily **při výběru, přijímání a zaškolování nových pracovníků**, tak ty na OP Janštejn v **písemné podobě neexistují**. Dle slov vedoucí vychovatelky se však postupuje dle tzv. „zažitých pravidel“:

Před přijetím nového pracovníka si zařízení o kandidátovi vždy vyžádá reference z jeho předchozích působišť. Pohovor s kandidátem na práci v ústavu probíhá s vedoucí vychovatelkou, která ho seznámí s jeho pracovní náplní, o cílech jeho práce o zařízení a v neposlední řadě s klientkami, se kterými by měl v budoucnu pracovat. To vše, ale pouze teoreticky. Myslím si, že pokud zařízení chce udělat pro své klientky a rovněž pro svůj personál to nejlepší, mělo by kandidáta na práci v ústavu doplnit jeho setkáním s týmem, s nímž by měl v budoucnu pracovat. Podle mého názoru by kandidátovi reakce na ústavní tým a pokusné zapojení do práce ústavu měli mnohem vyšší a pro ústav mnohem přínosnější předpovědní hodnotu než výsledky psychologických testů. Protože kandidát, který imponuje týmu, umí se vcítit do pocitů klientů a je vůči klientům iniciativní a tvořivý, má podle mě, nejlepší naději se v ústavu dobře uplatnit. Musím však podotknout, že personál ústavu je opravdu stálý. Za celou působnost ústavu, zde nedošlo k tomu, že by vychovatelé byly propuštěni za porušování vnitřních pravidel nebo snad za nevhodné zacházení s klientkami. Odchody z ústavu zde souvisejí většinou s odchody na mateřskou dovolenou či odchody do důchodu. V současné době však zařízení chybí psycholog na částečný úvazek.

Zácvik nového pracovníka provádí uvádějící pracovník, kterého určí vedoucí pracoviště. Intenzivní zácvik, kdy nový zaměstnanec pracuje s uvádějícím pracovníkem, je měsíc. Poté pracuje samostatně pod nepřímým dozorem uvádějícího pracovníka. Uvádějící pracovník po třech měsících vypracuje zprávu o zapracování, následnou po roce. Celkově tedy zapracování probíhá jeden rok.

Dalším dokumentem zařízení je tzv. „Plán práce“, který se každoročně aktualizuje, jeho součástí je **personální zabezpečení**, které zahrnuje *personální obsazení, plánované přijetí zaměstnanců, pracovní smlouvy na dobu určitou, dohody o pracovní činnosti, údaje o kvalifikaci pedagogických pracovníků včetně dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků.*

Pro zajištění plynulého provozu ústavu funguje v zařízení **system zastupitelnosti jednotlivých pracovníků**, který lze dohledat v Organizačním řádu výchovného ústavu v kapitole 2. *Zastupitelnost jednotlivých funkcí a činností*.

## **DOPORUČENÍ:**

Aby OP Janštejn vyhovovalo zcela požadavkům STANDARDU 9., je třeba aby ústav svá „zažitá pravidla“ pro výběr, přijímání a zaškolování nových pracovníků **zakotvil** taktéž do písemné podoby.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 9.3***

Naplnování tohoto kritéria jsem si ověřovala pomocí otázek z dotazníkového šetření (Viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 9. Personální zajištění služeb**) a výstup byl následující:

### **STANDARD 6. Osobní údaje.**

a) Cítíte se dostatečně dobře vybavena odbornými znalostmi a dovednostmi pro práci s klientkami na OP Janštejn?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 rozhodně ano	0
2 spíše ano	6
3 spíše ne	1
4 rozhodně ne	0
5 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

b) Myslíte si, že pracovníci vašeho zařízení, kteří se věnují přímé práci s klientkami, jsou schopni zabezpečit svými odbornými znalostmi a dovednostmi všechny potřeby klientek definovaných v jejich individuálních plánech?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 rozhodně ano	4
2 spíše ano	3
3 spíše ne	0
4 rozhodně ne	0
5 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

Z výše uvedeného je zajímavé, že hodnotí-li vychovatelky ústavu samy sebe, pak se cítí dostatečně dobře vybaveny odbornými znalostmi a dovednostmi pro práci s klientkami ústavu

*spíše ano* a jedna vychovatelka dokonce *spíše ne*, hodnotí-li ale tuto odbornou vybavenost u svých kolegyň, pak více jak polovina z nich zakroužkuje odpověď *1 rozhodně ano*.

### **DOPORUČENÍ:**

Doporučila bych vedení ústavu popřemýšlet **společně s vychovateli**, kde – v jakých oblastech při práci s klientkami se cítí nedostatečně vybaveni svým odborným vzděláním a dovednostmi a společně se pokusit nalézt řešení, jak tento problém napravit (např. formou dalšího vzdělávání apod.).

## 19 Standard 10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb

„Vedení zařízení zajišťuje pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanoví a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci.“<sup>123</sup>

**KRITÉRIA:**<sup>124</sup>

10.1 „Zařízení má definovanou organizační strukturu, z níž jsou patrná oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků.“

10.2 „V případě využívání pracovníků, kteří nejsou se zařízením v pracovně právním vztahu, má zařízení vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o provedení práce a zajištění pracovních podmínek, zejména pojištění, stanovení zodpovědnosti, závazku mlčenlivosti, atd.“

10.3 „Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby pracovní podmínky odpovídaly platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.“

### 19.1 OP Janštejn versus standard 10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb

#### **Hodnocení ke KRITÉRIU 10.1**

V zařízení funguje tým pracovníků, který je sestaven podle jasné koncepce. Zařízení si totiž uvědomuje, že pokud koncepce chybí, ústav nemůže pracovat dobře a není tak přitažlivý ani pro potenciální zaměstnance.

Zařízení má zpracovanou organizační strukturu v dokumentu ústavu a to ve Vnitřním řádu. Ředitel Výchovného ústavu ve Velkém Meziříčí zřizuje pod své přímé řízení **dvě oddělení - pedagogické a ekonomické** – z nichž každé má svého vedoucího. Tato oddělení jsou zřízena především podle činností.

---

<sup>123</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* s. 73.

<sup>124</sup> Tamtéž. s. 73 – 76.

**Pedagogické oddělení** sdružuje pedagogické i nepedagogické pracovníky, kteří se zabývají činnostmi zabývajícími se péčí o dítě - učitelé, vychovatelé, etopedi, asistenti pedagoga, sociální pracovnice. Do **ekonomického oddělení** patří všechny činnosti související s ekonomikou, hospodárností a provozem (hlavní ekonom, účetní, sekretářka, vedoucí školní jídelny, kuchařky, řidič, údržbář, uklízečka).

Co se týče **pedagogických pracovníků**, jde o zaměstnance, kteří vykonávají vyučovací, výchovnou, pedagogicko psychologickou činnost nebo speciálně pedagogickou činnost. Mezi tyto pracovníky patří: ředitel, zástupce ředitele, vedoucí vychovatelé, kmenoví vychovatelé, učitelé a etopedi. Pedagogickým pracovníkem může být pouze ten, kdo má odbornou a pedagogickou způsobilost. U každého pedagogického pracovníka musí být před vznikem pracovněprávního vztahu zjištěna psychická způsobilost psychologickým vyšetřením. Nepedagogičtí pracovníci jsou potom zaměstnanci ostatní tj.: hlavní ekonom, účetní, sekretářka, sociální pracovnice, asistenti pedagoga, hospodyně, vedoucí školní jídelny, kuchařky, řidiči, údržbáři a uklízečky.

Tabulku „**Personální zabezpečení a organizační členění**“ celého Výchovného ústavu pro mládež ve Velkém Meziříčí jsem umístila do *příloha č. 10: „Personální zabezpečení a organizační členění“*.

**Personální zabezpečení na OP Janštejn** rozvádím podrobněji v následujícím textu.

Na OP Janštejn pracuje **celkem 23 zaměstnanců**. *Jeden vedoucí vychovatel, 7 vychovatelů* (z toho *6 kmenových vychovatelů a 1 zastupující vychovatel*). Jak již jsem se zmínila existují zde 3 výchovné skupiny. Každá výchovná skupina má 2 *vychovatele*, kteří se střídají v pravidelných cyklech (jeden cyklus je Po, Út, So, Ne, druhý cyklus St, Čt, Pá) – viz. *příloha č. 11: „Rozpis služeb vychovatelů“*). Dále je zde 8 *asistentů pedagoga* (každá skupina má své dva asistenty, kteří se střídají na nočních službách, jeden asistent je zastupující, jeden je v zařízení v dopoledních hodinách, kdy zajišťuje nákupy, doprovody k lékaři, výdej jídla, péči o nemocné atd.), 1 *speciální pedagog* (etoped), 3 *učitelé praktické školy* (od září 2006 je v provozu nejen dvouletá, ale i jednoletá praktická škola) a 1 *sociální pracovnice*. Zaměstnána je zde rovněž 1 *uklízečka a řidič a údržbář v jedné osobě*.

Před přijetím nového pracovníka si zařízení o kandidátovi vždy vyžádá reference z jeho předchozích působišť. Pohovor s kandidátem na práci v ústavu probíhá s vedoucí vychovatelkou, která ho seznámí s jeho pracovní náplní, o cílech jeho práce o zařízení a

v neposlední řadě s klientkami, se kterými by měl v budoucnu pracovat. To vše, ale pouze teoreticky. Myslím si, že pokud zařízení chce udělat pro své klientky a rovněž pro svůj personál to nejlepší, mělo by kandidáta na práci v ústavu doplnit jeho setkáním s týmem, s nímž by měl v budoucnu pracovat. Podle mého názoru by kandidátovi reakce na ústavní tým a pokusné zapojení do práce ústavu měli mnohem vyšší a pro ústav mnohem přínosnější předpovědní hodnotu než výsledky psychologických testů. Protože kandidát, který imponuje týmu, umí se vcítit do pocitů klientů a je vůči klientům iniciativní a tvořivý, má podle mě, nejlepší naději se v ústavu dobře uplatnit. Musím však podotknout, že personál ústavu je opravdu stálý. Za celou působnost ústavu, zde nedošlo k tomu, že by vychovatelé byly propuštěni za porušování vnitřních pravidel nebo snad za nevhodné zacházení s klientkami. Odchody z ústavu zde souvisejí většinou s odchody na mateřskou dovolenou či odchody do důchodu.

Dalším dokumentem zařízení je tzv. „**Plán práce**“, který se každoročně aktualizuje, jeho součástí je **personální zabezpečení**, které zahrnuje *personální obsazení, plánované přijetí zaměstnanců, pracovní smlouvy na dobu určitou, dohody o pracovní činnosti, údaje o kvalifikaci pedagogických pracovníků včetně dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků.* Z tohoto dokumentu je dále patrné, kdo odpovídá za prostory zařízení, jde o tzv. *přidělení patronátních prostor.* Jako příklad bych uvedla vychovatelku X, která odpovídá za prostory budovy školy na Janštejně, učebnice a učební pomůcky. Dále jsou zde specifikovány *dozory o přestávkách*, kdo a kdy za dozor odpovídá. Takže v případě možných problémů zařízení ví na koho se odvolat. Dokument rovněž charakterizuje *plány akcí na příslušný rok.* Co se týče mimoškolní výchovy (patří sem *rozumová, mravní, estetická, pracovní a sportovní výchova*) a s tím související zájmové kroužky, jsou zde uvedena jména pracovníků, která za vedení kroužku či určité výchovy odpovídají včetně specifikace jejich činnosti.

Zda je toto kritérium naplňováno či není jsem si ověřovala taktéž prostřednictvím následujících otázek pro kmenové vychovatelky z dotazníkového šetření (Viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 10. Personální zajištění služeb.**):

a) Máte jasný přehled o kompetencích, které jsou stanoveny pro jednotlivé pracovní pozice na OP Janštejn?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	6
2 ne	1
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

b) Znáte Vy sama zcela jasně své kompetence (za co konkrétně nesete odpovědnost, co můžete sama rozhodnout apod.)?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	6
2 ne	1
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

## **DOPORUČENÍ:**

I když organizační struktura, oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců jsou jasně definovány ve Vnitřním řádu zařízení, je zarážející (a to i přesto, že jde „pouze“ o 1 kmenového vychovatele), že jsou zde vychovatelé, kteří **nemají jasný přehled o kompetencích**, které jsou stanoveny pro jednotlivé pracovní pozice na OP Janštejn, ba co víc, zcela jasně **neznají ani své kompetence**. Apeluji proto na vedení zařízení, dbát na to, aby byli **všichni** zaměstnanci zcela jasně seznámeni se svými oprávněními a povinnostmi. Např. při přijímání nového pracovníka mu v první řadě jasně zdůraznit, jaké jsou jeho kompetence a kompetence ostatních spolupracovníků a v druhé řadě v jakých materiálech (Vnitřní řád zařízení, pracovní smlouva, popis práce apod.) tyto podstatné náležitosti - bez kterých poskytovaná služba nemůže být zcela jistě kvalitní - dohledat.

Dále bych zařízení doporučila každou klientku dostatečně obeznámit s tím, že v ústavu jsou lidé na které se lze v případě, že má jakýkoliv problém, kdykoliv obrátit. Na toto klást důraz hned při přijetí dítěte do zařízení, ale i během jeho pobytu v tomto zařízení – např. na skupinových sezeních apod., neboť jak jsem zjistila z otázek z dotazníkového šetření pro klientky (Viz. příloha č. 4: **„VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY - STANDARD 10. Personální zajištění služeb.**), ne všechny ví (resp. pouze 8 klientek z 20 ví 100% s jakými problémy na koho se obrátit) nebo si nejsou zcela jisté, co s kým řešit – na koho se obrátit:





a) Víš, s jakými problémy se na koho obrátit?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
rozhodně ano	8
spíše ano	7
nevím	4
spíše ne	1
rozhodně ne	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

b) Na koho se obrátíš, když máš problém? (Napiš prosím jméno/jména této /těchto osob):

odpovědi klientek	četnost odpovědí
p. Vacková	10
Kmenová vychovatelka	9
Etopedka (speciální pedagog)	6
Asistent pedagoga	3
psycholog	1

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 10.2***

Zařízení OP Janštejn nevyužívá pracovníků, kteří by byly se zařízením v pracovně právním vztahu. Proč tomu tak je, jaké důvody k tomu zařízení vede uvedu v následujícím textu na základě mého rozhovoru s vedoucí vychovatelkou odloučeného pracoviště v Janštejně.

Vedoucí vychovatelka je toho názoru, že klientky by měly mít stále kmenové vychovatele, kteří je znají, podílí se s nimi na vytváření a naplňování jejich individuálních cílů, klientky v nich pak spatřují osoby, kterým mohou důvěřovat, a kterým se tak mohou svěřit se svými problémy, některé v nich dokonce spatřují své vzory. K tomuto vztahu mezi klientkou a vychovatelkou však dochází po delší době a v některých případech dokonce vůbec během svěřenčina pobytu. To je jeden z důvodů, proč se s dobrovolníky či praktikanty v tomto zařízení nesetkáme. Nevýhody dobrovolníků, praktikantu apod. v ústavním zařízení spatřuje ústav například v tom, že někteří nemají pro výkon práce dostatečné vzdělání, resp. s tímto typem práce nemají žádnou zkušenost, proto se tak mohou dopouštět chyb. Další nevýhoda je spatřována v tom, že před jejich pověřením úkoly, které by jim byly svěřeny, je nutné přezkoumat jejich způsobilost a kromě toho je nutné nad jejich prací dohlížet, což by znamenalo buď zaměstnat někoho z personálu, nebo najít agenturu, která se výběrem a vedením dobrovolníků zabývá. Vedoucí vychovatelka by měla rovněž obavy z toho, že by se mohla objevit rivalita mezi těmito pracovníky a profesionály, a to z toho důvodu, že by je profesionálové mohly začít vnímat jako konkurenty, kteří přebírají atraktivnější a méně

náročnou část péče. Nebezpečí hrozí však také ze strany klientek. Klientky totiž mohou zneužít jejich nabídky pomoci a chtít příliš mnoho, resp. chtít něco, na co nemají nárok. Např. opustit výchovný ústav mimo určené hodiny nebo návštěvu kulturních akcí (např. diskotéky na kterou nemají klientky nárok např. z důvodu nepovolených vycházek) apod. Z hlediska finančního by se však zaměstnání takových lidí mohlo jevit pro zařízení velice výhodné, ale na druhou stranu vedoucí vychovatelka podotýká, že právě z důvodu, že zde není finanční motivace jejich práce, musí je instituce nějakým způsobem motivovat, aby ve své práci po dohodnutou dobu pokračovali. Práce v ústavu se obvykle ukáže náročnější a méně zajímavá, než jaká se původně zdála.

Na základě těchto informací musím s vedoucí vychovatelkou souhlasit a musím rovněž uznat, že ke své práci přistupuje zodpovědně. Ráda bych zde, ale přesto uvedla důvody na základě, kterých si myslím, že by zařízení mohlo eventuálně spatřit i výhody zapojení osob, kteří nejsou se zařízením v pracovněprávním poměru do ústavní péče.

Myslím si, že zapojení takových osob do zařízení by bylo přínosem právě v tom, že tyto osoby mají na starosti jen jednoho nebo jen několik málo klientů, mohou se tak více angažovat v práci s klientem než profesionálové, kteří pečují o více klientů. Další pozitivum bych viděla v tom, že takovéto osoby nemají své pevné místo ve struktuře instituce, mohou proto být ve své práci vůči klientům mnohem pružnější. Mohou rovněž poskytovat služby, které instituce poskytovat nemůže z důvodů například personálních či finančního omezení. Dala by se určitě najít ještě spousta výhod stejně tak jako nevýhod. Chtěla jsem tím jenom naznačit, že situace, které ústav takového typu řeší, nejsou opravdu lehké a v mnoha případech je velmi těžké se rozhodnout tak, aby výsledné řešení bylo pro klientky, personál a celé zařízení co nejpřínosnější.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 10.3***

Výchovný ústav si je vědom a **dbá na dodržování jemu určených předpisů a zákonů** jako je například zákoník práce a s ním související zákony, dále zákon o sociálním zabezpečení, zákon o veřejném zdravotním pojištění atd. Zařízení musí však dbát i na dodržování vyhlášky ministerstva dopravy o výcviku a zdokonalování odborné způsobilosti řidičů silničních motorových vozidel a to z toho důvodu, že zaměstnancem ústavu je právě řidič. Dále musí dbát na dodržování vyhlášky o hygienických požadavcích na stravovací služby nebo na zákony vydané ministerstvem školství. Musí samozřejmě dodržovat provozní řády jako je:

provozní řád o ochraně veřejného zdraví, provozní řád kuchyně vypalovací pece či gymnastických místností. Tyto provozní řády jsou vyvěšeny v místnostech jim odpovídající a povinností vychovatele, který za danou oblast odpovídá, je klientky s tímto řádem seznámit. V neposlední řadě je třeba dodržovat i směrnice k zajištění BOZP. Zákoník práce ukládá povinnost zaměstnavateli provádět opatření, jejichž cílem je odstranit příčiny ohrožení života a zdraví pracovníka a vytvořit tak bezpečné pracovní podmínky. Tato povinnost je pochopitelně kontrolovatelná. Dozor nad bezpečností práce vykonává ministerstvo práce a sociálních věcí, kterému je podřízen Český úřad bezpečnosti práce. Výkonnými složkami jsou tzv. inspektoráty bezpečnosti práce. Co se týče hygieny, v této oblasti práce provádí dozor v zařízení i hygienická služba. Zařízení má **rovněž písemně definované všeobecné povinnosti zaměstnanců**, které jsou nedílnou součástí Vnitřního řádu. Jde o následující výčet povinností:<sup>125</sup>

- 1) Dodržovat předpisy bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci, protipožární předpisy.
- 2) Střežit a chránit služební tajemství.
- 3) Chránit majetek VÚM, řádně zacházet s inventářem, a to dle zásady dobrého hospodáře.
- 4) Dodržovat pracovní kázeň, plně využívat pracovní dobu, řádně a včas plnit své pracovní povinnosti a úkoly vyplývající z pracovní smlouvy a z funkce, jíž byli v organizaci pověřeni.
- 5) Na pracovišti dbát na dodržování zásad slušnosti a občanského soužití, dbát na upevnění kolegiálních vztahů mezi pracovníky a dodržovat zásady spolupráce.
- 6) Zaměstnanci jsou povinni dodržovat právní předpisy a ostatní předpisy, normy vztahující se k výkonu jejich práce.
- 7) Zaměstnanci dle svých znalostí, schopností, možností zabezpečit chod organizace a realizovat cíle a záměry, tj. zdravý rozvoj svěřenců.
- 8) Zaměstnanci jsou povinni dodržovat všechna bezpečnostní a hygienická opatření, podrobovat se dle předpisů a dle potřeb zařízení kontrolním lékařským prohlídkám.
- 9) Zaměstnanci jsou povinni rozšiřovat a prohlubovat své odborné vzdělání, aby jejich práce byla co nejkvalitnější, dále jsou povinni seznamovat se s předpisy, které se týkají provozu zařízení a s předpisy bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

---

<sup>125</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *VNITŘNÍ ŘÁD 2007*. s. 25.

**10)** Zaměstnanci jsou povinni pracovat uvědoměle se zodpovědností za kvalitu své práce se svěřenci a na svém pracovním úseku, v případě nenadálých událostí se navzájem zaměstnanci zastoupí bez ohledu na své pracovní zařazení.

Zaměstnanci musí mít vždy na paměti dobré jméno výchovného ústavu.

Zařízení se pochopitelně **podrobuje každoročně kontrolám**, které dodržování zákonů, patřičných předpisů a vyhlášek kontrolují. O těchto kontrolách vede zařízení zápisy ve Výroční zprávě, která je každoročně aktualizována.

Mohu tedy říci, že zařízení OP Janštejn má zmapováno, jaké právní předpisy se k jeho jednotlivým činnostem vztahují a dbá na jejich dodržování, což ostatně prověřují tomu odpovídající kontroly o nich se vede dokumentace v již zmíněné Výroční zprávě.

Ještě bych se zde ráda zmínila o podstatné směrnici k dodržování BOZP. Bezpečnost a ochrana zdraví svěřených dětí je realizována v souladu s obecnými právními předpisy i specifickými předpisy z této oblasti. Jedná se o příslušné kapitoly zákoníku práce a vládní nařízení určená k jeho provádění, Pracovní řád pro zaměstnance škol a školských zařízení a Závazný pokyn MŠMT k zajištění bezpečnosti žáků škol.

Těžiště bezpečnosti a ochrany zdraví dětí spočívá v prevenci, a to organizačními opatřeními, výchovným působením a prostřednictvím stálého dozoru.

**Organizační opatření** jsou směřována především na předcházení rizikům, poskytování OOPP (osobních ochranných pracovních pomůcek), školení zaměstnanců o BOZP a PO (požární ochrana) (jako je např. "značení, vyvěšení poplachové směrnice aj.).

**Cílů výchovy** je v této oblasti dosahováno školením a instruktážemi o bezpečnosti a ochraně zdraví (Viz. příloha č.15: „**INSTRUKTÁŽ BOZP**“.) a poskytováním první pomoci.

Při jakékoliv činnosti během dne provádí pedagogický pracovník kromě výchovy i dozor nad dětmi, jehož cílem je průběžné bezpečné vedení dětí. Ve „Vnitřním řádu“ zařízení je uveden postup, jak při úrazech dětí jednat, dále se zde dočteme o prevenci rizik při pracovních a sportovních činnostech, o postupu při onemocnění dětí, o postupu při intoxikaci dítěte alkoholem nebo jinými návykovými látkami, o postupu při sebepoškození nebo sebevražedném pokusu či o postupu při agresivitě dítěte, kterou ohrožuje zdraví nebo životy jiných nebo vlastní.

Aby bylo toto kritérium OP Janštejn zcela naplňovalo, je potřeba, aby nejenom pracovní podmínky odpovídaly platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům, ale aby se též pracovníci zařízení mohly k těmto podmínkám vyjadřovat. Jak je tomu tedy v ústavu OP Janštejn ukazují následující odpovědi z dotazníkového šetření (Viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 10. Personální zajištění služeb.**):

**c) Máte možnost, otevřeně se vyjadřovat k pracovním podmínkám?**

varianta odpovědi	četnost odpovědí
1 ano	6
2 ne	0
3 nevím	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

(Při odpovědi *1 ano* věnujte laskavě pozornost následující otázce, při odpovědi *2 ne* nebo *3 nevím* následující otázku vynechte a věnujte pozornost až otázce **e**)

**d) Víte, jak Vaše náměty na tyto pracovní podmínky budou dále řešeny?**

varianta odpovědi	četnost odpovědí
1 ano	6
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>6</b>

## **DOPORUČENÍ:**

Aby kmenoví vychovatelé odváděli kvalitní práci je bezpochyby třeba, aby jim k tomu zařízení vytvářelo odpovídající pracovní podmínky, s čímž souvisí i možnost se k těmto podmínkám vyjadřovat – ovlivňovat je. Ústav za tímto účelem pořádá řadu porad – viz. **Hodnocení ke KRITÉRIU 5.5** na str. 80, kde má každý vychovatel možnost své náměty vznést, proto mi přijde odpovědět jedné kmenové vychovatelky, která o možnosti vyjadřovat se k pracovním podmínkám - *neví* - poněkud zvláštní a těžko pochopitelná. Jediné vysvětlení, které mě napadá je, že se jedná o vychovatelku, která je v zařízení krátce a porady se neměla možnost z nějakého důvodu ještě účastnit. Ale i přes tento fakt by měla být s touto možností (stejně jako ostatní vychovatelky) řádně obeznámena. **Apeluji proto na zařízení, každého vychovatele s touto možností již při přijetí, dostatečně seznámit.**

## 20 Standard 11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

**„Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb.“<sup>126</sup>**

**KRITÉRIA:**<sup>127</sup>

11.1 *„Zařízení uplatňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.“*

11.2 *„Zařízení pracovníkům umožňuje zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb.“*

11.3 *„V zařízení je uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky.“*

11.4 *„Zařízení má vypracovaný a uplatňovaný systém oceňování pracovníků, a to nejen finanční odměnou, ale i jinými způsoby (pochvala, zvyšování kvalifikace atd.).“*

11.5 *„Je uplatňován program dalšího vzdělávání pracovníků, zejména těch, kteří se věnují přímé práci s uživatelem. Každý pracovník je s ním seznámen. Další vzdělávání pracovníků se odvíjí zejména od zjištěných potřeb uživatelů služeb a trendů v sociálních službách.“*

11.6 *„Pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zajišťuje zařízení podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání.“*

---

<sup>126</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* s. 77.

<sup>127</sup> Tamtéž. s. 77 – 81.

## 20.1 OP Janštejn versus standard 11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

### **Hodnocení ke KRITÉRIU 11.1/11.5**

Pracovníci na OP Janštejn jsou pravidelně **1 krát ročně** hodnoceni **formou sebehodnocení a hodnocením vedoucím pracovníkem** (Viz. přílohy: č. 12: „**Pracovní hodnocení vedoucích pracovníků**“, č. 13: „**Pracovní hodnocení vychovatelů**“). Tuto skutečnost jsem si ověřila u samotných vychovatelů otázkami v dotazníkovém šetření (Viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů.**):

a) OP Janštejn uplatňuje postup pro **pravidelné pracovní hodnocení pracovníků**. Jste s tímto hodnocením obeznámena?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

(Při odpovědi *1 ano* věnujte laskavě pozornost následující otázce, při odpovědi *2 ne* nebo *3 nevím* následující otázku vynechte a věnujte pozornost až otázce **c)**)

b) Jste s výsledky tohoto hodnocení seznámena?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano, vždy	7
2 občas	0
3 zřídka	0
4 vůbec ne	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

Co se týče plánu osobního rozvoje, každý rok si zaměstnanci stanoví určité **cíle k sebevzdělávání**. Mnozí si rozšiřují pedagogické vzdělání o speciální pedagogiku, která je ostatně pro výkon vychovatele ve výchovném zařízení přímo předepsána. Asistenti pedagoga studují pedagogické roční kurzy. Dále se využívají nabídky, které přicházejí v průběhu roku od různých školících středisek. Z nich si zaměstnanci vybírají takové, které jsou ku prospěchu práci s dětmi. Záleží také na samotných zaměstnancích ústavu, kteří si mohou (a na OP Janštejn je to zcela běžné) sami aktivně vzdělávací aktivity, školení apod. vyhledávat, přičemž zařízení je v tomto směru podporuje (a to i finančně). Zde jsem ale

narazila na **rozpor** mezi výše popsanou skutečností a výsledkem dotazníkového šetření (Viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů.**), kde 1 vychovatel tvrdí, že žádný plán osobního pracovního rozvoje vypracován nemá a jeden *neví* zda takový plán má:

c) Máte vypracován **plán svého osobního pracovního rozvoje**?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	5
2 ne	1
3 nevím	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

### **DOPORUČENÍ:**

**Možnost profesionálního rozvoje** by měli mít **všichni vychovatelé ústavu bez výjimky**, proto je třeba zavést **u každého z nich** na každý rok osobní plán svého pracovního rozvoje.

#### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 11.2***

Zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných služeb umožňuje zařízení svým pracovníkům dle slov vedoucí vychovatelky formou samostudia nebo finanční podporou při studiu při zaměstnání.

Jak na tuto skutečnost nahlíží samotní vychovatelé je patrné z následujících odpovědí:

**d) Mají možnost se vychovatelé na OP Janštejn zapojit do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných služeb?**

1 ano – v případě, že zakroužkujete tuto odpověď, uveďte prosím způsob/y:

---

---

2 ne  
3 nevím



varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	5
2 ne	0
3 nevím	2
<b>celkem</b>	<b>7</b>

odpovědi vychovatelek	četnost odpovědí
- Vedení kroužků dle vlastních zájmů. - Uplatněním osobních kvalit. - Přinášejí nové poznatky ze škol.	1
- Návrhy přednesu na poradě vychovatelek.	3
Osobní iniciativou – návrhy, konkrétní práce.	1
<b>celkem</b>	<b>5</b>

## **DOPORUČENÍ:**

V ústavu by se mělo stát samozřejmostí, že do rozvoje a zkvalitňování služeb, které jsou poskytovány klientkám zařízení, jsou zapojeni **všichni** vychovatelé. **Všichni** tito vychovatelé by měli být rovněž seznámeni s tím, na koho se svými návrhy na zlepšení poskytovaných služeb obrátit, jak tyto návrhy budou dále řešeny apod. Doporučuji proto ústavu se touto problematikou detailněji zabývat a to nejenom na poradách OP Janštejn, ale i na celoustavních poradách ve Velkém Meziříčí, kde se návrhy vychovatelů jednotlivých odloučených pracovišť mohou prokonzultovat a snadněji dobrat k účinnému řešení a realizaci.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 11.3***

O tom, že je v zařízení uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky jsem se zmiňovala již u ***Hodnocení ke KRITÉRIU 5.5*** na str. 80 této práce. Zde popisuji, že zařízení pořádá celou řadu porad, kde má každý vychovatel dostatečný prostor se vyjádřit k čemukoliv.

Opět jsem za tímto účelem pokládala otázky kmenovým vychovatelkám (Viz. příloha č. 3: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY**“ - **STANDARD 11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů.**):

e) Jsou s Vámi konzultována případná rozhodnutí, která se týkají Vaší práce na OP Janštejn?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

f) Víte na koho se s čím můžete při výkonu své práce obrátit?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 rozhodně ano	5
2 spíše ano	2
3 spíše ne	0
4 rozhodně ne	0
5 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

Požadavky **KRITÉRIA 11.3** považuji ústavem za **naplňovaná**.

#### **Hodnocení ke KRITÉRIU 11.4**

Pravidla pro oceňování pracovníků jsou k dispozici v dokumentu ústavu, který vydává ředitel výchovného ústavu – jde o tzv. **Vnitřní platový předpis** (viz. příloha č. 14: „**Vnitřní platový předpis**“). Zde je popsáno, jakým způsobem odměňování zaměstnanců probíhá, dle jakých nařízení se tento systém odměňování řídí. Dále jsou zde stanovena tzv. **pravidla pro stanovení výše zvláštního příplatku a kritéria hodnocení a odměňování zaměstnanců**.

Dle slov vedoucí zařízení jsou zaměstnancům ústavu přiznávány čtvrtletně finanční odměny, které přiděluje vedoucí jednotlivých úseků (odloučených pracovišť). Mimo to jsou **prováděny také hospitace a kontroly** vedoucími úseků a závěry z nich jsou poté písemně zpracované. Na základě těchto závěrů jsou uváděné buď pochvaly nebo výtky.

Jak ukazují následující výstupy dotazníkového šetření, jsou s tímto systémem oceňování dostatečně obeznámeni rovněž zaměstnanci ústavu:

g) Víte, jakým způsobem se na OP Janštejn provádí oceňování pracovníků?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

h) V případě, že ano uveďte prosím **způsob/y**, jakým/jakými se toto oceňování pracovníků provádí:

odpovědi vychovatelek	četnost odpovědí
Na základě kontrol, které provádí vedoucí, jsou udělovány jak pochvaly tak výtky. Finanční ohodnocení.	2
Vnitřní platová předpis, Finanční ocenění, pochvala ...	3
Vnitřní platový předpis, provádění kontrol → finanční ocenění.	1
Vnitřní platový předpis - finanční ohodnocení.	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

i) Znáte **kritéria**, podle kterých se hodnocení pracovníků provádí?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

j) V případě, že ano uveďte prosím **tato kritéria**:

odpovědi vychovatelek	četnost odpovědí
Celkem 8 kritérií – uvedeno ve Vnitřním platovém předpisu.	2
Např. kritérium komunikace, rozhodování, vytrvalosti, reprezentace a identifikace s ústavem ...	1
Kritéria v Platovém předpisu ústavu: tvořivost, komunikace, řešení problémů atd.	1
Kritéria uvádí Platový předpis.	1
Komunikace, vytrvalost, tvořivost, nasazení, řešení problémů ...	1
Komunikace, zvládání zátěže ...- vyjmenovány v Platovém předpisu.	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

Požadavky **KRITÉRIA 11.4** považuji ústavem taktéž za **naplněná**.

***Hodnocení ke KRITÉRIU 11.6***

Na mou otázku zda zařízení zajišťuje pro zaměstnance, kteří se věnují přímé práci s klientkami nějakou podporu nezávislého odborníka, mi bylo odpovězeno, že výchovný ústav o **supervizi** již uvažoval a má ji **v plánu v nejbližší době uskutečnit**.

**KRITÉRIUM 11.6** odloučené pracoviště v současné době ještě **nesplňuje**.

## 21 Standard 12. Místní a časová dostupnost služby

„Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.“<sup>128</sup>

**KRITÉRIA:**<sup>129</sup>

11.1 „Urcené místo a doba, během níž je služba poskytována, odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů služby.“

11.2 „Poskytovaná služba je pro uživatele ze stanovené oblasti působnosti v uvedené dobu a na uvedeném místě.“

### 21.1 OP Janštejn versus standard 12. Místní a časová dostupnost služby

#### **Hodnocení ke KRITÉRIU 12.1/12.2**

Zda ústav umístěný v obci Janštejn odpovídá běžným potřebám klientek nebo právě proto, že zařízení je umístěno na malé vesnici přináší spíše problémy v poskytování služeb klientkám, jsem se nejprve zeptala vedoucí OP Janštejn – odpověď je následující:

„Běžným potřebám odpovídá, ale postrádáme větší možnost kulturního vyžití. To v současné době řešíme jízdou po okolí ústavním autem. Problém je, že jej nemáme stále k dispozici /dělíme se o něj s VÚ Velké Meziříčí/. Mnohé z dětí na tyto podmínky z počátku reaguje zděšeně /především děti z měst/, postupem času si cení klidného prostředí a odříznutí od „JEJICH PROBLÉMU“. U dětí s drogovou závislostí je toto prostředí přímo ideální, nespádá je k vyhledávání kontaktů.“

Další má otázka zněla jak na umístění zařízení nahlíží sami klientky, jsou spokojené?

„V období adaptace občas problémy, kritika na odříznutí od světa. Postupem času se názor mění. Odpovídá tomu i nižší počet útěků oproti jiným výchovným ústavům. Uskutečnit útěk

---

<sup>128</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* s. 82.

<sup>129</sup> Tamtéž. s. 82 – 83.

pro ně není problémem, zařízení nezamykáme, dívky se pohybují venku samostatně, také do škol jezdí a chodí bez doprovodu.“

To, že jsou klientky s umístěním ústavu skutečně nespokojené ukazují následující výsledky z dotazníkového šetření (Viz. příloha č. 4: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY - STANDARD 12. Místní a časová dostupnost služby**):

a) Jsi spokojena s tím, že ústav je umístěn právě v obci Janštejn?

varianta odpovědi	četnost odpovědí
1 velmi spokojena	2
2 spokojena	0
3 nevím	2
4 nespokojena	7
5 velmi nespokojena	9
<b>celkem</b>	<b>20</b>

Svoji odpověď prosím zdůvodni:

odpovědi klientek	četnost odpovědí
Protože tu nejsou žádné možnosti jak k činnosti na volných procházkách tak i k mnoha jiným důležitým věcem (lidské vztahy, atd.).	1
Janštejn je malá vesnička a já jsem zvyklá na město. Moc mi chybí obchodní domy atd. Nedá se tu nikam zajít.	1
Nejsem spokojená z důvodu, že jsem zvyklá na město.	1
Je to tady malé a nedá se tu vůbec nic podnikat.	1
Sice tady jsem krátce, ale větší díru jsem neviděla.	1
Klientka se velice vulgárně vyjádřila o obci.	1
Připadám si tady jak opuštěná.	1
Je to malá a smutná vesnice.	1
Jelikož jsem z města, tak jsem zvyklá na městský „luxus“.	1
Je to šílený zapadákov a je to moc daleko od toho s kým bych chtěla být a nedá se tu nic dělat.	1
Klientka zakroužkovala odpověď 1 <i>velmi spokojena</i> a svou odpověď nezdůvodnila.	2
Klientka zakroužkovala odpověď 3 <i>nevím</i> a svou odpověď nezdůvodnila.	2
Klientka zakroužkovala odpověď 4 <i>nespokojena</i> a svou odpověď nezdůvodnila.	4
Klientka zakroužkovala odpověď 5 <i>velmi nespokojena</i> a svou odpověď nezdůvodnila.	2
<b>celkem</b>	<b>20</b>

Mám-li nyní zhodnotit naplňování tohoto standardu, **považuji ho za naplňovaný**. Svoji odpověď zdůvodním následovně: je třeba si uvědomit, že zařízení je výchovný ústav, do kterého jsou umístovány dívky ve věku 15 (příp. mladší) až 18 (příp. 19) - se závažnými poruchami chování, u nichž byla nařízená ústavní výchova nebo uložená ochranná výchova. Hlavním cílem výchovného ústavu je potom resocializace čili úsilí o změnu stavu dívky a její integrace do společnosti a proto se domnívám (a souhlasím plně s vedoucí zařízení), že k této resocializace je umístění ústavu ideální – mohou se plně soustředit na vyřešení svých problému a jsou zde minimálně rozptylovány. Takže místo poskytování služby odpovídá plně cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů a to, že dívkám chybí městský život, je věc druhá, kvůli které ale ústav rozhodně zřízen nebyl.

## 22 Standard 13. Informovanost o službě

„Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb.“<sup>130</sup>

**KRITÉRIA:**<sup>131</sup>

13.1 „Zařízení má zpracován soubor informací o své službě, který je dostupný veřejnosti a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny (písemná podoba, audio nebo video záznam, webové stránky, speciální podoby dokumentů pro lidi se speciálními potřebami v oblasti komunikace a porozumění).“

13.2 „Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména následující informace: oficiální název zařízení nebo poskytovatele, právní formu, IČO, statutárního zástupce a zodpovědného pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování služby, telefonické spojení, poslání, cíle služby principy jejich dosahování, označení cílové skupiny uživatelů, podmínky pro poskytování služby, kapacitu zařízení, cenu služby pro uživatele.“

13.3 „Zařízení vydává a zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti.“

### 22.1 OP Janštejn versus standard 13. Informovanost o službě

#### **Hodnocení ke KRITÉRIU 13.1/13.2**

Informace o službách, které OP Janštejn poskytuje lze dohledat na webových stránkách [www.vuvm.cz](http://www.vuvm.cz). Zde lze dohledat veškeré informace, tak jak je definuje **KRITÉRIUM 13.2**. Na webových stránkách lze rovněž dohledat aktuální výroční a roční zprávu zařízení či vnitřní řád ústavu. V těchto materiálech lze opět dohledat veškeré informace stanovené v **KRITÉRIU 13.2**. Ještě bych zde připomněla, že **OP Janštejn je výchovný ústav, do kterého jsou děti přidělovány na základě příslušného diagnostického ústavu a tudíž v zařízení něco jako letáky či jiné propagační materiály, které by lákaly klientky do výchovného ústavu skutečně neexistuje a v žádném případě není žádoucí.**

---

<sup>130</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. s. 84.

<sup>131</sup> Tamtéž. s. 84 – 86.



***Hodnocení ke KRITÉRIU 13.3***

O své činnosti zařízení každoročně zveřejňuje **výroční zprávu**, která je též, jak již jsem se zmiňovala výše, dostupná na webových stránkách ústavu.

OP Janštejn zcela naplňuje požadavky **STANDARDU 13. Informovanost o službě**.

## 23 Standard 14. Prostředí a podmínky poskytování služeb

**„Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.“<sup>132</sup>**

**KRITÉRIA:**<sup>133</sup>

*14.1 „Prostředí a vybavení zařízení (zejména bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, světelná a tepelná pohoda, kompenzační zařízení a pomůcky) odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům uživatelů.“*

*14.2 „Prostory zařízení, kde je služba poskytována, jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.“*

*14.3 Zařízení vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování služeb odpovídaly platným obecně závazným normám.“*

*14.4 „V případě potřeby vydává a uplatňuje vnitřní pravidla, s nimiž jsou seznámeni uživatelé i pracovníci zařízení.“*

### 23.1 OP Janštejn versus standard 14. Prostředí a podmínky poskytování služeb

#### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 14.1, 14.2, 14.3, 14.4***

Většina našich ústavů nebyla stavěna jako ústavy. A řada z nich byla postavena pro účel zcela odlišný od poskytování ústavní péče. Některé ústavy zase byly původně určeny jiným funkcím, než jaké mají dnes. Máme tedy ústavy v bývalých zámcích a obytných rezidencích, máme ústavy nemocniční, v nichž sídlily původně kláštery atp. Často jsou to staré, památkově chráněné budovy, které nesmějí být radikálně přestavovány. Některé z nich jsou dnes předmětem restitučního řízení a z toho důvodu na úpravy či nějaké přestavby nemá zájem ani

---

<sup>132</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* s. 87.

<sup>133</sup> Tamtéž. s. 87 - 91.

nynější uživatel, ani staronový vlastník. Následkem toho budovy samozřejmě chátrají a žití v nich se pochopitelně negativně odráží jak na chování klientů tak zaměstnanců.

Stejně tak Výchovný ústav na OP Janštejn nebyl vystavěn pro účel, kterému dnes slouží. Jak již jsem se zmiňovala v úvodu, zařízení v Janštejně bylo zřízeno jako experiment **v roce 1970**. Nespadlo pod žádný výchovný ústav. Dívky byly ubytované společně s uční na sklářském internátě a pracovaly v místní sklárně jako pomocné dělnice.

**V roce 1976** byla budova sklářského internátu uvolněna pro potřeby děvčat z výchovného zařízení. Vznikla pracovní výchovná skupina, která spadala pod Výchovný ústav ve Velkém Meziříčí. Počáteční kapacita dívek byla deset a postupně vzrostla na kapacitu dvaceti dívek. Tyto dívky pracovaly v místní sklárně jako dělnice – donašečky dutého skla. **V roce 1994** došlo k dalšímu navýšení počtu dívek na 24. V tomto roce byla zřízena jako součásti *zařízení dvouletá praktická škola*. **Od roku 2003** je děvčatům, umístěným v tomto zařízení, umožněno navštěvovat rovněž střední školy a učiliště v okolí.

Až do konce roku 2004 tedy ústav sídlil v budově bývalého **sklářského internátu**, která však přestala vyhovovat charakteru poskytované služby a zájmům uživatelů. Protože budovu měl výchovný ústav pouze v pronájmu od Skláren Janštejn, který o rekonstrukci, potřebné opravy apod. nejevila zájem, budova pochopitelně začala chátrat. Protože jde o starou budovu, byl zde cítit zatuchlý zápach, některé zdi byly popraskané a do některých místností dokonce zatékalo. Budova se potýkala také s poruchami vodoinstalace a vytápění. Takže prostory pro poskytování služeb přestaly odpovídat obecně závazným normám. Například vnitřní prostory ústavu byly v rozporu s hygienickými předpisy. Taková situace se začala pochopitelně odrážet i na zaměstnancích, na jejich náladě. Přiznejme si, že do takových pracovních podmínek by každý z nás jistě nechodil s nadšením a s úsměvem. Nemluvě o klientkách, které v takových prostorách musí být dvacet čtyři hodin denně. Tuto situaci bylo třeba, co nejrychleji vyřešit. Výchovný ústav tedy vzniklou situaci řešil tak, že podal investiční záměr na odprodej internátu, aby snáze byla provedena rekonstrukce vodoinstalace a další opravy a úpravy. Přes počáteční nezájem ze strany Skláren nakonec přece jen získal internát do svého vlastnictví pro odloučené pracoviště v Janštejně, který byl zrekonstruován a již od roku 2006 se OP Janštejn nachází ve zcela nové zrekonstruované budově.

Budova byla řádně zkolaudována a aby mohla sloužit svému účelu, musela splnit veškeré náležitosti na ni kladené a projít řadou kontrol. To znamená, že vnitřní prostory budovy musí

mimo jiné odpovídat hygienickým a protipožárním předpisům nemluvě o obecných technických požadavcích na výstavbu.

**Výchovný ústav na OP Janštejn** se v současné době **nachází ve dvou budovách**. Obě budovy se nachází na sídlišti Janštejn (součástí obce Horní Dubenky) s počtem 358 občanů. Zařízení se nachází na místě, kde doslova „každý zná každého.“ Výhodu, kterou v tom ústav shledává je, že děti jsou izolovány od městského ruchu, negativních vlivů na mládež (např. drogy). Protože jde o ústav s kapacitou pouze 24dívek, jde o prostředí téměř rodinné, což se odráží i na ochotě dívek spolupracovat. Umístění ústavu má však i stinné stránky. Právě proto, že jde o obec s menším počtem obyvatel, občané klientky znají a mnozí svou opovržlivost jimi dávají dostatečně najevo. Veřejnost má bohužel často představu, že si v ústavech mohou svěřenci dělat co chtějí a že se tam pak ti méně „zkažení“ naučí jen tomu špatnému, co dosud neznali. Proto ústav klade velký důraz na to, aby se svěřenky chovaly dobře na veřejnosti (na volných vycházkách, dopravních prostředcích při cestě z ústavu a zpět, do školy mimo ústav apod.), aby neutrpělo jméno ústavu. Ve větším městě žijí klientky ve větší anonymitě, takže např. pravděpodobnost, že si na ně v obchodě bude někdo ukazovat prstem, bude sledovat každý jejich pohyb je daleko menší než v této obci. Je pravda, že některé klientky se nezaobírají tím, co si o nich veřejnost myslí. Jsou mezi nimi ale i takové, které ve snaze napravit se a ukázat veřejnosti, že i ony dokážou být slušní lidé, nesou potom takový přístup těžce. Některé z nich potom snahu napravit se, shledá vlastně naprosto zbytečnou, protože na ně bude vždy pohlíženo jako na ty z „pastáku.“ Nevýhodu zařízení shledává také v malém kulturním vyžití klientek, malé možnosti zapojit se do mimo školní činnosti nebo špatné autobusové a vlakové podmínky a s tím související ztížené podmínky pro návštěvy rodičů.

Nově **zrekonstruovaná budova** má 2 patra a půdní vestavbu. Budova má bezbariérový přístup, přízemí s I. podlažím je rovněž bezbariérově přizpůsobené. V suterénu se nachází provozní místnosti, archiv, šatna (kde každá výchovná skupina má svoji barvu skříněk – zelená, modrá a žlutá), prádelna a sušárna a 2 sklady. V přízemí najdeme kancelář vedoucí vychovatelky, kancelář sociální pracovníce a kancelář speciálního pedagoga – etopeda. V přízemí se dále nachází místnost, která slouží jako zdravotní izolace a kuchyň s jídelnou. Co se týče systému stravování - obědy a večeře jsou dováženy z výchovného ústavu v Počátkách, snídaně a svačiny jsou zajišťovány v kuchyňkách. Nákup potravin zajišťují pověřeni pracovníci a na přípravě a výdeji se podílejí asistenti pedagogů

spolu s dětmi. Stravování je dané stravovacími normami podle vyhlášky MŠMT č. 48/1993 Sb.

První a druhé patro společně s půdní vestavbou slouží výhradně pro ubytování dětí. Na každém patře a v půdní vestavbě se nachází dva jednolůžkové a tři dvoulůžkové pokoje. Přičemž vždy dva dvoulůžkové pokoje a jeden jednolůžkový pokoj mají společné sociální zařízení plus jednu místnost, která slouží jako sklad. Každé patro je vybaveno společenskou místností a kuchyňkou, kde děti mají po celý den připravováno pití čaje v nádobkách k tomu určených. Mohou si zde rovněž samostatně připravit čaj, nebo kávu. Společenské místnosti (nazývané též tzv. klubovny) jsou vybaveny zařízením pro studium a pro trávení volného času, sedacími soupravami, televizí, videem, rádiem, velkým stolem a židlemi. Jsou zde umístěny i květiny a na poličkách jsou umístěny nejzdařilejší práce klientek z keramického kroužku. Musím říci, že vše působí velice zabydleným až rodinným dojmem, takový větší domácí obývací pokoj.

Pokoje klientek jsou, jak jsem již uvedla jedno či dvoulůžkové. Každé lůžko má samostatný prostor na uložení lůžkovin, noční stolek a samostatné osvětlení. Pokoje jsou dále vybavené nábytkem pro uložení osobních věcí, každá dívka má k dispozici svůj vlastní psací stůl a židli, poličku a nad psacím stolem visí nástěnka. Takto jsou vybaveny všechny pokoje dívek, přičemž pokoje dívek v prvním patře (kde je umístěna výchovná skupina číslo I.) jsou vymalovány do zelena, v druhém patře (kde je umístěna výchovná skupina číslo II.) do žlutá a pokoje v půdní vestavbě (kde je umístěna výchovná skupina číslo III.) do modra.

Ústav se snaží klientkám po dobu jejich pobytu vytvořit jakýsi náhradní domov. Proto vychází vstříc klientkám v umožnění zařídit si „své území“ podle svého přání a vkusu, samozřejmě s vyloučením předmětů, jež mohou ohrozit buď klienta, nebo jeho spolubydlící. Klientky si zde mohou vystavit výsledky své činnosti z kroužků (kroužek keramický, šití, apod.). Dále si svůj prostor mohou zpříjemnit věcmi, které jsou jim blízké, mají k nim svůj osobní vztah např.: obrazy, květiny, hrneček atd. Zakázáno je však vylepování plakátů, případně výstřižků z časopisů, jimiž by si klienti chtěli své území zdobit. Zakázána je rovněž manipulace s nábytkem. Pořádek na pokojích si klientky udržují samy. Uklízečka má na starosti pouze společné prostory. Odděleně jsou zřízeny prostory pro sklad čistého a špinavého prádla, prostory pro uskladnění a čištění obuvi, prostory pro žehlení a sušení oděvů a prostory pro samostatné přepírání osobního prádla.

Protože jde o nově zrekonstruovanou budovu s novým vybavením, působí tedy velice příjemně, čistě, vše je upravené. Na každém patře je na nástěnkách je vyvěšen **Vnitřní řád**, který mimo jiné obsahuje práva a povinnosti dětí, organizaci výchovně vzdělávacích činností v zařízení či organizaci péče o děti v zařízení. Tento vnitřní řád je veřejně přístupný a je závazný pro děti výchovného ústavu a pro všechny zaměstnance výchovného ústavu. Umístěny jsou zde i **směrnice k zajištění BOZP**. Dále zde najdeme seznam dětí, které jsou umístěny v dané skupině, plán výchovné činnosti na daný týden, přehled výsledného denního slovního hodnocení (Viz. příloha č. 8: „**Systém hodnocení a opatření ve výchově**“.), mapu diagnostických a výchovných ústavů v ČR. Na nástěnkách je také umístěn jídelní lístek (naplánován od podělí do neděle), služby dívek v týdnu (kuchyň, klubovna, prádlo apod.), umístěny jsou zde také pohledy z míst, které dívky navštívily, obrázky dívek a nebo literární soutěž pro mladé.

**Druhá budova** majetkem výchovného ústavu není. Ústav ji má pouze **v pronájmu**. Zde probíhají veškeré zájmové kroužky – kroužek vaření, šití, keramický, hudební, čtenářský. V této budově probíhá i výuka ústavní jednoleté a dvouleté praktické školy. Umístěna je zde také sborovna a v přízemí budovy je též menší tělocvična, kde probíhá kroužek sportovní. V budově jsou vyvěšeny provozní řády, které ústav písemně vypracovává. Jsou to např. provozní řád kuchyňky, vypalovací pece, gymnastické místnosti, řád šicí dílny či školní řád. Vnitřní řád potom najdeme v místnosti, kde probíhá výuka již zmiňované jednoleté a dvouleté ústavní školy.

Ještě bych se zde ráda zmínila o **materiálním zabezpečení** dětí a o **finančních prostředcích** dětí.

### ***Materiální zabezpečení<sup>134</sup>***

Prádlem, šatstvem a obuví jsou děti vybavovány dle potřeby. Tyto věci se stávají jejich osobním majetkem. Pro rekreaci, sport, turistiku a cestování jsou zřízeny sklady sezónních potřeb tak, aby množství materiálu odpovídalo potřebám dětí. Pro vzdělávání jsou děti plně vybavovány školními pomůckami.

---

<sup>134</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. **VNITŘNÍ ŘÁD 2007**. s. 11.

### ***Finanční prostředky dětí<sup>135</sup>***

Základní finanční prostředky získávají děti z měsíčního kapesného. Kapesné je jim v den výplaty vyplaceno v celkové výši a záleží jen na nich, zda si celou částku ponechají u sebe, nebo si část peněz uschovají u svého kmenového vychovatele. Kapesné není považováno za příjem dítěte a není možné z něho hradit případnou náhradu škody.

Dítě může rovněž získat finanční prostředky jako dary od osob odpovědných za výchovu, příp. z příležitostných brigád. S těmito prostředky se potom hospodaří jako s kapesným.

Příjmem dítěte je např. sirotčí důchod a mzda z pracovního poměru. Z této částky se jim odečte částka na příspěvek na péči (rozhodnutí o výši příspěvku na náklady péče poskytované ve VÚM stanovuje ředitel dle ustanovení § 3 odst. 2 písm. i/zákona č. 564/90 Sb.) a zbytek peněz se uloží na spořitelní knížku, která je uložena v trezoru u zodpovědného pracovníka.

Závěrem bych chtěla dodat, že prostředí a podmínky v zařízení v internátní budově vyhovovaly tomuto standardu jen stěží. Když však zhodnotím naplňování tohoto standardu na **OP Janštejn** nyní (po přestěhování do nově zrekonstruované budovy), mohu bez obav říci, že **naplňuje všechny jeho kritéria**.

---

<sup>135</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *VNITŘNÍ ŘÁD 2007*. s. 12.

## 24 Standard 15. Nouzové a havarijní situace

„Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.“<sup>136</sup>

**KRITÉRIA:**<sup>137</sup>

15.1 „Zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.“

14.2 „Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i uživatelé byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.“

15.3 „O průběhu a řešení nouzových havarijních situací je vedena dokumentace.“

### 24.1 OP Janštejn versus standard 15. Nouzové a havarijní situace

#### **Hodnocení ke KRITÉRIU 15.1/15.2/15.3**

V době mé praxe na OP Janštejn, jsem se mimo jiné, zajímala také o naplňování tohoto standardu a společně s osobou, která je odpovědná za vedení dokumentace o mimořádných událostech, jsem zjišťovala, jakým způsobem má ústav tuto oblast ošetřenou.

Při příchodu nového zaměstnance či klientky na odloučené pracoviště Janštejn se provádí tzv. instruktáž bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a vstupní školení o požární ochraně. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci a pobytu dětí v OP Janštejn znamená především rozsáhlý soubor technických, organizačních a výchovných opatření (Viz. příloha č. 15: „**INSTRUKTÁŽ BOZP**“). Zaměstnanci ústavu na začátku každého školního roku podstupují, co se týče BOZP a havarijních situací, školení a jednou za 2 roky školení 2. stupně. Osoba ústavu, která je odpovědná za proškolení klientek ústavu a zaměstnanců, potom podstupuje 1 krát ročně školení 3. stupně. U klientek ústavu se provádí periodické školení 1 krát za rok.

---

<sup>136</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. s. 92.

<sup>137</sup> Tamtéž. s. 92 - 93.



OP Janštejn má rovněž **písemně definovány nouzové a havarijní situace**, které by v zařízení mohli nastat a **způsoby řešení takových situací**. Například ve Vnitřním řádu ústavu je detailně popsán **postup v případě útěku dítěte za zařízení, postup při úrazech dětí, postup při onemocněních dětí, postup při intoxikaci dítěte alkoholem nebo jinými návykovými látkami, postup při sebepoškozování nebo sebevražedném pokusu, postup při agresivitě dítěte**, kterou ohrožuje zdraví nebo životy jiných nebo vlastní, dále je zde také ve stručnosti popsána **prevence rizik při pracovních a sportovních činnostech**.

Zařízení má také **písemně zpracovány postupy pro posouzení požárního nebezpečí, plán únikových cest, evakuační plán, požární a poplachové směrnice a směrnice pro zajištění BOZP**. Dále je v ústavu k dispozici tzv. **řád ohlašovny požáru**, ve kterém je stanoveno, kdo řídí evakuaci z budovy, komu vznik požáru okamžitě ohlašovat apod. K dispozici je i tzv. **traumatologický plán** – který obsahuje postup, co všechno je sloužící vychovatel povinen při úrazu dítěte učinit.

**O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je v zařízení vedena patřičná dokumentace**, což jsem ostatně měla možnost se přesvědčit právě v průběhu mé praxe. Zařízení vede požární knihu, knihu úrazů, knihu bezpečnostní práce nebo knihu denní evidence, do které se mimo jiné zaznamenávají útěky dívek, intoxikace dívky alkoholem, agresivita apod.

Po srovnání požadavků tohoto standardu a situace na OP Janštejn jsem neshledala žádné nedostatky. **STANDARD 15. Nouzové a havarijní situace tak shledávám zcela naplňovaným.**

## 25 Standard 16. Zajištění kvality služeb

„Vedení zařízení dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.“<sup>138</sup>

### KRITÉRIA:<sup>139</sup>

16.1 „Zařízení kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.“

16.2 „Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány atd. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.“

16.3 „Zařízení zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce apod.).“

16.4 „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.“

16.5 „Zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.“

### 25.1 OP Janštejn versus standard 16. Zajištění kvality služeb

#### **Hodnocení ke KRITÉRIU 16.1**

**Vedoucí zařízení provádí** průběžně ve školním roce **kontroly a tzv. hospitace** zaměřené na výchovný proces. Tyto kontroly probíhají tím způsobem, že vedoucí zařízení chodí po jednotlivých výchovných skupinách a sleduje jak kmenový vychovatel s dětmi pracuje, jak je dokáže zaujmout pro danou činnost, jak děti s tímto vychovatelem spolupracují, tvořivost vychovatele, jeho nasazení a vytrvalost nebo jak postupuje s klientkami na jejich individuálních cílech rozpracovaných v Individuálním plánu rozvoje osobnosti. **Závěry** z těchto hospitací a kontrol jsou poté **písemně zpracovány**. Na základě těchto závěrů jsou

---

<sup>138</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. s. 94.

<sup>139</sup> Tamtéž. s. 94 - 97.

uváděné buď pochvaly nebo výtky. V přílohách práce uvádím jak výstupy tohoto pracovního hodnocení VEDOUCÍCH PRACOVNÍKŮ (Viz. příloha č. 12: „**Pracovní hodnocení vedoucích pracovníků**“.) a VYCHOVATELŮ (Viz. příloha č. 13: „**Pracovní hodnocení vychovatelů**“.) vypadají. Jak vypadají zápisy z provedené kontroly vedení dokumentace uvádím v příloze č. 16: „**Zápis z provedené kontroly**“ - jde o zápis z provedené kontroly u kmenové vychovatelky).

**Kontroly jsou rovněž prováděny ředitelem ústavu.** Jedná se o přepadové kontroly, které jsou zaměřené na činnost vedoucí OP Janštejn, na spisy a veškerou dokumentaci, kterou vede, včetně výše prováděných kontrol svých podřízených.

Shrnu-li výše uvedené - OP Janštejn kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů.

**Požadavky tohoto kritéria považuji ústavem za splňovaná.**

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 16.2***

Na OP Janštejn se **projevy dětí a reakce na veškeré poskytované služby zapisují** do jejich osobních sešitů a každý měsíc a čtvrtletí se přepracovávají do Individuálního plánu rozvoje osobnosti. Dle slov vedoucí vychovatelky jsou reakce dětí na poskytované služby spíše negativní, jelikož ne vždy chtějí spolupracovat na vytyčených cílech, kterých je třeba během jejich pobytu (za účelem jejich resocializace) dosáhnout. Zároveň přiznává, že je velice problematické přesně zjistit zda jsou dívky s poskytovanými službami a prostředím spokojené, protože při spolupráci se svou kmenovou vychovatelkou (ve většině případů) tvrdí, že v ústavu se jim líbí, jsou spokojené, ale za rohem už řeknou, že je to prostě pašák a oni z něho chtějí co nejdříve pryč.

To, že ústav sleduje naplňování osobních cílů klientek jsem se podrobně zmiňovala již ve **STANDARDU 5. Plánování a průběh služby** na str. 73 a dále.

Jak na tuto situaci nahlízejí samotné klientky ústavu je vidět z následujících odpovědí z dotazníkového šetření (Viz. příloha č. 4: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY**“ – **STANDARD 16. Zajištění kvality služeb**):

a) Zjišťuje ústav nějakým způsobem, zda jste **spokojeny se službami** (tzn. zda jste spokojeny s výchovnou činností, vzdělávací činností, vychovatelkami, zájmovými kroužky, denním režimem, stravou nebo s kulturním vyžitím a dalšími akcemi), které jsou vám poskytovány během vaše pobytu na OP Janštejn?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	7
3 nevím	6
<b>celkem</b>	<b>20</b>

b) V případě, že ano uveďte prosím **způsob/y**, jakým/jakými to zjišťuje:

odpovědi klientek	četnost odpovědí
Ano a ne! Protože se furt něco mění, člověk si na něco zvykne a pak to zase změní! Člověk v tom má potom zmatek, a neví co může a co ne!	1
Ptají se nás, jestli se nám tu líbí, jak se tu cítíme, ptají se jak se máme ve škole, jestli tu máme kamarády.	1
Většinou se nás ptají vychovatelky, jestli si chceme nějakou zájmovou činnost naplánovat samy.	1
Pani Vacková, nebo naše vychovatelky se ptají jak se máme, jak se nám v ústavu líbí, nebo co bysme chtěly o zájmovkách dělat a tak.	1
3 klientky zakroužkovaly odpověď <i>1 ano</i> , ale neuvěděly způsob/y	3
<b>celkem</b>	<b>7</b>

c) Zjišťuje ústav nějakým způsobem, zda jste **spokojeny s prostředím**, kde jsou vám služby (tzn. výchovná činnost, vzdělávací činnost, zájmové kroužky) poskytovány?

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	10
2 ne	6
3 nevím	4
<b>celkem</b>	<b>20</b>

d) V případě, že ano uveďte prosím **způsob/y**, jakým/jakými to zjišťuje:

odpovědi klientek	četnost odpovědí
Vždy každé pondělí máme půlkruh, kde sedí všechny skupiny a všechny děti si můžou vybrat, jaký kroužek chtějí!	1
Vychovatelky vědí, že v Janštejn je malej a nic se tu nedá dělat a tak s náma někdy zajdou do města.	1
Ptají se nás jestli se nám tu líbí atd...	2
Já si myslím, že na toto téma už nás ústav zajistil novým prostředím a prostředky, které nám nabídl sám od sebe.	1
5 klientek zakroužkovalo odpověď <i>1 ano</i> , ale neuvěděly způsob/y	5
<b>celkem</b>	<b>10</b>

Výsledky dotazníku jsou dosti rozpačité. Polovina klientek tvrdí, že ústav zjišťuje jejich spokojenost se službami a prostředím, kde jsou jim služby poskytovány. Ostatní klientky naopak tvrdí, že *ne* nebo dokonce, že *neví* jestli ústav něco takového zjišťuje. Zde si je třeba uvědomit, že ústav je v podstatě „vězením pro děti“ a děti jsou zde převychovávány, což se některým ne vždy líbí a svoji nelibost k zařízení dávají najevo různým způsobem – např. právě výše vyplněným dotazníkem. Já osobně jsem měla možnost tyto dívky během mé praxe v ústavu více poznat a můžu říci, že chování u některých z nich je zarážející. Některé jsou prostředím, ze kterého přišli tak poznamenané, že vychovatelé se mohou snažit jak chtějí, ale dívku ke spolupráci prostě nedonutí.

Ve **STANDARDU 5. Plánování a průběh služby** na str. 73 a dále jsem popisovala, že jedním z hlavních úkolů kmenových vychovatelů je sledovat reakce dítěte na umístění v ústavu, navozování kontaktů s dospělými, vztah k jednotlivcům, mezi vrstevníky, začlenění do skupiny atd. tedy veškeré reakce dívky na poskytované služby, které jsou zaznamenávány do Individuálního plánu rozvoje osobnosti. **Požadavky KRITÉRIA 16.2** proto shledávám v ústavu jako **naplněná**.

#### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 16.3***

O tom, zda se pracovníci, kteří se věnují přímé práci s klientkami ústavu, mají možnost zapojit do rozvoje a zkvalitňování služeb, jsem se zmiňovala již ve **STANDARDU 11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů** na str. 109 - konkrétně u hodnocení ke **KRITÉRIU 11.2**. Odkazuji zde proto na toto kritérium, kde jsem ústavu doporučovala se touto problematikou detailněji zabývat.

#### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 16.4***

Zde odkazuji na **STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb** na str. 89, kde jsem se již touto problematikou zabývala a navrhovala jistá doporučení.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 16.5***

Na OP Janštejn je zcela samozřejmou věcí třídít odpad (v ústavu existuje nařízení o třídění odpadu, které vydává ředitel ústavu) a v rámci možností se šetří rovněž elektrickou energií. Zařízení má smlouvu se společností A.S.A. o odvozu odpadu a odvozu nebezpečného odpadu.

## 26 Standard 17. Ekonomika

**„Zařízení má plán zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb, vytváří podmínky pro to, aby hospodaření odpovídalo platným obecně závazným normám a bylo transparentní.“<sup>140</sup>**

**KRITÉRIA:**<sup>141</sup>

17.1 „Zařízení má rozpočet pro příslušný kalendářní rok obsahující zejména plánované výdaje a příjmy na zajištění služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.“

17.2 „Zařízení zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o hospodaření, z níž jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb zařízení v daném roce.“

17.3 „Zařízení má stanovená a uplatňována vnitřní pravidla pro přijímání darů.“

17.4 „Zařízení má zavedený systém, který umožňuje, aby byly plněny platné obecně závazné normy i případná další vnitřní pravidla.“

### 26.1 OP Janštejn versus standard 17. Ekonomika

#### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 17.1/17.2/17.4***

Rozpočet na příslušný kalendářní rok sestavuje ředitel Výchovného ústavu, střední školy, školní jídelny, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1 a hlavní účetní. Rozpočet zahrnuje všechna tři odloučená pracoviště: OP Janštejn, OP Žďár nad Sázavou a OP Velké Meziříčí. Návrh rozpočtu na daný rok schvaluje MŠMT.

Rozpočet za uplynulý rok je obsažen v dokumentu nazvaném **ROČNÍ ZPRÁVA** a je jako příloha součástí **VÝROČNÍ ZPRÁVY** ústavu. Tato **ROČNÍ ZPRÁVA** obsahuje:

- **Textovou část** (1. Základní charakteristika organizace, 2. Hlavní činnost organizace, 3. Využití státního majetku k činnosti organizace, 4. Zajištění činností organizace

---

<sup>140</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. s. 98.

<sup>141</sup> Tamtéž. s. 98 - 101.

zaměstnanci, 5. Objem, účel a využití prostředků vynaložených ze státního rozpočtu i z jiných zdrojů na činnost organizace),

- **Přílohy a tabulky,**
- **Komentář k ekonomickým ukazatelům.**

VÝROČNÍ ZPRÁVU společně s ROČNÍ ZPRÁVOU lze dohledat také na webových stránkách ústavu [www.vuvm.cz](http://www.vuvm.cz).

O tom, jaké legislativní normy je třeba v souvislosti se zajišťováním ekonomické činnosti ústavu dodržovat, sleduje hlavní účetní. Jde o následující právní normy: zákon o účetnictví č. 563/1991 Sb., vyhláška 505/2002 Sb., České účetní standardy, vnitřní směrnice k provádění inventarizace, zákon č. 586/1992 Sb., o dani z příjmu, zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků.

### ***Hodnocení ke KRITÉRIU 17.3***

Dle slov vedoucí OP Janštejn, zařízení žádné dary (ať už hmotné či finanční) nedostává a tudíž logicky ani nemá stanovená žádná vnitřní pravidla pro přijímání takových darů.

Po srovnání **STANDARDU 17. Ekonomika** se skutečností v ústavu, neshledávám žádné nedostatky a považuji tento **standard ústavem za naplňovaný**.



## Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zabývala Standardy kvality sociálních služeb - konkrétně jsem hodnotila připravenost mnou vybrané instituce na zavádění 17 standardů kvality sociálních služeb a zároveň zjišťovala, do jaké míry jsou v této instituci v současné době naplňovány. Z tímto účelem jsem zvolila Výchovný ústav pro mládež na odloučeném pracovišti v Janštejně (toto odloučené pracoviště je součástí **Výchovného ústavu ve Velkém Meziříčí (VÚM)**, jehož zřizovatelem je MŠMT). Jedná se o zařízení pro výkon ústavní výchovy mládeže od 15 do 18 let.

V teoretické části práce jsem se věnovala charakteristice sociálních služeb. Vysvětlovala jsem zde mimo jiné co jsou to sociální služby, kdy je lidé potřebují nebo s jakými způsoby poskytování služeb se můžeme setkat. Dále jsem se věnovala reformě sociálních služeb, její souvislosti s vytvářením standardů kvality. Zabývala jsem se také vývojem této reformy a činnostmi vztahující se k reformě. V páté kapitole jsem shrnula cíle MPSV, které si vytyčilo do roku 2008. V následující kapitole jsem rozebírala nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách přinášející obrovskou změnu v sociální oblasti. V 7. kapitole jsem se již věnovala samotným standardům kvality sociálních služeb – důvodům jejich vzniku, vývojem. Členění kvality sociálních služeb a její obsahové stránce jsem pak věnovala následující kapitole.

V praktické části práce zpracovávané ve Výchovném ústavu pro mládež na odloučeném pracovišti v Janštejně jsem došla k následujícím závěrům:

**Zcela naplňovanými standardy jsou na OP Janštejn:**

- ✓ **STANDARD 3. Jednání se zájemcem o službu**
- ✓ **STANDARD 4. Dohoda o poskytování služby**
- ✓ **STANDARD 5. Plánování a průběh služby**
- ✓ **STANDARD 12. Místní a časová dostupnost služby**
- ✓ **STANDARD 13. Informovanost o službě**
- ✓ **STANDARD 14. Prostředí a podmínky poskytování služeb**
- ✓ **STANDARD 15. Nouzové a havarijní situace**
- ✓ **STANDARD 17. Ekonomika**

U zbývajících standardů jsem po porovnání stávající situace ve výchovném ústavu s požadavky jednotlivých kritérií, narazila na skutečnosti, na kterých by měl ústav zapracovat

tak, aby zcela vyhovoval požadavkům těchto standardů. V těchto případech jsem vždy za nenaplněnými kritérii formulovala patřičná doporučení. Aby tedy bylo zařízení připraveno bez problému na zavádění 17 standardů kvality sociálních služeb, bude se muset ještě některými věcmi zabývat a řešit je - k čemuž mu ostatně pomohou má doporučení.

**Mnou navrhovaná doporučení**, pro zcela nebo částečně nenaplněvaná kritéria daných standardů na OP Janštejn, byla následující:

### ✓ **STANDARD 1. Cíle a způsoby poskytování služeb**

#### *Doporučení ke KRITÉRIU 1.1*

Jestliže mají být služby na OP Janštejn poskytovány kvalitně, nestačí, aby byly detailně formulovány na papíře, ale je třeba, aby s nimi byly pracovníci ztotožněni a věděly, v jakých dokumentech zařízení je dohledat. Proto vedení ústavu **doporučuji pořádat porady či semináře, které by vychovatele dostatečně seznamovaly a to nejenom s tím, kde poslání, cíle a principy poskytovaných služeb dohledat, ale pochopitelně s obsahy veškerých dokumentů, které ke své práci, tak aby ji poskytovali kvalitně, potřebují.** Také bych zde ráda zdůraznila, že do práce **na formulaci at' už poslání, cílů či principů služeb, by měli být zapojeni všichni vychovatelé ústavu.**

#### *Doporučení ke KRITÉRIU 1.3*

**Informovat veškerý personál**, pracující s klientkami ústavu **o možnosti spolupodílení se na vytváření metodických materiálů zařízení a zohledňovat jejich připomínky a návrhy**, které tak mohou vést ke zkvalitnění služeb poskytovaných klientkám.

#### *Doporučení ke KRITÉRIU 1.5*

Právě proto, že je OP Janštejn umístěn v tak malé obci a vychovatelé o předsudcích a negativním hodnocením, které je adresováno občany na stranu klientek vědí, **apeluji na vytvoření vnitřních pravidel pro ochranu klientek.** Navíc některé vychovatelky jsou přímo z této obce a proto si myslím, že by nebylo pro zařízení obtížné formulovat postupy jak těmto předsudkům a negativnímu hodnocení předcházet. Jako velice pozitivní bych viděla tuto problematiku řešit např. na již zmiňovaných Metodických sdruženích vychovatelů, které jsou pořádány ve Výchovném ústavu ve Velkém Meziříčí za účasti dalších vychovatelů a speciálních pedagogů – etopedů tohoto ústavu. Zde by si potom

mohli všichni tito specialisté navzájem předat zkušenosti, nápady a společnými silami tak přispět k mnohem lepšímu vnímání jejich klientů ze strany veřejnosti.

## ✓ **STANDARD 2. Ochrana práv uživatelů**

### *Doporučení ke KRITÉRIÍM 2.1/2.2/2.3*

**Písemně definovat možné oblasti:**

- při nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv klientek OP Janštejn,
- při nichž by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů.

Taktéž **písemně definovat vnitřní pravidla:**

- jež by zamezovala případnému porušování práv klientek ústavu,
- která řeší vztah členů personálu ke klientkám.

## ✓ **STANDARD 6. Osobní údaje**

### *Doporučení ke KRITÉRIU 6.4*

Informovat se o tom, zda Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1 je zaregistrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů a v případě, že ne, učinit tak.

Z mého zjištění, že existuje nesoulad co se týče informovanosti klientek o právu nahlédnout do vlastního osobního spisu, **apeluji na vedoucí OP Janštejn se touto skutečností zabývat**, zjistit v čem je chyba a nastolit taková opatření, aby k této chybě nedocházelo.

## ✓ **STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

### *Doporučení ke KRITÉRIU 7.1/7.2/7.3/7.4/7.5/7.6/7.7/7.8/7.9*

I když klientka ústavu podepisuje výše zmiňovaný tiskopis, **je třeba, aby VŠECHNY klientky byly dostatečně seznámeny se způsoby jak a komu stížnost podat**. Rovněž je třeba jim zdůraznit, že postup pro podávání a vyřizování stížností je uveden ve Vnitřním

řádě (ten je ostatně, jak jsem si během mé praxe na OP Janštejn všimla, vyvěšen v každém patře ústavu).

**Doplnit** Vnitřní řád o **konkrétní kontakt** na osobu či příslušnou instituci, na kterou je možné se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Nestačí jen vyjmenovat jména a názvy těchto osob či institucí bez jakéhokoliv kontaktu na ně tak, jak je tomu doposud.

**Vypracovat postup** pro případ, že vyřizování stížností překročí stanovenou lhůtu.

Informovat klientky o **právu přizvat si pro vyřizování stížností nezávislého zástupce** či **blízkou osobu** a toto právo **uvést ve Vnitřním řádu** ústavu tak, jako jsou zde uvedena všechna ostatní práva.

## ✓ **STANDARD 8. Návaznost na další zdroje**

### *Doporučení ke KRITÉRIU 8.3*

Doporučuji OP Janštejn udělat průzkum mezi klientkami ústavu (např. debatou na skupinovém sezení, dotazníkem apod.) o jaké služby institucí či odborníků mají největší zájem. Poté na společné poradě vychovatelů na základě tohoto průzkumu zjistit, co je a co není v silách ústavu. Popřemýšlet, jak by se daná služba, kterou by klientky uvítaly, dala zajistit popř. nahradit jinou alternativou a vypracovat tak seznam služeb institucí a odborníků včetně seznamu kontaktů.

## ✓ **STANDARD 9. Personální zajištění služeb**

### *Doporučení ke KRITÉRIU 9.1/9.2/9.4*

Aby OP Janštejn vyhovovalo zcela požadavkům STANDARDU 9., je třeba aby ústav svá „**zažitá pravidla**“ pro výběr, přijímání a zaškolování nových pracovníků **zakotvil** taktéž **do písemné podoby**.

### *Doporučení ke KRITÉRIU 9.3*

Doporučila bych vedení ústavu popřemýšlet **společně s vychovateli**, kde – v jakých oblastech při práci s klientkami se cítí nedostatečně vybaveni svým odborným vzděláním a dovednostmi a společně se pokusit nalézt řešení, jak tento problém napravit (např. formou dalšího vzdělávání apod.).

## ✓ **STANDARD 10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb**

### ***Doporučení ke KRITÉRIU 10.1***

I když organizační struktura, oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců jsou jasně definovány ve Vnitřním řádu zařízení, je zarážející (a to i přesto, že jde „pouze“ o 1 kmenového vychovatele), že jsou zde vychovatelé, kteří **nemají jasný přehled o kompetencích**, které jsou stanoveny pro jednotlivé pracovní pozice na OP Janštejn, ba co víc, zcela jasně **neznají ani své kompetence**. Apeluji proto na vedení zařízení, dbát na to, aby byli **všichni** zaměstnanci zcela jasně seznámeni se svými oprávněními a povinnostmi. Např. při přijímání nového pracovníka mu v první řadě jasně zdůraznit, jaké jsou jeho kompetence a kompetence ostatních spolupracovníků a v druhé řadě v jakých materiálech (Vnitřní řád zařízení, pracovní smlouva, popis práce apod.) tyto podstatné náležitosti - bez kterých poskytovaná služba nemůže být zcela jistě kvalitní - dohledat.

Dále bych zařízení doporučila každou klientku dostatečně obeznámit s tím, že v ústavu jsou lidé na které se lze v případě, že má jakýkoliv problém, kdykoliv obrátit. Na toto klást důraz hned při přijetí dítěte do zařízení, ale i během jeho pobytu v tomto zařízení – např. na skupinových sezeních apod., neboť jak jsem zjistila z otázek z dotazníkového šetření pro klientky (Viz. příloha č. 6: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY - STANDARD 10. Personální zajištění služeb.**“), ne všechny ví (resp. pouze 8 klientek z 20 ví 100% s jakými problémy na koho se obrátit) nebo si nejsou zcela jisté, co s kým řešit – na koho se obrátit.

### ***Doporučení ke KRITÉRIU 10.3***

Aby kmenoví vychovatelé odváděli kvalitní práci je bezpochyby třeba, aby jim k tomu zařízení vytvářelo odpovídající pracovní podmínky, s čímž souvisí i možnost se k těmto podmínkám vyjadřovat – ovlivňovat je. Ústav za tímto účelem pořádá řadu porad – viz. **Hodnocení ke KRITÉRIU 5.5** na str. 80, kde má každý vychovatel možnost své náměty vznést, proto mi přijde odpovědět jedné kmenové vychovatelky, která o možnosti vyjadřovat se k pracovním podmínkám - *neví* - poněkud zvláštní a těžko pochopitelná. Jediné vysvětlení, které mě napadá je, že se jedná o vychovatelku, která je v zařízení krátce a porady se neměla možnost z nějakého důvodu ještě účastnit. Ale i přes tento fakt by měla být s touto možností (stejně jako ostatní vychovatelky) řádně obeznámena. **Apeluji proto na zařízení, každého vychovatele s touto možností již při přijetí, dostatečně seznámit.**

## ✓ **STANDARD 11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů**

### *Doporučení ke KRITÉRIU 11.1/11.5*

**Možnost profesionálního rozvoje** by měli mít **všichni** vychovatelé ústavu **bez výjimky**, proto je třeba zavést **u každého z nich** na každý rok osobní plán svého pracovního rozvoje.

### *Doporučení ke KRITÉRIU 11.2*

V ústavu by se mělo stát samozřejmostí, že do rozvoje a zkvalitňování služeb, které jsou poskytovány klientkám zařízení, jsou zapojeni **všichni** vychovatelé. **Všichni** tito vychovatelé by měli být rovněž seznámeni s tím, na koho se svými návrhy na zlepšení poskytovaných služeb obrátit, jak tyto návrhy budou dále řešeny apod. Doporučuji proto ústavu se touto problematikou detailněji zabývat a to nejenom na poradách OP Janštejn, ale i na celoustavních poradách ve Velkém Meziříčí, kde se návrhy vychovatelů jednotlivých odloučených pracovišť mohou prokonzultovat a snadněji dobrat k účinnému řešení a realizaci.

### **KRITÉRIUM 11.6**

Na mou otázku zda zařízení zajišťuje pro zaměstnance, kteří se věnují přímé práci s klientkami nějakou podporu nezávislého odborníka, mi bylo odpovězeno, že výchovný ústav o **supervizi** již uvažoval a má ji **v plánu v nejbližší době uskutečnit**.

**KRITÉRIUM 11.6** odloučené pracoviště v současné době ještě **nesplňuje**.

## ✓ **STANDARD 16. Zajištění kvality služeb**

### *Doporučení ke KRITÉRIU 16.3*

O tom, zda se pracovníci, kteří se věnují přímé práci s klientkami ústavu, mají možnost zapojit do rozvoje a zkvalitňování služeb, jsem se zmiňovala již ve **STANDARDU 11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů** na str. 109 - konkrétně u hodnocení ke **KRITÉRIU 11.2**. Odkazuji zde proto na toto kritérium, kde jsem ústavu doporučovala se touto problematikou detailněji zabývat.

#### ***Doporučení ke KRITÉRIU 16.4***

Zde odkazuji na ***STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb*** na str. 88, kde jsem se již touto problematikou zabývala a navrhovala jistá doporučení.

Na základě mého podrobného seznámení s ústavem se domnívám, že je na dobré cestě vyjít vstříc procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb. V tomto tvrzení mě mimo jiné utvrzuje rovněž samotný postoj zařízení, neboť podle slov vedoucí vychovatelky se ústav nebrání inovacím a změnám prospěšným jak pro klientky ústavu, tak pro zaměstnance ústavu.

## Seznam použité literatury

- ❖ Čermáková, K., Johnová, M.: *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - Průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4.
- ❖ Duben, R.: *Teorie a praxe sociální politiky*. Praha: VŠE, 1999. ISBN 80-7079-479-8.
- ❖ Krebs V., Durdisová J., Poláková O., Žižková J.: *Sociální politika*. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-050-5.
- ❖ Matoušek O.: *Ústavní péče*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 1999. ISBN 80-85850-76-1.
- ❖ Matoušek O., Kroftová A.: *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-226-2.
  
- ❖ Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *Metodické poznámky k sestavování Individuálního plánu rozvoje osobnosti (IPRO)*.
- ❖ Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *ORGANIZAČNÍ ŘÁD*.
- ❖ Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *PLÁN PRÁCE (na školní rok 2006 - 2007)*.
- ❖ Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *VNITŘNÍ ŘÁD 2007*.
- ❖ Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *VÝROČNÍ ZPRÁVA 2005/2006*.
- ❖ *Internetové stránky Výchovného ústavu, střední školy a školní jídelny, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1* - [online]. URL: <<http://www.vuvm.cz>>.
  
- ❖ *Aktivity MPSV v oblasti sociálních služeb* - [online]. URL: <<http://archiv.mpsv.cz/scripts/simple.asp?lg=1&id=2817>>.
- ❖ *Bílá kniha v sociálních službách* - [online]. URL: <[www.cekas.cz/php/pdf/Bila\\_kniha\\_unor\\_2003.pdf](http://www.cekas.cz/php/pdf/Bila_kniha_unor_2003.pdf)>.
- ❖ *Bulletin pro podporu a rozvoj lidských zdrojů* - [online]. URL: <[http://www.nvf.cz/profuturo/2003\\_4/standardy.htm](http://www.nvf.cz/profuturo/2003_4/standardy.htm)>.
- ❖ *Důvody vzniku standardů kvality sociálních služeb* - [online]. URL: <<http://archiv.mpsv.cz/scripts/simple.asp?lg=1&id=2818>>.
- ❖ *Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí* - [online]. URL: <<http://www.mpsv.cz>>.
- ❖ *Koncepce činnosti MPSV na období 2004 – 2006* - [online]. URL: <[www.mpsv.cz/files/clanky/50/koncepce\\_MPSV.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/50/koncepce_MPSV.pdf)>.
- ❖ *Kvalita v sociálních službách* - [online]. URL: <<http://www.cekas.cz/php/kvalit.php>>.



- ❖ *Metodiku MPSV ČR pro poskytování dotací ze státního rozpočtu poskytovatelům sociálních služeb pro rok 2007* - [online]. URL: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/2912/metodika.pdf>>.
- ❖ *Národní akční plán sociálního začleňování 2004 – 2006* - [online]. URL: <[www.esfcr.cz/files/clanky/1282/napz\\_2004-6.pdf](http://www.esfcr.cz/files/clanky/1282/napz_2004-6.pdf)>.
- ❖ *Národní Lisabonský program 2005 – 2008* - [online]. URL: <<http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/hs.xsl/search.html?rdes.rde-fulltext.text=n%ED+program+refoem&adv=n>>.
- ❖ *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006 – 2008* - [online]. URL: <<http://www.mpsv.cz/cs/3000>>.
- ❖ *Otázky a odpovědi k zákonu o sociálních službách* - [online]. URL: <[www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky\\_odpovedi\\_22-rev2.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev2.pdf)>.
- ❖ *Pilotní inspekce kvality sociálních služeb* - [online]. URL: <<http://archiv.mpsv.cz/scripts/simple.asp?lg=1&id=4560>>.
- ❖ *Sociální doktrína České republiky* - [online]. URL: <<http://www.socioklub.cz/doktrina3.php>>.
- ❖ *Tisková zpráva. Praha 28. 3. 2006* - [online]. URL: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/2626/280306a.pdf>>.
- ❖ *Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách* - [online]. URL: <[www.osu.cz/metakor/dok/zakon-108\\_2006.pdf](http://www.osu.cz/metakor/dok/zakon-108_2006.pdf)>.

# Seznam příloh

- Příloha č. 1: „Kategorie a názvy vyučovacích předmětů + počet týdenních vyučovacích hodin“ (Praktické školy dvouleté)*
- Příloha č. 2: „Tvorba hodnocení v souvislosti s IPRO“*
- Příloha č. 3: „VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY“*
- Příloha č. 4: „VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY“*
- Příloha č. 5: „Smlouvu o prodloužení pobytu ve VÚ“*
- Příloha č. 6: „Žádost o prodloužení pobytu ve VÚ“*
- Příloha č. 7: „Dohoda o přechodném ubytování mimo ústav“*
- Příloha č. 8: „Systém hodnocení a opatření ve výchově“*
- Příloha č. 9: „Program dne OP Janštejn“*
- Příloha č. 10: „Personální zabezpečení a organizační členění“*
- Příloha č. 11: „Rozpis služeb vychovatelů“*
- Příloha č. 12: „Pracovní hodnocení vedoucích pracovníků“*
- Příloha č. 13: „Pracovní hodnocení vychovatelů“*
- Příloha č. 14: „Vnitřní platový předpis“*
- Příloha č. 15: „INSTRUKTÁŽ BOZP“*
- Příloha č. 16: „Zápis z provedené kontroly“*

*Příloha č. 1: „Kategorie a názvy vyučovacích předmětů + počet týdenních vyučovacích hodin“*

*Učební dokumenty Praktické školy dvouleté 78-62-C/002 schválilo MŠMT České republiky dne 9. prosince 2004, č.j. 32 090/2004-24, s platností od 1. září 2005 počínaje prvním ročníkem.*

Kategorie a názvy vyučovacích předmětů	Počet týdenních vyučovacích hodin	
	1. ročník	2. ročník
<b>1. Povinné předměty</b>		
<i>A/ Všeobecně vzdělávací</i>		
Český jazyk	2	2
Matematika	2	2
Občanská výchova	1	1
Výtvarná výchova	2	2
Hudební výchova	1	1
Tělesná výchova	2	2
<i>B/ Odborně praktické</i>		
Rodinná a zdravotní výchova	2	2
Ruční práce	4	4
Příprava pokrmů	4	4
<b>2. Praktická cvičení</b>		
Rodinná výchova	3	3
Pěstitelství	2	2
Příprava pokrmů	2	2
Ruční práce	1	1
<b>Celkem týdenních vyučovacích hodin</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

*Zdroj: „Plán práce“ (na školní rok 2006 - 2007)*

V jednotlivých předmětech jednoleté a dvouleté praktické školy jsou uplatňovány prvky ekologických aspektů v souladu s programem environmentálního vzdělávání.<sup>142</sup>

Dle pokynu MŠMT o ochraně člověka za mimořádných událostí budeme také tuto tematiku zařazovat do jednotlivých předmětů podle zpracovaných tematických plánů v rozsahu 6 hodin během školního roku v jednotlivých ročnících.<sup>143</sup>

Výchovně vzdělávací proces chceme nadále zkvalitňovat. Rádi bychom vedli žákyně k aktivnější účasti a spolupráci ve výuce využíváním různých forem projektového vyučování, inscenačních metod a situačních her. Naším cílem je žákyně připravit k uplatnění se na trhu práce, vést je ke komunikativnosti, samostatnosti a iniciativě.<sup>144</sup>

<sup>142</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *PLÁN PRÁCE 2006/2007.*

<sup>143</sup> Tamtéž.

<sup>144</sup> Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1. *PLÁN PRÁCE 2006/2007.*

## **IPRO - "Stanovení individuálního výchovně vzdělávacího cíle"**

/zapišeme cíle stanovené etopedem z DÚ dle závěrečné zprávy/

**dlouhodobé**

**krátkodobé**

---

### **TÝDENNÍ PLÁNY**

Zde každý týden si na svoji službu stanovuji IVC u svých dětí.

Cíle musejí vycházet z cílu zapsaných v IPRO.

Podle těchto cílů také plánuji výchovnou činnost, kde mohu jednotlivé cíle plnit.

*/př. adaptace na nový kolektiv - vých.čin. hry, společné vycházky, kvízy, besedy. Na základě pozorování dítěte při těchto aktivitách mohu popsat, jak se zapojuje do společné činnosti, jak reaguje na podněty, na ostatní atd....*

Na závěr týdne poznačím *např. Velková - splněno, Gáborová - nesplněno, úkol pokračuje, Nová – nespolečuje.*

---

### **SEŠITY DĚTÍ**

1. Dítě seznámím se stanoveným cílem co nejdříve, nastíním mu, jak si představuji jeho plnění. Reakci dítěte popíšu v sešitě.  
*/např. S cílem byla seznámena. Nepociťuje potřebu přátelství s ostatními. Do kolektivu se zapojit nechce. Navržené počáteční pozorování ostatních přijala.!*
  2. Každý den k dennímu hodnocení připišu poznatek o plnění cíle.
  3. Na závěr týdne si zapíšu, zda byl cíl splněn, nebo budeme pokračovat. Vyhodnocení v sešitě popíšu na rozdíl od týdenních plánů do hloubky.
- 

### **MĚSÍČNÍ HODNOCENÍ**

Jde o souhrn poznatků za měsíc z jednotlivých týdnů !zápisy v sešitě dětí!

Při zápisu prvního měsíce popíšeme celkový projev

- *chování*
- *vztah ke kolektivu a svěřenkám*
- *respektování vých. pracovníků a navázání kontaktu*
- *projev na pracovišti nebo ve škole*
- *plnění úkolů na budově OP*
- *zájmy, záliby*
- *rodinné kontakty*

V dalších měsících již zapisujeme **plnění daných cílů**. Výše uvedené body rozpracováváme pouze v případě, že souvisí se stanoveným cílem, nebo se objevily rozdílnosti.

---

## ČTVRTLETNÍ HODNOCENÍ

Je souhrnem měsíčních zápisů.

Na závěr bodově vyhodnotíme stanovené cíle a stanovíme nové.

Např.

*Zhodnocení:*

- *adaptace na nové prostředí – splněné*
- *udržování pořádku na pokoji – splněné*
- *sebeovládání v závislosti na drogy - splněno částečně, úkol trvá*
- *sebeovládání ve vyjadřování /vulgarizmy/ - nesplněno*
- *navázání kontaktu s rodinou - nesplněno /cíl dlouhodobý/*

*Cíle do příštího období:*

- *snaha o navázání kontaktu s rodinou /cíl dlouhodobý/*
- *sebeovládání ve vyjadřování a závislosti na drogách /dl dlouhodobý/*
- *navázání kontaktu s vých. pracovníky /cíl krátkodobý/*

Toto zhodnocení a stanovení nových cílů zapíšeme do IPRO do "Stanovení individuálního výchovně vzdělávacího cíle" při každém čtvrtletním hodnocení.

Z tohoto posledního zápisu opět vycházíme při týdenním plánování v novém čtvrtletí.

---

## ZÁVĚREČNÉ HODNOCENÍ

*PŘI ODCHODU DO JINÉHO ÚSTAVU /MIMO VELKÉHO MEZIRÍČÍ/ A PŘI UKONČENÍ ÚSTAVNÍ VÝCHOVY*

- *Zhodnotíme dobu pobytu*
  - *adaptaci, průběh, plnění cílů, dosažené úspěchy a pokroky*
  - *případně při odchodu z útěku = pobyt v zařízení bylo bezúčelné*

*Při odchodu na dohodu o umístění mimo zařízení*

- *Zhodnocení se provede až po dovršení zletilosti nebo při zrušení ústavní výchovy před zletilostí*
  - *úspěšnost DMZ a dosažené výsledky /ukončení učiliště apod./*
  - *naplnění cíle = integrace do společnosti*

*Zdroj: „Výchovný ústav pro mládež OP Janštejn“*

*Příloha č. 3: „VYHODNOCENÍ dotazníků PRO VYCHOVATELKY“*

Dotazník vyplňovaly v říjnu roku 2006 všechny vychovatelky ústavu – tj. **6 kmenových vychovatelek a 1 zastupující vychovatelka**. Zpět jsem dostala všech 7 zcela vyplněných dotazníků pro vychovatelky. Do zpracování jsem tudíž zařadila všech 7 dotazníků.

**STANDARD 1. Cíle a způsoby poskytování služeb**

Výchovný ústav na OP Janštejn má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy zachycující a vyjadřující hodnoty, kterými se řídí pracovníci při práci s uživateli a při poskytování služeb.

**a) Jste s posláním (viz. vysvětlení pojmů) ústavu seznámena a víte v jakém dokumentu/dokumentech jej najdete?**

- 1 seznámena s posláním jsem a vím, v jakém dokumentu/dokumentech jej najdu
- 2 seznámena s posláním jsem, ale nevím, v jakém dokumentu/dokumentech jej najdu
- 3 seznámena s posláním nejsem, ale vím, v jakém dokumentu/dokumentech jej najdu
- 4 seznámena s posláním nejsem a nevím, v jakém dokumentu/dokumentech jej najdu

(Při odpovědi 1 nebo 3 věnujte laskavě pozornost následující otázce, při odpovědi 2 nebo 4 následující otázku vynechte a věnujte pozornost až otázce c))

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 seznámena s posláním jsem a vím, v jakém dokumentu/dokumentech jej najdu	5
2 seznámena s posláním jsem, ale nevím, v jakém dokumentu/dokumentech jej	2
3 seznámena s posláním nejsem, ale vím, v jakém dokumentu/dokumentech jej	0
4 seznámena s posláním nejsem a nevím, v jakém dokumentu/dokumentech jej	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**b) Uveďte prosím název dokumentu/dokumentů, kde toto poslání ústavu najdete:**

---

odpovědi vychovatelek	četnost odpovědí
zákon č. 109/2002 Sb., VNITŘNÍ ŘÁD, ORGANIZAČNÍ ŘÁD	2
zákon č. 109/2002 Sb., VNITŘNÍ ŘÁD	3
nevím, v jakém dokumentu/dokumentech jej najdu	2
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**Správná odpověď je:**

- **zákon č. 109/2002 Sb.**, o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zřízeních a o změně dalších zákonů,
- **VÝROČNÍ ZPRÁVA**,
- **VNITŘNÍ ŘÁD**,
- **ORGANIZAČNÍ ŘÁD**,
- **PLÁN PRÁCE**.

c) **Jste s cíli** (viz. vysvětlení pojmů) **OP Janštejn seznámena a víte v jakém dokumentu/dokumentech jej najdete?**

- 1 seznámena s cíli jsem a vím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu
- 2 seznámena s cíli jsem, ale nevím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu
- 3 seznámena s cíli nejsem, ale vím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu
- 4 seznámena s cíli nejsem a nevím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu

(Při odpovědi 1 nebo 3 věnujte laskavě pozornost následující otázce, při odpovědi 2 nebo 4 následující otázku vynechte a věnujte pozornost až otázce e))

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 seznámena s cíli jsem a vím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu	5
2 seznámena s cíli jsem, ale nevím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu	2
3 seznámena s cíli nejsem, ale vím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu	0
4 seznámena s cíli nejsem a nevím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

d) Uveďte prosím **název** dokumentu/dokumentů, kde tyto cíle OP Janštejn najdete:

odpovědi vychovatelek	četnost odpovědí
zákon č. 109/2002 Sb., VNITŘNÍ ŘÁD,	3
VNITŘNÍ ŘÁD	1
nevím, v jakém dokumentu/dokumentech jej najdu	2
osobní spis uživatele	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**Správná odpověď je:**

- VÝROČNÍ ZPRÁVA,
- VNITŘNÍ ŘÁD,
- PLÁN PRÁCE.

e) **Jste s principy (zásady)** (viz. vysvětlení pojmů), **na kterých je poskytování služeb Vašeho zařízení postaveno, seznámena a víte v jakém dokumentu/dokumentech jej najdete?**

- 1 seznámena s principy jsem a vím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu
- 2 seznámena s principy jsem, ale nevím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu
- 3 seznámena s principy nejsem, ale vím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu
- 4 seznámena s principy nejsem a nevím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu

(Při odpovědi 1 nebo 3 věnujte laskavě pozornost následující otázce, při odpovědi 2 nebo 4 následující otázku vynechte a věnujte pozornost až otázce g))

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 seznámena s principy jsem a vím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu	5
2 seznámena s principy jsem, ale nevím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu	2
3 seznámena s principy nejsem, ale vím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu	0
4 seznámena s principy nejsem a nevím, v jakém dokumentu/dokumentech je najdu	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

f) Uveďte prosím **název** dokumentu/dokumentů, kde tyto principy OP Janštejn najdete:

odpovědi vychovatelek	četnost odpovědí
zákon č. 109/2002 Sb., VNITŘNÍ ŘÁD,	4
VNITŘNÍ ŘÁD	0
nevím, v jakém dokumentu/dokumentech jej najdu	2
osobní spis uživatele	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**Správná odpověď je:**

- VNITŘNÍ ŘÁD,
- METODICKÉ POZNÁMKY K SESTAVOVÁNÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU ROZVOJE OSPBNOSTI (IPRO),
- METODICKÝ POKYN PRO HODNOCENÍ.

g) Jsou Vám tyto metodické materiály (viz. vysvětlení pojmů) OP Janštejn k dispozici a pracujete v souladu s nimi?

- 1 jsou mi k dispozici a pracuji v souladu s nimi
- 2 jsou mi k dispozici, ale nepracuji v souladu s nimi
- 3 nejsou mi k dispozici, ale pracuji v souladu s nimi
- 4 nejsou mi k dispozici a nepracuji v souladu s nimi

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 jsou mi k dispozici a pracuji v souladu s nimi	7
2 jsou mi k dispozici, ale nepracuji v souladu s nimi	0
3 nejsou mi k dispozici, ale pracuji v souladu s nimi	0
4 nejsou mi k dispozici a nepracuji v souladu s nimi	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>



**h) Jste spokojena s metodikou Vašeho zařízení?**

- 1 velmi spokojena
- 2 spokojena
- 5 nevím
- 3 nespokojena
- 4 velmi nespokojena

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 velmi spokojena	1
2 spokojena	6
3 nevím	0
4 nespokojena	0
5 velmi nespokojena	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**ch) Máte možnost spolupodílet se na vytváření metodických materiálů?**

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím, nebyla jsem o této možnosti informována

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	5
2 ne	1
3 nevím, nebyla jsem o této možnosti informována	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**STANDARD 3. Jednání se zájemcem o službu**

**a) Jste seznámena s vnitřními pravidly, které upravují postup při přijetí nového dítěte na OP Janštejn?**

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**b) Řídíte se těmito vnitřními pravidly?**

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

### STANDARD 5. Plánování a průběh služby

a) Podílíte se **na sestavování** osobních cílů svěřených klientek, kterých má být během jejich pobytu na OP Janštejn dosaženo?

1 ano

2 ne – v případě, že zakroužkujete tuto odpověď, uveďte prosím **důvod/y** proč ne:

---



---

3 nevím

(Při odpovědi *2 ne* nebo *3 nevím* věnujte laskavě pozornost následující otázce, při odpovědi *1 ano* následující otázku vynechte a věnujte pozornost až otázce **c)**)

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

b) Jste **seznámena** s těmito stanovenými cíli svěřených klientek, kterých má být během jejich pobytu na OP Janštejn dosaženo?

1 ano

2 ne – v případě, že zakroužkujete tuto odpověď, uveďte prosím **důvod/y** proč ne:

---



---

3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

c) **Sledujete** dosahování stanovených cílů svěřených klientek, kterých má být během jejich pobytu na OP Janštejn dosaženo?

1 ano

2 ne – v případě, že zakroužkujete tuto odpověď, uveďte prosím **důvod/y** proč ne:

---

---

3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

d) **Podílí** se na sestavování cílů, kterých má být během pobytu klientek na OP Janštejn dosaženo, také samotné klientky?

1 ano

2 ne – v případě, že zakroužkujete tuto odpověď, uveďte prosím **důvod/y** proč ne:

---

---

3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

e) **Dochází** v průběhu pobytu klientek na OP Janštejn ke změně (aktualizaci) jejich stanovených cílů?

1 ano

2 ne – v případě, že zakroužkujete tuto odpověď, uveďte prosím **důvod/y** proč ne:

---

---

3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

f) Má zařízení vypracována **písemná vnitřní pravidla**, kterými se řídí při sestavování individuálního plánu klientky?

1 ano

2 ne – v případě, že zakroužkujete tuto odpověď, uveďte prosím **důvod/y** proč ne:

3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

g) Existují na OP Janštejn porady věnované poskytování služeb jednotlivým klientkám?

1 ano

2 ne

3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

## STANDARD 6. Osobní údaje

a) Na OP Janštejn má každá klientka vedený osobní spis. Je v zařízení stanoveno, kdo má k těmto osobním údajům přístup?

1 ano

2 ne

3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

b) Máte Vy jako vychovatel právo nahlédnout do osobního spisu klientky?

1 ano

2 ne

3 nevím

(Při odpovědi *1 ano* věnujte laskavě pozornost následující otázce, při odpovědi *2 ne* nebo *3 nevím* následující otázku vynechte a věnujte pozornost až otázce **a) u STANDARDU 7.**)

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

c) Při nahlédnutí do osobního spisu klientky lze údaje, které jsou základní a pro uživatele důležité, snadno dohledat?

- 1 rozhodně ano
- 2 spíše ano
- 3 spíše ne
- 4 rozhodně ne
- 5 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 rozhodně ano	5
2 spíše ano	2
3 spíše ne	0
4 rozhodně ne	0
5 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

### STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

a) V případě, že za vámi přijde klientka s tím, že chce podat stížnost, víte jak postupovat?

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

b) Jste informována o tom, jakou formou může klientka na OP Janštejn podat stížnost?

1 ano – v případě, že zakroužkujete tuto odpověď, uveďte prosím tuto formu/y (způsoby) podání stížnosti ze strany klientky:

---

- 2 ne
- 3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

varianta odpovědí	četnost odpovědí
Zápis do knihy přání a stížností.	3
1. Stížnost vedoucí vychovatelce 2. Stížnost řediteli. 3. Stížnost na krajský úřad.	1
Na každé skupině je kniha stížností. Vedoucí vychovatelce. Ředitel.	2
Ústně, písemně, zápisem – všem pracovníkům (vedoucí vychovatelce, kmenovým vychovatelům, asistentům pedagoga). Řediteli zařízení, kurátor, krajský úřad, i na MŠMT.	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**Správná odpověď je:**

- Všechny odpovědi jsou správné.

**STANDARD 9. Personální zajištění služeb**

a) Cítíte se dostatečně dobře vybavena odbornými znalostmi a dovednostmi pro práci s klientkami na OP Janštejn?

- 1 rozhodně ano
- 2 spíše ano
- 3 spíše ne
- 4 rozhodně ne
- 5 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 rozhodně ano	0
2 spíše ano	6
3 spíše ne	1
4 rozhodně ne	0
5 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**b) Myslíte si, že pracovníci vašeho zařízení, kteří se věnují přímé práci s klientkami, jsou schopni zabezpečit svými odbornými znalostmi a dovednostmi všechny potřeby klientek definovaných v jejich individuálních plánech?**

- 1 rozhodně ano
- 2 spíše ano
- 3 spíše ne
- 4 rozhodně ne
- 5 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 rozhodně ano	4
2 spíše ano	3
3 spíše ne	0
4 rozhodně ne	0
5 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

### STANDARD 10. Personální zajištění služeb

**a) Máte jasný přehled o kompetencích, které jsou stanoveny pro jednotlivé pracovní pozice na OP Janštejn?**

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	6
2 ne	1
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**b) Znáte Vy sama zcela jasně své kompetence (za co konkrétně nesete odpovědnost, co můžete sama rozhodnout apod.)?**

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	6
2 ne	1
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**c) Máte možnost, otevřeně se vyjadřovat k pracovním podmínkám?**

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím

(Při odpovědi *1 ano* věnujte laskavě pozornost následující otázce, při odpovědi *2 ne* nebo *3 nevím* následující otázku vynechte a věnujte pozornost až otázce **e**)

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	6
2 ne	0
3 nevím	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**d) Víte, jak Vaše náměty na tyto pracovní podmínky budou dále řešeny?**

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	6
2 ne	0
3 nevím	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**e) Jste s prací, kterou na OP Janštejn vykonáváte, spokojená?**

- 1 velmi spokojena
- 2 spokojena
- 3 nevím
- 4 nespokojena
- 5 velmi nespokojena

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 velmi spokojena	3
2 spokojena	3
3 nevím	0
4 nespokojena	1
5 velmi nespokojena	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>



## STANDARD 11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

a) OP Janštein uplatňuje postup pro **pravidelné pracovní hodnocení pracovníků**. Jste s tímto hodnocením obeznámena?

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím

(Při odpovědi *1 ano* věnujte laskavě pozornost následující otázce, při odpovědi *2 ne* nebo *3 nevím* následující otázku vynechte a věnujte pozornost až otázce **c)**)

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

b) Jste s **výsledky** tohoto hodnocení seznámena?

- 1 ano, vždy
- 2 občas
- 3 zřídka
- 4 vůbec ne

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano, vždy	7
2 občas	0
3 zřídka	0
4 vůbec ne	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

c) Máte vypracován **plán svého osobního pracovního rozvoje**?

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	5
2 ne	1
3 nevím	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**d) Mají možnost se vychovatelé na OP Janštejn zapojit do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných služeb?**

1 ano – v případě, že zakroužkujete tuto odpověď, uveďte prosím způsob/y:

---

---

2 ne  
3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	5
2 ne	0
3 nevím	2
<b>celkem</b>	<b>7</b>

odpovědi vychovatelek	četnost odpovědí
- Vedení kroužků dle vlastních zájmů. - Uplatněním osobních kvalit. - Přinášejí nové poznatky ze škol.	1
- Návrhy přednesu na poradě vychovatelek.	3
Osobní iniciativou – návrhy, konkrétní práce.	1
<b>celkem</b>	<b>5</b>

**e) Jsou s Vámi konzultována případná rozhodnutí, která se týkají Vaší práce na OP Janštejn?**

1 ano  
2 ne  
3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**f) Víte na koho se s čím můžete při výkonu své práce obrátit?**

1 rozhodně ano  
2 ne  
3 nevím

**g) V případě, že ano uveďte prosím jméno/jména, této/těchto osob:**

---

---

---

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 rozhodně ano	5
2 spíše ano	2
3 spíše ne	0
4 rozhodně ne	0
5 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**h) Víte, jakým způsobem se na OP Janštejn provádí oceňování pracovníků?**

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**j) V případě, že ano uveďte prosím způsob/y, jakým/jakými se toto oceňování pracovníků provádí:**

odpovědi vychovatelek	četnost odpovědí
Na základě kontrol, které provádí vedoucí, jsou udělovány jak pochvaly tak výtky. Finanční ohodnocení.	2
Vnitřní platová předpis, Finanční ocenění, pochvala ...	3
Vnitřní platový předpis, provádění kontrol → finanční ocenění.	1
Vnitřní platový předpis - finanční ohodnocení.	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

**i) Znáte kritéria, podle kterých se hodnocení pracovníků provádí?**

- 1 ano
- 2 ne
- 3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	0
3 nevím	0
<b>celkem</b>	<b>7</b>

j) V případě, že ano uveďte prosím **tato kritéria**:

<b>odpovědi vychovatelek</b>	<b>četnost odpovědí</b>
Celkem 8 kritérií – uvedeno ve Vnitřním platovém předpisu.	2
Např. kritérium komunikace, rozhodování, vytrvalosti, reprezentace a identifikace s ústavem ...	1
Kritéria v Platovém předpisu ústavu: tvořivost, komunikace, řešení problémů atd.	1
Kritéria uvádí Platový předpis.	1
Komunikace, vytrvalost, tvořivost, nasazení, řešení problémů ...	1
Komunikace, zvládání zátěže ... - vyjmenovány v Platovém předpisu.	1
<b>celkem</b>	<b>7</b>

Příloha č. 4: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY**“

Příloha č. 4: „**VYHODNOCENÍ dotazníků PRO KLIENTKY**“

Dotazník vyplňovaly v říjnu roku 2006 všechny klientky ústavu – tj. **20 klientek**. Zpět jsem dostala všech 20 zcela vyplněných dotazníků pro klientky. Do zpracování jsem tudíž zařadila všech 20 dotazníků.

**STANDARD 2. Ochrana práv uživatelů**

**a)** Máš možnost nějakým způsobem **ovlivňovat služby** (tzn. zda můžeš nějakým způsobem ovlivňovat výchovnou činnost – plánovat celotýdenní činnost ve skupině, výchovné cíle a úkoly, vzdělávací činnost, zájmové kroužky, sestavování jídelníčku, navrhování různých akcí nebo besed, atd.), které jsou ti na OP Janštejn poskytovány?

1 ano

2 ne

3 nevím

**b)** V případě, že ano uveď prosím **způsob/y**, jakým/jakými máš možnost tyto služby ovlivňovat:

---

---

---

varianta odpovědí	četnost odpovědí
ano	18
ne	2
nevím	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

**b) (otevřená otázka)** V případě, že ano uveď prosím **způsob/y**, jakým/jakými máš možnost tyto služby ovlivňovat:

odpovědi klientek	četnost odpovědí
Při sezení s vychovatelkou plánujeme společně následující týden.	2
Můžeme si navrhnout různé akce, jídelníčky, atd.	3
Že podáme s holkami nějaké návrhy, co budeme o zájmovkách (zájmové kroužky) dělat. Nebo, já jsem vedoucí skupiny tak mohu navrhnout na půlkruhu akce, které bychom mohli podniknout – buď to vychovatelka schválí a nebo se udělá kompromis.	1
Domluva s vychovateli. Prosazovat svůj názor - co by bylo dobré a co ne, že ty navržené věci od vychovatelů bysme chtěly nebo nechtěly dělat atd.	1
Po vyjádření a domluvě s vychovatelkami.	2
Po domluvě s vychovateli a vedoucí.	2

Při skupinovém sezení plánujeme s vychovatelkou různé akce.	2
S personálem je možnost volby a rozhodnutí co chci dělat, ale ze strany ostatních klientek je to těžké. Jsou znechuceny jakoukoli činností. Ve stravování je možnost si naplánovat jídelníček a pak si i uvařit.	1
Při posezení s vychovatelem. Plánujeme akce s kamarádkami a pak to konzultujeme s vychovatelkou.	1
Hlavně plánování jídelníčku na každý víkend – domluva s pani vychovatelkou. Také plánování akcí o zájmových kroužcích, kam pojedeme na výlet. Konečné slovo má ale vždy vychovatelka.	1
Sport, při posezení s vychovatelem. Plánování s vychovatelem jídelníčků, akcí – kino, výlet, kam půjdeme ven atd.	1
Můžu se s kamarádkami vyjadřovat k různým věcem, akcím. Vychovatelka to někdy schválí, někdy navrhne něco sama a my se rozhodneme, že to budeme dělat nebo ne – takže kompromis.	1
<b>celkem</b>	<b>18</b>

### STANDARD 3. Jednání se zájemcem o službu + STANDARD 5. Plánování a průběh služby

a) Na OP Janštejn je pro každé dítě sestavován Individuální plán rozvoje osobnosti (IPRO), kde jsou stanovené výchovné cíle a úkoly, které jsou průběžně doplňovány a kterých má být během jeho pobytu v zařízení dosaženo. Byla jsi ty sama seznámena s **vlastními výchovnými cíly**?

1 ano                      2 ne                      3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
ano	14
ne	3
nevím	3
<b>celkem</b>	<b>20</b>

b) Máš možnost se společně s vychovatelem **na tvorbě svých osobních cílů a úkolů**, kterých má být během tvého pobytu dosaženo, **podílet**?

1 rozhodně ano              2 spíše ano              3 nevím              4 spíše ne              5 rozhodně ne

varianta odpovědí	četnost odpovědí
rozhodně ano	12
spíše ano	3
nevím	2
spíše ne	3
rozhodně ne	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

c) Máš **možnost se vyjadřovat ke svým stanoveným osobním cílům a úkolům**, kterých má být během tvého pobytu dosaženo a jsou **tvé názory respektovány**?

- 1 mám možnost se vyjádřit a mé názory jsou respektovány
- 2 mám možnost se vyjádřit, ale mé názory nejsou respektovány
- 3 nemám možnost se vyjádřit
- 4 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
mám možnost se vyjádřit a mé názory jsou respektovány	12
mám možnost se vyjádřit, ale mé názory nejsou respektovány	5
nemám možnost se vyjádřit	1
nevím	2
<b>celkem</b>	<b>20</b>

#### STANDARD 4. Dohoda o poskytování služby

a) Byla jsi seznámena s možností uzavřít **dohodu o prodloužení pobytu na OP Janštejn** z důvodu dokončení studia po dovršení 18 let?

- 1 ano                      2 ne                      3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
ano	19
ne	1
nevím	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

#### STANDARD 6. Osobní údaje

a) Víš, o možnosti **nahlédnout do svého osobního spisu**, který o tobě vede OP Janštejn?

- 1 ano                      2 ne                      3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
ano	2
ne	18
nevím	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

b) **Nahlédla** jsi někdy do svého osobního spisu, který o tobě vede OP Janštejn?

- 1 ano                      2 ne                      3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
ano	0
ne	20
nevím	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

### STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

a) Byla jsi informována o možnosti stěžovat si?

1 ano

2 ne

3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
ano	18
ne	1
nevím	1
<b>celkem</b>	<b>20</b>

b) Víš, jakým způsobem můžeš stížnost podat?

1 ano

2 ne

3 nevím

c) V případě, že ano uveď prosím **způsob/y**, jakým/jakými můžeš stížnost podat:

---



---



---

varianta odpovědí	četnost odpovědí
ano	20
ne	0
nevím	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

c) (otevřená otázka) V případě, že ano uveď prosím **způsob/y**, jakým/jakými můžeš stížnost podat:

odpovědi klientek	četnost odpovědí
Oznámím to veliteli (zvolené dívce) a ta to přednese na půlkruhu, nebo individuálně s paní Vackovou, nebo rovnou podat stížnosti panu řediteli.	1
Promluvit si s p. vychovatelkou nebo dojdeme za vedoucí p. Vackovou.	6
Jedině tak, že si půjdu stěžovat za paní Vackovou.	3



Tak, že dojdu za paní Vackovou a řeknu třeba: paní vychovatelko mám problém s vychovateli a chtěla bych si na ně stěžovat.	2
- Schránka důvěry. - Dojít za paní Vackovou.	5
Obrátit se na vedení a se slušností sdělit svou stížnost. Domluva s vychovateli je tu skvělá. Ze strany vychovatelů je snaha opravdu velká co se týče vzdělávání. Hodně nebo spíše to záleží na kolektivu ...	1
Napíšu dopis paní Vackové do schránky důvěry, nebo za ní dojdu osobně.	2
<b>celkem</b>	<b>20</b>

**Správná odpověď je:**

- Všechny odpovědi jsou správné.

d) Byla jsi informována o tom, jakým způsobem bude vyřizování stížností probíhat?

1 ano                      2 ne                      3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	13
2 ne	4
3 nevím	3
<b>celkem</b>	<b>20</b>

e) Byla jsi informována o možnosti kontaktovat osobu či instituci, na kterou je možné se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením tvé případné stížnosti?

1 ano                      2 ne                      3 nevím

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	14
2 ne	2
3 nevím	4
<b>celkem</b>	<b>20</b>

f) V případě, že ano uveď prosím **jméno/jména** této osoby/těchto osob nebo **název/názvy** instituce/institucí:

odpovědi klientek	četnost odpovědí
Pani Vacková, vychovatelkám, kurátorovi.	3
Ředitel, p. Vacková.	4
Kurátor, ředitel.	7
<b>celkem</b>	<b>14</b>

**Správná odpověď je:**

- Všechny odpovědi jsou správné.

**STANDARD 10. Personální zajištění služeb**

a) Víš, s jakými problémy se na koho obrátit?

1 rozhodně ano      2 spíše ano      3 nevím      4 spíše ne      5 rozhodně ne

varianta odpovědí	četnost odpovědí
rozhodně ano	8
spíše ano	7
nevím	4
spíše ne	1
rozhodně ne	0
<b>celkem</b>	<b>20</b>

b) Na koho se obrátíš, když máš problém? (Napiš prosím jméno/jména této /těchto osob):

---

---

---

odpovědi klientek	četnost odpovědí
p. Vacková	10
Kmenová vychovatelka	9
Etopedka (speciální pedagog)	6
Asistent pedagoga	3
psycholog	1

**STANDARD 12. Místní a časová dostupnost služby**

a) Jsi spokojena s tím, že ústav je umístěn právě v obci Janštejn?

1 velmi spokojena      2 spokojena      3 nevím      4 nespokojena      5 velmi nespokojena

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 velmi spokojena	2
2 spokojena	0
3 nevím	2
4 nespokojena	7
5 velmi nespokojena	9
<b>celkem</b>	<b>20</b>

Svoji odpověď prosím zdůvodni:

odpovědi klientek	četnost odpovědí
Protože tu nejsou žádné možnosti jak k činnosti na volných procházkách tak i k mnoha jiným důležitým věcem (lidské vztahy, atd.).	1
Janštejn je malá vesnička a já jsem zvyklá na město. Moc mi chybí obchodní domy atd. Nedá se tu nikam zajít.	1
Nejsem spokojená z důvodu, že jsem zvyklá na město.	1
Je to tady malé a nedá se tu vůbec nic podnikat.	1
Sice tady jsem krátce, ale větší díru jsem neviděla.	1
Klientka se velice vulgárně vyjádřila o obci.	1
Připadám si tady jak opuštěná.	1
Je to malá a smutná vesnice.	1
Jelikož jsem z města, tak jsem zvyklá na městský „luxus“.	1
Je to šílený zapadákov a je to moc daleko od toho s kým bych chtěla být a nedá se tu nic dělat.	1
Klientka zakroužkovala odpověď 1 <i>velmi spokojena</i> a svou odpověď nezdůvodnila.	2
Klientka zakroužkovala odpověď 3 <i>nevím</i> a svou odpověď nezdůvodnila.	2
Klientka zakroužkovala odpověď 4 <i>nespokojena</i> a svou odpověď nezdůvodnila.	4
Klientka zakroužkovala odpověď 5 <i>velmi nespokojena</i> a svou odpověď nezdůvodnila.	2
<b>celkem</b>	<b>20</b>

### STANDARD 16. Zajištění kvality služeb

a) Zjišťuje ústav nějakým způsobem, zda jste **spokojeny se službami** (tzn. zda jste spokojeny s výchovnou činností, vzdělávací činností, vychovatelkami, zájmovými kroužky, denním režimem, stravou nebo s kulturním vyžitím a dalšími akcemi), které jsou vám poskytovány během vaše pobytu na OP Janštejn?

1 ano

2 ne

3 nevím

b) V případě, že ano uveďte prosím **způsob/y**, jakým/jakými to zjišťuje:

---

---

---

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	7
2 ne	7
3 nevím	6
<b>celkem</b>	<b>20</b>

b) V případě, že ano uveďte prosím **způsob/y**, jakým/jakými to zjišťuje:

odpovědi klientek	četnost odpovědí
Ano a ne! Protože se furt něco mění, člověk si na něco zvykne a pak to zase změní! Člověk v tom má potom zmatek, a neví co může a co ne!	1
Ptají se nás, jestli se nám tu líbí, jak se tu cítíme, ptají se jak se máme ve škole, jestli tu máme kamarády.	1
Většinou se nás ptají vychovatelky, jestli si chceme nějakou zájmovou činnost naplánovat samy.	1
Pani Vacková, nebo naše vychovatelky se ptají jak se máme, jak se nám v ústavu líbí, nebo co bysme chtěly o zájmovkách dělat a tak.	1
3 klientky zakroužkovaly odpověď <i>1 ano</i> , ale neuvedly způsob/y	3
<b>celkem</b>	<b>7</b>

c) Zjišťuje ústav nějakým způsobem, zda jste **spokojeny s prostředím**, kde jsou vám služby (tzn. výchovná činnost, vzdělávací činnost, zájmové kroužky) poskytovány?

1 ano                      2 ne                      3 nevím

d) V případě, že ano uveďte prosím **způsob/y**, jakým/jakými to zjišťuje:

---



---



---

varianta odpovědí	četnost odpovědí
1 ano	10
2 ne	6
3 nevím	4
<b>celkem</b>	<b>20</b>

d) V případě, že ano uveďte prosím **způsob/y**, jakým/jakými to zjišťujete:

<b>odpovědi klientek</b>	<b>četnost odpovědí</b>
Vždy každé pondělí máme půlkruh, kde sedí všechny skupiny a všechny děti si můžou vybrat, jaký kroužek chtějí!	1
Vychovatelky vědí, že v Janštejn je malej a nic se tu nedá dělat a tak s náma někdy zajdou do města.	1
Ptají se nás jestli se nám tu líbí atd. . .	2
Já si myslím, že na toto téma už nás ústav zajistil novým prostředím a prostředky, které nám nabídl sám od sebe.	1
5 klientek zakroužkovalo odpověď <i>1 ano</i> , ale nevedly způsob/y	5
<b>celkem</b>	<b>10</b>

## Smlouva

o prodloužení pobytu ve VÚ podle § 2 a § 24 Zákona č. 109/2002 Sb.

uzavřená mezi

Výchovným ústavem ..... zastoupeným ředitelem  
PaedDr. Karlem Suchánkem

mladistvou ..... nar. ...., trvale bytem .....

Podmínky smlouvy:

1. Pobyt se prodlužuje na dobu nezbytně nutnou z důvodu dokončení studia.
2. Součástí této dohody je přiložená písemná žádost mladistvé o prodloužení pobytu.
3. Po tuto dobu ústav poskytuje mladistvé plné přímé zaopatření.
4. Mladistvá respektuje „Vnitřní řád VÚ“ a ostatní předpisy jako dosud.

Závěrečná ustanovení:

1. Smlouva může být zrušena:
  - na žádost mladistvé,
  - po útěku mladistvé,
  - při nerespektování podmínky č. 4.
2. Smlouva je vystavena ve třech vyhotoveních, z nichž jedno obdrží mladistvá, jedno kurátor pro mládež příslušného referátu v místě trvalého bydliště mladistvé a jedno VÚ.

Ve Velkém Meziříčí dne

---

*podpis mladistvé*

*PaedDr. Karel Suchánek, ředitel VU*

*Příloha č. 6: „Žádost o prodloužení pobytu ve VÚ“*

Výchovný ústav  
ředitel VÚM

Janštejn dne

**Ž á d o s t o prodloužení pobytu ve VÚ - dokončení studia**

Žádám tímto o prodloužení pobytu ve Výchovném ústavu ve Velkém Meziříčí, Odloučené pracoviště Janštejn po 18 roku věku. Zletilosti dosáhnu dne .....ale i nadále se studiem připravuji pro svoje budoucí povolání.

Prodloužení pobytu žádám do konce školního roku

Děkuji za vyřízení mé žádosti.

*Vyjádření ředitele:*

Ve Velkém Meziříčí den

ředitel VÚM

*Zdroj: „Výchovný ústav pro mládež OP Janštejn“*

Příloha č. 7: „Dohoda o přechodném ubytování mimo ústav“

## DOHODA O PŘECHODNÉM UBYTOVÁNÍ MIMO ÚSTAV

/podle § 23, odstavec 1, písmeno c) zákona č. 109/2002 Sb. v platném znění/

mezi

**Výchovným ústavem, Střední školou a školní jídelnou, Velké Meziříčí,  
K Rakůvkám 1,**

zastoupeným ředitelem ústavu

a

nezletilou

trvale bytem

a

matkou nezletilé

a kurátorkou pro mládež, Městského úřadu

### **Předmět dohody:**

1. Výchovný ústav, Střední škola a školní jídelna ,Velké Meziříčí, K Rakůvkám na základě žádosti matky a podle Zák.č. 109/02 Sb., § 23, odst.1, písmeno c/ o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a ustanovení vnitřního řádu výchovného ústavu, střední školy a školní jídelny **p r o p u s t í nezletilou ke dni .....**

2. Paní ....., matka nezletilé, žádost zdůvodnila přijetím své dcery ke studiu na ..-....., kam byla od 1.9.2006 přijata k dennímu studiu, /kopie o přijetí přílohou/

3. Městský úřad ..... oddělení sociálně – právní ochrany dětí se zavazuje pravidelně po dvou měsících podávat písemnou zprávu výchovnému ústavu o chování propuštěné mladistvé. V případě porušení podmínek ze strany mladistvé, zprávu podá neprodleně.

4. Nezletilá ..... má zájem o studiu v ..... a zavazuje se řádně chovat, navštěvovat školu, neporušovat podmínky této dohody.

5. V případě porušení dohodnutých podmínek ze strany nezletilé, Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí, K rakůvkám 1 ve správním řízení **z r u š í přechodné umístění mimo zařízení a nezletilá bude neprodleně vrácena zpět do zařízení**



**Závěrečná ustanovení:**

1. Tato dohoda trvá do doby zrušení ústavní výchovy, popř. do doby zletilosti to je do
2. Dohoda je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom výtisku.

Čj.:

Janštejn dne .....

Smluvní strany:

nezl. ....

matka nezletilé .....

kurátorka pro mládež Městský úřad .....

ředitel VÚ, SŠ a ŠJ .....

## Příloha č. 8: „Systém hodnocení a opatření ve výchově“

### Denní hodnocení-reflexe a sebereflexe

Denní hodnocení probíhá individuálně u každého dítěte. Záznamy o projevech chování dítěte, jeho snahu, aktivitu, pasivitu, nálady a další projevy, jsou vedeny slovním záznamem chronologicky v sešitu hodnocení. Asistent pedagoga zaznamenává projevy dítěte za dobu trvání své služby. Stejně tak učitelé po skončení výuky a vychovatelé po skončení výchovné činnosti. Zaznamenané slovní hodnocení je podkladem pro celkové shrnutí. Toto shrnutí provádí kmenový vychovatel na závěr dne opět slovním vyjádřením. Nedílnou součástí denního hodnocení je také sebehodnocení dítěte a vyjádření svého postoje k hodnocení.

Jak takové *výsledné denní hodnocení* vypadá ukazují následující řádky:

### PŘÍKLADNÉ CHOVÁNÍ

- **příkladné plnění** všech svých povinností -jízdné, vycházka, ZČ, služba, povinnosti na vlastním pokoji, klíče, přezouvání ...  
**vzorné** vystupování na veřejnosti  
pěkné chování v kolektivu  
iniciativa, **samostatné zapojování**, snaha — vykoná vše bez připomínek, vidí práci a také ji udělá ...  
**ochota** vypomoci druhým  
**zájem** o výchovnou činnost  
**zodpovědný přístup** k plnění školních nebo pracovních povinností  
dodržování režimu nemocného
- návrat z dovolenky v pořádku a ve stanovenou dobu

### BĚŽNÉ CHOVÁNÍ

- plnění jen svých povinností
- chování na veřejnosti s drobnými kázeňskými přestupky  
menší neshody v kolektivu /bez vulgarismů a fyzického napadání/  
lhostejnost  
nezájem o potíže druhých, neochota vypomoci  
zájem o výchovnou činnost s výhradami a připomínkami
- plnění školních a pracovních povinností jen částečně nebo pod dohledem  
snaha o nápravu nevhodného chování

### NEVHODNÉ CHOVÁNÍ

- chování s přestupky - *drzé vystupování, slovní provokace, podvody, opožděný návrat z vycházky, půjčování oděvů, neodstranění nedostatků při úklidu, lůžkoviny během dne, jídlo na pokoji, nepřezouvání, nevhodné a nedostatečné oblečení, návštěvy na patrech, plivání, krkání, prdění.....*
- nevhodné chování na veřejnosti - pokřikování, hvízdání...  
velké neshody v kolektivu - vulgarismy, fyzické napadení, šikanování  
negativismus, odpor proti jakémukoliv požadavku
- odmítnutí výpomoci i přes vyzvání  
nezapojení se do ZČ, odmítání a narušování činností, vyrušování při besedách ...  
neplnění svých školních a pracovních povinností
  - nedodržování režimu nemocného

## NEPŘÍPUSTNÉ

- ALKOHOL, DROGY
- POZDNÍ NÁVRAT Z VYCHÁZKY, DOVOLENKY
- POKUS O ÚTĚK
- ÚTĚK
- KOUŘENÍ NA BUDOVĚ
- VULGARISMY A VYHROŽOVÁNÍ VŮČI VYCHOVATELCE
- FYZICKÉ NAPADENÍ VYCHOVATELKY
- ŠIKANA
- SEBEUBLIŽOVÁNÍ
- TETOVÁNÍ, PIERCING

Nepřípustné chování je **důvodem k okamžitému udělení záporného opatření**, které může ovlivnit:

- 1) omezení volného času mimo zařízení,
- 2) krácení kapesného až do výše 182,- Kč dle zákona 109/2002,
- 3) zákaz účasti na mimořádné akci pořádané zařízením.

## Pochvala

Pochvala je udělována je za mimořádný výkon. Dítěti náleží okamžité udělení odměny, kterou si samo určí z daných možností:

- 1) mimořádná vycházka 1 hodina,
- 2) celodenní samostatná vycházka spojená s nákupem,
- 3) diskotéka,
- 4) kadeřnice nebo masérka,
- 5) objednávky z katalogů /oděvy, kosmetika/,
- 6) individuální přání dítěte po konzultaci s kmenovou vychovatelkou a schválení vedoucí vychovatelkou.

## **Týdenní hodnocení**

Týdenní hodnocení probíhá každé pondělí za účasti kmenových vychovatelů, vedoucích vychovatelek, speciálního pedagoga a ředitele. Týdenní hodnocení řídí vedoucí vychovatelé. Kmenový vychovatel, vedoucí vychovatel a speciální pedagog provedou vyhodnocení uplynulého týdne. Podkladem pro týdenní reflexi jsou záznamy slovního hodnocení za uplynulý týden. Vyhodnocení týdne je podkladem pro další práci s dítětem. Významnou součástí týdenního hodnocení jsou prvky sebehodnocení za aktivní účasti dětí.

Na základě zákona 109/2002 jsou udělena **kladná** nebo **záporná** opatření při výchově, která jsou zakládána do osobního spisu. Výjimku či záporná opatření ve výchově uděluje ředitel. Při vážném porušení vnitřního řádu podává pedagogický pracovník návrh na udělení opatření ve výchově okamžitě. Tento návrh je projednán s vedoucím vychovatelem, ředitelem, popř. speciálním pedagogem.

## *Kladná opatření*

- jsou udělena okamžitě při mimořádné pochvale.
- při týdenním hodnocení, dosáhne-li dítě v týdnu minimálně 4x příkladného chování.

### *Záporná opatření*

- jsou udělena okamžitě při mimořádném přestupku,
- při týdenním hodnocení, dosáhnu dítě v týdnu 4x nevhodné chování.

Týdenní hodnocení má vliv na délku trvání volného času mimo zařízení. Ve všední dny je tato doba ovlivněna účastí a aktivitou v zájmovém kroužku, který si dítě samo volí. O víkendu je doba trávení volného času ovlivněna výsledky chování v týdnu:

4x příkladné chování	=5 hodin
4x běžné chování	=4 hodiny
1x nevhodné chování	=3 hodiny
2x nevhodné chování	=2 hodiny
3x nevhodné chování	=1 hodina
4x a více nevhodné chování	=0 hodin

### **Měsíční hodnocení**

Měsíční hodnocení je prováděno na závěr měsíce při půlkruhu. Součástí měsíčního hodnocení je vyhodnocení celo ústavní ankety volby nejúspěšnějšího dítěte. Toto vyhodnocení provádí jak kolektiv dětí tak kolektiv výchovných pracovníků. Jako odměna je dárek až v hodnotě 50,- Kč. Dítěti, které dosáhne nejlepšího chování v měsíci, je vždy uděleno vedoucí vychovatelkou kladné opatření s možností volby odměny dle výše uvedených kritérií.

## *Příloha č. 9: „Program dne OP Janštejn“*

Organizace dne je upravena programem dne a programem týdne, který je vypracován na každém pracovišti (Velké Meziříčí, Žďár nad Sázavou, Janštejn). Program všedního dne zahrnuje dopolední aktivity (škola, zaměstnání) a odpolední relaxační, režimové a výchovné činnosti. Program ve volných dnech je zaměřen spíše relaxačně.

### **PROGRAM DNE OP Janštejn**

#### **PONDĚLÍ – PÁTEK**

5,15 – 7,00 vstávání, snídaně

5,50 – 7,45 odchody do škol

13,00 – 18,00 odpolední zaměstnání

13,00 - 15,30 příchody ze škol, osobní volno

15,00 - 16,00 příprava na vyučování II. a III. skupina

16,00 - 17,00 příprava na vyučování I. skupina

16,00 - 18,00 zájmová činnost II. a III. skupina

17,00 - 18,00 zájmová činnost I. skupina

/po 50 min. práce 10 min. přestávka/

18,00 - 19,00 večere, osobní volno, pracovní činnosti

19,00 hodnocení dne, večerní reflexe, skupinová sezení

20,00 osobní volno, individuální příprava na vyučování

21,30 noční klid

#### **SOBOTA, NEDĚLE**

9,00 vstávání, snídaně

10,00 dopolední zaměstnání

12,30 oběd, osobní volno

13,00 odpolední zaměstnání

18,00 večere, pracovní činnosti

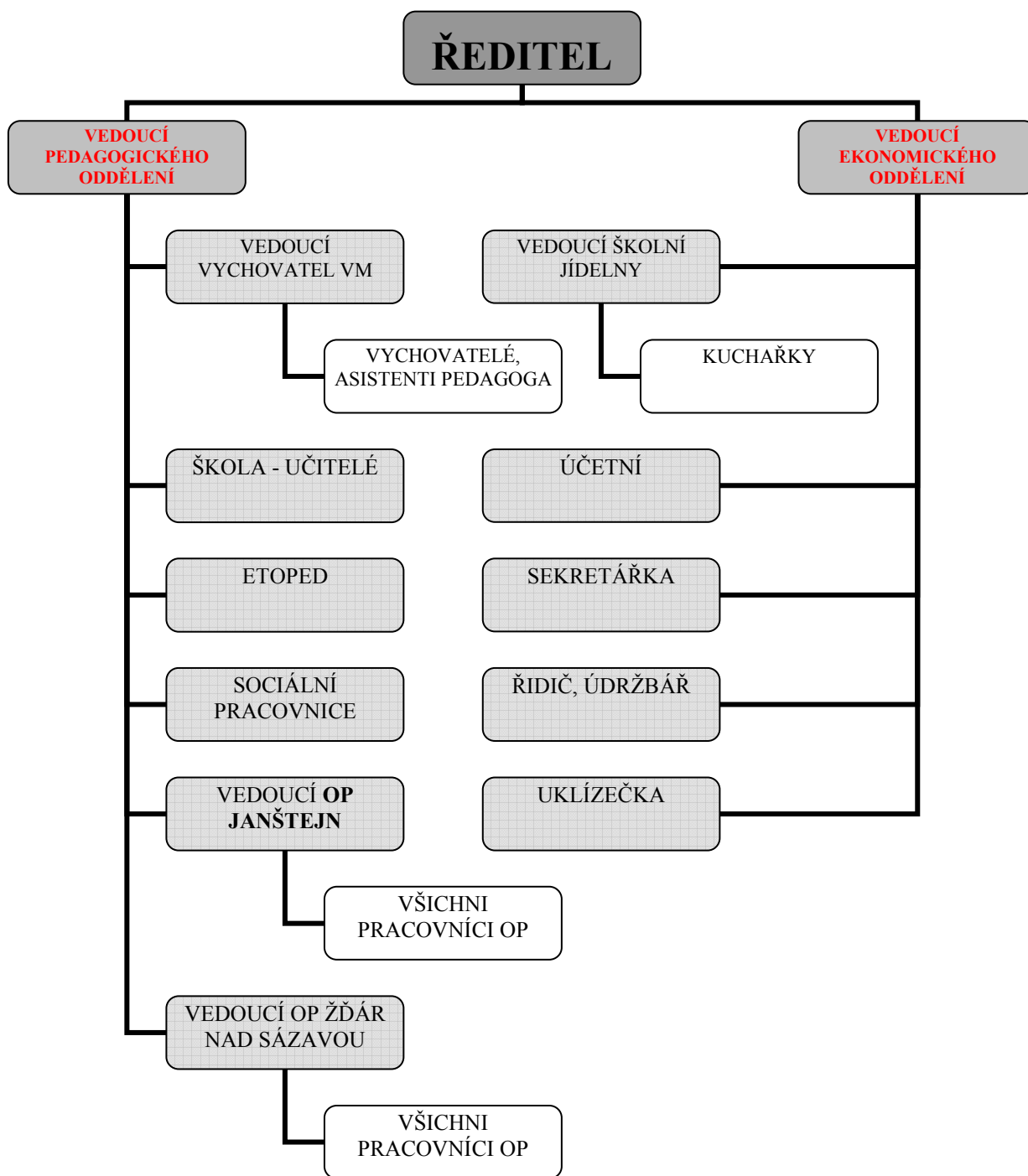
19,00 hodnocení dne /večerní sebereflexe/

20,00 osobní volno

22,00 sobota noční klid

21,30 neděle noční klid

Příloha č. 10: „Personální zabezpečení a organizační členění“



Zdroj: „Vnitřní řád 2007“

Příloha č. 11: „Rozpis služeb vychovatelů“

Rozpis služeb vychovatelů OP Janštejn

<b>lichý týden</b>	<b>13:00-18:00</b>	<b>18:00-21:00</b>	<b>15:00-21:00</b>	<b>21:00-7:45</b>
Po	ŠJ		SN, PR, KE	MJ, KI, TůJ
Út	ŠJ	KE	SN, PR	DM, TI, SB
St	ŠJ	DJ	ĎE, TJ	MJ, KI, TůJ
Čt	ŠJ	TJ	DJ, ĎE	DM, TI, SB
	<b>13:00-21:00</b>			<b>21:00-9:00</b>
Pá	DJ, TJ, ĎE			MJ, SB, TI
<b>lichý týden</b>	<b>9:00-21:00</b>		<b>21:00-9:00</b>	
So	SN, PR, KE		MJ, KI, TůJ	
Ne	SN, PR, KE		MJ, KI, TůJ	
<b>sudý týden</b>	<b>13:00-18:00</b>	<b>18:00-21:00</b>	<b>15:00-21:00</b>	<b>21:00-7:45</b>
Po	ŠJ		DJ, TJ, ĎE	DM, TI, SB
Út	ŠJ	ĎE	DJ, TJ	MJ, KI, TůJ
St	ŠJ	SN	PR, KE	DM, TI, SB
Čt	ŠJ	PR	SN, KE	MJ, KI, TůJ
	<b>13:00-21:00</b>			<b>21:00-9:00</b>
Pá	SN, PR, KE			DM, KI, TůJ
<b>sudý týden</b>	<b>9:00-21:00</b>		<b>21:00-9:00</b>	
So	DJ, TJ, ĎE		DM, TI, SB	
Ne	DJ, TJ, ĎE		DM, TI, SB	

**Vysvětlivky:**

ŠJ = etoped (speciální pedagog)

SN, PR, KE, DJ, TJ, ĎE = *kmenoví vychovatelé*

MJ, KI, TůJ, DJ, TI, SB = *asistenti pedagoga*

Z = zastupující vychovatel – operativní rozvrh dle nepřítomnosti vychovatelů.

X, Y = zastupující asistenti pedagoga - operativní rozvrh dle nepřítomnosti asistentů pedagoga.

V rámci **nepřímé výchovné činnosti** bude ve středu, čtvrtek a pátek dopoledne v době od 9:00 do 15:00 přítomna jedna vychovatelka – pracovní náplň: mimovýchovná činnost /administrativa, přípravné práce k výchovné činnosti apod./ + v případě nutného odchodu asistentky pedagoga/ nákup, doprovod k lékaři, apod./. V úterý dozor místo asistentky pedagoga zajišťuje speciální pedagog –etoped v rámci nepřímé výchovné činnosti.

Zdroj: „**Plán práce**“ (na školní rok 2006 - 2007)

## Pracovní hodnocení vedoucích pracovníků

Jméno:

Funkce:

Datum:

**1. Sebehodnocení:** (uvést co se za uplynulé období dařilo či nedařilo, z čeho mám dobrý pocit, co plánuji pro další pokrok, co ještě udělat apod.)

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Komunikace  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| /Je schopen komunikovat jasně a stručně, jak písemně, tak ústně, bere ohled na potřeby příjemce informace./                        |   |   |   |   |   |   |   |
| 2. Mezilidské vztahy   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| /Takt a diplomacie v jednání s lidmi; vnímavost, citlivost a vstřícnost k názorům jiných; rozvíjení spolupráce s jinými lidmi.../  |   |   |   |   |   |   |   |
| 3. Řešení problémů   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| /Jasná identifikace úkolu, zdravý úsudek, okolnosti, včasnost./  |   |   |   |   |   |   |   |
| 4. Rozhodování   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| /Projevuje předvídavost, činí realistická rozhodnutí, je ochoten převzít odpovědnost za svá rozhodnutí, rozhoduje bez prodlevy.../ |   |   |   |   |   |   |   |
| 5. Tvořivost   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| /Projevuje inovační přístup, nové myšlenky, plánování, vzdělávání se.../   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6. Nasazení a vytrvalost   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. Zvládání zátěže   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| /Konstruktivně reaguje na frustrace, je schopen přijmout kritiku, zachovává klid a umí řešit několik problémů najednou./           |   |   |   |   |   |   |   |
| 8. Kontrolní činnost   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. Reprezentace a identifikace s VU  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   |

**Pracovní perspektiva:**

**Úkoly:**

Jde o hodnocení nadřazeným pracovníkem - **sebehodnocení** /nehodící se škrtněte/

Podpis: .....

PaedDr. Karel Suchánek  
ředitel VÚ

Zdroj: „Výchovný ústav pro mládež OP Janštejn“



## PRACOVNÍ HODNOCENÍ VYCHOVATELŮ

Jméno:

Funkce:

Datum:

Jde o hodnocení nadřízeným pracovníkem - sebehodnocení /nehodící se škrtněte/

**Sebehodnocení:** (uvést co se za uplynulé období dařilo či nedařilo, z čeho mám dobrý pocit, co plánuji pro další pokrok, co ještě udělat apod.)

1. Celkový stav výchovné skupiny	1	2	3	4	5	6	7
2. Plánování výchovné práce	1	2	3	4	5	6	7
3. Zájmová činnost	1	2	3	4	5	6	7
4. Stav svěřených prostor	1	2	3	4	5	6	7
5. IPRO	1	2	3	4	5	6	7
6. Hodnocení dětí	1	2	3	4	5	6	7
7. Tvořivost	1	2	3	4	5	6	7
8. Komunikace	1	2	3	4	5	6	7
9. Zvládání konfliktních situací	1	2	3	4	5	6	7
10. Nasazení a vytrvalost	1	2	3	4	5	6	7
11. Reprezentace, identifikace s VÚ	1	2	3	4	5	6	7

**Pracovní perspektiva:**

**Úkoly:**

Ve Velkém Meziříčí dne:

Podpis: .....

PaedDr. Karel Suchánek  
ředitel VÚ

*Příloha č. 14: „Vnitřní platový předpis“*

Výchovný ústav, střední škola a školní jídelna, Velké Meziříčí,  
K Rakůvkám 1,  
PSČ 594 01, tel. fax.: 0619/523132, e-mail: [velmez@vuvm.cz](mailto:velmez@vuvm.cz)

*Vnitřní platový předpis*  
(příloha kolektivní smlouvy)

**Zpracoval: PaedDr.Karel Suchánek, ředitel  
VÚ**

Platnost od 1.4.2006

## **Vnitřní platový předpis** (Příloha kolektivní smlouvy)

System odměňování zaměstnanců ústavu se řídí Zákonem č. 143/1992 Sb. v platném znění a je upraven nařízením vlády č.330/2003Sb.,o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě v platném znění. Proto je prostor pro tvorbu vnitřního platového předpisu a různé specifické úpravy zaměstnavatele velmi omezený. Náš předchozí platový předpis v převážné míře nahrazoval úplná znění příslušného nařízení vlády a byl vytvořen pouhým opisováním jednotlivých ustanovení zákona a nařízení vlády.

Současné nařízení vlády, podle kterého jsou odměňování zaměstnanci veřejných služeb a správy, v některých ustanoveních umožňuje zaměstnavateli vytvořit vnitřní platový předpis, který jednotným způsobem řeší dílčí problémy.

### **Pravidla pro stanovení výše zvláštního příplatku**

1) Zvláštní příplatek se poskytuje těmto zaměstnancům: zaměstnanci, který soustavně vykonává práci třídního učitele, se poskytuje zvláštní příplatek podle § 9 odst. 4 písm. b) ve výši 1 250,- Kč měsíčně s ohledem na počet žáků ve třídě pedagogickému pracovníkovi (učitel, vychovatel, speciální pedagog, psycholog, asistent pedagoga) přísluší podle § 9 odst. 3 zvláštní příplatek ve výši 1 000,- Kč měsíčně sociální pracovníci přísluší podle § 9 odst. 3 zvláštní příplatek ve výši 600,- Kč kuchařce - instruktorce přísluší zvláštní příplatek 500,- Kč příplatek za směnnost kuchařek se poskytuje podle § 9 odst. 2 ve výši 300,- Kč.

2) Po dobu, kdy zaměstnanec práci nekoná se výše zvláštního příplatku krátí.

### **Kritéria hodnocení a odměňování zaměstnanců**

Hodnocení provádí zaměstnanců a návrhy na výši jejich osobních příplatků a odměn podává řediteli vedoucí řízeného úseku dle následujících kritérií:

#### **Kritéria hodnocení vedoucích pracovníků**

1. **Komunikace**
  - a) schopnost komunikovat jasně a stručně ústně i písemně
  - b) zvládání konfliktů
  - c) osobní úroveň pedagogického působení na děti
2. **Mezilidské vztahy**
  - a) stav mezilidských vztahů na svěřeném úseku
  - b) schopnost týmové práce, vztah ke spolupracovníkům
  - c) takt a diplomacie v jednání s lidmi
  - d) citlivost a vstřícnost k názorům jiných
3. **Řešení problémů**
  - a) rozhodnost při řešení problémů
  - b) kvalita a včasnost plnění úkolů

4. **Rozhodování**
  - a) schopnost předvídavosti
  - b) realistická rozhodnutí
  - c) schopnost převzít odpovědnost za svá rozhodnutí
  - d) schopnost rozhodovat bez prodlevy
5. **Tvořivost**
  - a) úroveň plánování, organizace a řízení úseku
  - b) vzdělávání se a zavádění odborných poznatků do praxe, inovace
  - c) kvalita programu pro děti
6. **Nasazení a vytrvalost**
  - a) přesvědčivost a motivace pracovníků
  - b) stav svěřených prostor a materiálního vybavení
  - c) úroveň a úplnost dokumentace úseku
7. **Zvládání zátěže**
  - a) kvalita a včasnost plnění úkolů
  - b) konstruktivní reakce na frustrace, schopnost přijmout kritiku
  - c) umění řešit více problémů najednou, efektivní využívání času
8. **Kontrolní činnost**
  - a) kontrolní a hospitační činnost, výsledky kontrolní činnosti
9. **Reprezentace a identifikace s VÚ**
  - a) celkový stav řízeného úseku
  - b) loajalita
  - c) mlčenlivost

### **Kritéria hodnocení pedagogických pracovníků**

1. **Komunikace**
  - b) schopnost komunikovat jasně a stručně ústně i písemně
  - c) zvládání konfliktů
  - d) osobní úroveň pedagogického působení na děti, vztah k dětem
2. **Mezilidské vztahy**
  - a) schopnost týmové práce, vztah ke spolupracovníkům
  - b) takt a diplomacie v jednání s lidmi
  - c) citlivost a vstřícnost k názorům jiných
3. **Řešení problémů**
  - a) Rozhodnost a samostatnost při řešení problémů
  - b) kvalita a včasnost plnění úkolů
4. **Rozhodování**
  - a) schopnost předvídavosti
  - b) realistická rozhodnutí
  - c) schopnost převzít odpovědnost za svá rozhodnutí
  - d) schopnost rozhodovat bez prodlevy
5. **Tvořivost**
  - a) úroveň plánování, organizace svěřeného úseku
  - b) vzdělávání se a zavádění odborných poznatků do praxe, inovace
  - c) kvalita programu pro děti
6. **Nasazení a vytrvalost**
  - a) přesvědčivost a motivace pracovníků
  - b) stav svěřených prostor a materiálního vybavení
  - c) úroveň a úplnost dokumentace úseku

7. **Zvládání zátěže**
  - a) kvalita a včasnost plnění úkolů
  - b) konstruktivní reakce na frustrace, schopnost přijmout kritiku
8. **Reprezentace a identifikace s VÚ**
  - a) celkový stav řízeného úseku
  - b) loajalita
  - c) mlčenlivost

### **Kritéria hodnocení nepedagogických pracovníků**

1. **Komunikace**
  - a) schopnost komunikovat jasně a stručně ústně i písemně
  - b) zvládání konfliktů
8. **Mezilidské vztahy**
  - a) stav mezilidských vztahů na svěřeném úseku
  - b) schopnost týmové práce, vztah ke spolupracovníkům
  - c) takt a diplomacie v jednání s lidmi
  - d) citlivost a vstřícnost k názorům jiných
9. **Řešení problémů**
  - a) rozhodnost při řešení problémů
  - b) kvalita a včasnost plnění úkolů
10. **Rozhodování**
  - a) schopnost předvídavosti
  - b) realistická rozhodnutí
  - c) schopnost převzít odpovědnost za svá rozhodnutí
  - d) schopnost rozhodovat se bez prodlevy
11. **Tvořivost**
  - a) vzdělávání se a zavádění odborných poznatků do praxe, inovace
12. **Nasazení a vytrvalost**
  - a) aktivita
  - b) úroveň motivace pro plnění úkolů
13. **Zvládání zátěže**
  - a) kvalita a včasnost plnění úkolů
  - b) konstruktivní reakce na frustrace, schopnost přijmout kritiku
  - c) umění řešit více problémů najednou, efektivní využívání času
8. **Reprezentace a identifikace s VÚ**
  - a) celkový stav řízeného úseku
  - b) loajalita
  - c) mlčenlivost

Vydáním tohoto vnitřního platového předpisu se ruší předchozí vnitřní platový předpis vydaný 1.1.2004.

Velké Meziříčí 30.3.2006

PaedDr. Karel Suchánek, ředitel

Zdroj: „Výchovný ústav pro mládež OP Janštejn“

## **INSTRUKTÁŽ**

bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, která je prováděna při příchodu na odloučené pracoviště Janštejn.

Bezpečnost a ochrana zdraví při práci a pobytu svěřenek v OP Janštejn znamená především rozsáhlý soubor technických, organizačních a výchovných opatření. Je proto nutné, aby se každá svěřenka aktivně podílela na vytváření podmínek pro bezpečnou a nezávadnou práci a pobyt v ústavu.

Svěřenky jsou povinny dodržovat především tyto zásady:

- 1) Dodržovat řády a předpisy VÚ, se kterými jsou při nástupu na skupinu okamžitě seznámeny.
- 2) Používat při zvláštních pracích ochranná zařízení a osobní ochranné pomůcky, které jí budou vydány sloužícím pedagogickým pracovníkem.
- 3) Účastnit se školení a výcviku prováděného výchovným ústavem v zájmu zvýšení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Podrobit se stanoveným zkouškám a lékařským prohlídkám.
- 4) Oznamovat sloužícímu pedagogickému pracovníkovi zjištěné nedostatky a závady, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví
- 5) Neuvádět do chodu žádný stroj nebo zařízení, elektrické spotřebiče, dokud se nepřesvědčí o dobrém technickém stavu a neohrozí tím sebe nebo jinou svěřenku. Práci se věnuje soustředěně. Na žádných spotřebičích se nesmí provádět svévolné opravy a zásahy. Veškerou práci s elektrickými spotřebiči koná vždy za dozoru pedagogických pracovníků.
- 6) Udržovat svěřené elektrické spotřebiče, pracovní a ochranné pomůcky v řádném a použitelném stavu.
- 7) Sloužícímu pedagogickému pracovníkovi ihned oznámí vzniklý úraz, je-li nutné ošetření.
- 8) Při přidělené práci si počínat vždy tak, aby nebylo ohroženo zdraví a bezpečnost ostatních svěřenek.
- 9) Neopouštět svévolně výchovnou skupinu nebo pracoviště, manipulovat se stroji a elektrickými spotřebiči, s jejichž obsluhou není svěřenka seznámena.

Dodržováním uvedených zásad a dalších pokynů všech pedagogických pracovníků vytváříte podmínky pro bezpečný pobyt a práci ve výchovném ústavu.

Proškolená.....

Proškolil/a/.....

Dne:.....

Výchovný ústav, Velké Meziříčí, K Rakůvkám 1  
PŠČ 594 01, tel.fax.:566523132, E-mail: [velmez@vuvm.cz](mailto:velmez@vuvm.cz)

## ZÁPIS

### z provedené kontroly vedení dokumentace

Kontrola provedena dne: 19.7.2006

Vychovatelka:

**Kontrolovaná dokumentace:** spisy dětí, **I**PRO, hlášení vychovatele, sešity dětí, týdenní plány, knihy návštěv, evidence útěků a rozbory útěků

**Spisy dětí:**

Nebylo shledáno závad.

**I**PRO:

Měsíční hodnocení je psáno výstižnou formou, zahrnuje aktuální problematiku dítěte a vyhodnocení výchovných cílů, na kterých paní vychovatelka spolupracuje se speciálním pedagogem zařízení.

**Hlášení vychovatele:**

Bez závad.

**Sešity dětí:**

Jsou zaznamenány nejen projevy dětí, ale také individuální pohovory a občas individuální cíle. Zcela chybí vyznačení, kdy bylo o výchovných cílech s dítětem hovořeno, zda jsou mu srozumitelné a chce na plnění spolupracovat.

**Týdenní plány:**

Jsou vedeny celkem dostačující formou.

**Evidence útěků**

Jsou doplňované.

**Knihy návštěv:**

V pořádku.

**Rozbory útěků:**

Vedeny dle dohodnuté formy.

**Závěr:**

Upozorňuji na

- u každého zápisu je nutný podpis a datum
- při změně mobil. telefonu je nutné zapsat změnu do tiskopisu
- zápisy v tiskopisech *kapesné, dopravné, zdrav.stav...* je nutné psát každý měsíc, i když neproběhla žádná změna
- kontroly ošacení a změny v seznamu ošacení musí být podepsané i dítětem
- s výchovnými cíli seznamovat i dítě a o seznámení provést zápis

**Pohovor s výše uvedeným pracovníkem:** se zápisem souhlasí.