

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE  
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA**  
**APLIKACE VYBRANÝCH PROCEDURÁLNÍCH  
STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

Bakalářská práce

Autor:	LUDMILA SVOBODOVÁ
Katedra:	Sociální pedagogika
Vedoucí práce:	PaedDr. Marie Vorlová
Studijní program:	B7508 Sociální práce
Studijní obor:	Pastorační a sociální práce

PRAHA 2008

## PROHLÁŠENÍ

1. Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci „Sociálně terapeutická dílna – aplikace vybraných procedurálních standardů kvality sociálních služeb“ zpracovala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.
2. Souhlasím s tím, aby byla zpřístupněna veřejnosti pro účely výzkumu a soukromého studia.

V Praze dne 9. června 2008

.....

Ludmila Svobodová

## **BIBLIOGRAFICKÁ CITACE**

Sociálně terapeutická dílna [rukopis] : bakalářská práce / Ludmila Svobodová, DiS.; vedoucí práce : PaedDr. Marie Vorlová. -- Praha, 2008. -- 42 s.

## **ANOTACE**

Bakalářská práce je zaměřena na činnost Diakonie ČCE – středisko v Praze 5 – Stodůlkách - Sociálně terapeutické dílny z pohledu tvorby Standardů kvality sociálních služeb. Cílem práce je zodpovědět základní výchozí otázku: „Jak probíhá proces aplikace obecně formulovaných Standardů kvality sociálních služeb do chodu vybraného zařízení Sociálně terapeutické dílny?“

První část práce je věnována vybranému zařízení Sociálně terapeutické dílny – jejího místa v systému sociálních služeb, charakteristice konkrétního zařízení. Druhá část se zaměřuje na tvorbu Standardů kvality sociálních služeb. Práce na konkrétních případech ukazuje, jak pracovníci s obecně formulovanými Standardy pracují, jaké otázky si kladou, jak jejich práci ovlivňuje cílová skupina zařízení. Ve třetí části práce jsou - na základě šetření mezi pracovníky zařízení – popsány důsledky společné práce na Standardech zařízení.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
SOCIÁLNÍ SLUŽBA  
SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA  
DIAKONIE ČCE

## **SUMMARY**

The bachelor work „Social therapy workshop – the application of the Quality standards of social service“ is focused on a Diaconia of the Evangelical Church of Czech Brethren activity of the Social therapy workshop in term of the creation of the Quality standards of social services. The main aim of the work is to answer the basic question: How a process of the application of the generally expressed Quality standards of social services into activities of the Social therapy workshop can proceed?

The first part of the work is devoted to the chosen Social therapy workshop – its position in a system of social services, and a characterization of this particular service. The second part targets a creation of the Quality standards of social services. The work demonstrates particular cases how the workers deal with the generally formalized Quality standards, what questions they try to answer, and finally how a target group of clients influences their work. In the third part, the consequences of the common work on the Standards of the particular service on a basis of the service workers survey are described , i.e. we can find what the workers think about collective works.

## **KEYWORDS**

QUALITY STANDARDS OF SOCIAL SERVICES

SOCIAL SERVICE

SOCIAL THERAPY WORKSHOP

DIACONIA OF THE EVANGELICAL CHURCH OF CZECH BRETHREN

## **PODĚKOVÁNÍ**

Ráda bych na tomto místě poděkovala všem, kteří se byť nepatrným dílem podíleli na zrodu této práci. Děkuji za trpělivost a vstřícnost svým nejbližším. Děkuji všem těm, kteří se nebáli říct svůj názor a tím práci obohatili, i těm, kteří mlčeli ve chvílích, kdy to bylo nejlepší řešení.

Jmenovitě pak děkuji PaedDr. Marii Vorlové za odborné vedení práce a věcné připomínky po celou dobu tvorby bakalářské práce.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b>	<b>2</b>
<b>1 SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA</b>	<b>5</b>
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBA	5
1.2 SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA V SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	6
1.3 CHARAKTERISTIKA VYBRANÉ SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ DÍLNY	6
<b>2 STANDARDY KVALITY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b>	<b>12</b>
2.1 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	12
2.2 PROCEDURÁLNÍ STANDARDY & SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA	12
2.3 VYBRANÁ KRITÉRIA PROCEDURÁLNÍCH STANDARDŮ	14
<b>3 HODNOCENÍ TVORBY STANDARDŮ Z POHLEDU PRACOVNÍKŮ</b>	<b>37</b>
<b>ZÁVĚR</b>	<b>39</b>
<b>SEZNAM LITERATURY</b>	<b>41</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b>	<b>42</b>

## ÚVOD

Zákon o sociálních službách. Standardy kvality sociálních služeb. Strašidla, která již několik let obchází zařízení sociálních služeb. Hodně se o nich mluví, jak v rovině pozitivního hodnocení, tak také v negativním smyslu. Jedni v nich vidí významný posun v péči a podpoře lidí v nepříznivé sociální situaci, na druhé straně jsou pracovníci, kteří by raději pracovali podle několik let, možná desetiletí, zavedených postupů, které jsou již přece tak ověřené, vyzkoušené, zaběhnuté...

Zákon o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb (v textu dále používány také jako Standardy, případně Standardy kvality) tu jsou a budou. Pro všechny, řediteli a vedoucími pracovníky zařízení počínaje, pomocným personálem a dobrovolníky konče, ať se jedná o pracovníky v přímé péči s uživateli, nebo o administrativní pracovníky, pro všechny jsou tyto právní normy závazné a práce v sociálních službách je jimi podmíněna.

Standardy kvality sociálních služeb jsou však natolik obecné, že pokud do nich nahlédne člověk bez bližšího sociálního vzdělání, jsou pro něj zcela nepochopitelné, nedovede si pod jednotlivými kritérii představit konkrétnější myšlenky, v hlavě mu naskakují otázky, co mohou tyto normy přinést dobrého například uživatelům v zařízení pro seniory, co mohou přinést matkám v azylových domech ...

Každý z pracovníků sociální služby má jiný názor na to, co tvoří kvality dané služby a každý má také jiné měřítko standardu této kvality. Tím se dostáváme k aplikaci všeobecně formulovaných Standardů kvality sociálních služeb do praxe, k metodikám, směrnícím a postupům konkrétního zařízení, které vycházejí z předložených Standardů, avšak jsou do nich promítnuta specifika cílové skupiny, se kterou dané zařízení pracuje.

Pro svou bakalářskou práci v oboru Pastorační a sociální práce jsem si zvolila téma Standardů kvality sociálních služeb v zařízení Sociálně terapeutické dílny (v textu také STD, Dílna). Do tohoto zařízení jsem docházela rok jako dobrovolník, nyní rok a půl pracuji na pozici pracovníka sociální péče. Z osobní zkušenosti vím, že Standardy kvality sociálních služeb tvoří již řadu měsíců hlavní téma speciálních pracovních schůzek v zařízení a schůzek pracovníků Diakonie ČCE – středisko v Praze 5 – Stodůlkách.

Zařízení Sociálně terapeutické dílny pro tvorbu dokumentů procedurálních standardů zvolilo metodu společné práce. Jak již bylo nastíněno, Standardy kvality sociálních služeb tvoří obsáhlé skriptum a dalo by se o něm hovořit hodiny, dny, možná týdny. Pro potřeby této práce jsem proto zvolila cestu výběru několika kritérií procedurálních Standardů kvality sociálních služeb, kterými se posuzuje kvalita poskytované služby.

Základní výchozí otázkou celé práce je otázka: „Jak probíhá proces aplikace obecně formulovaných Standardů kvality sociálních služeb do chodu vybraného zařízení Sociálně terapeutické dílny“? Jak jsou obecné Standardy kvality ovlivňovány cílovou skupinou zařízení, posláním zařízení atd.? Jelikož je proces nejvíce ovlivněn pracovníky služby, budu sledovat jejich návrhy, námítky, připomínky a dodatky, které vznikly během tvorby Standardů.

V návaznosti na výchozí otázku se nám objevuje hypotéza: Obecně formulované Standardy je nutné zúžit na co nejmenší možnou míru vzhledem k náplni činnosti zařízení. Tato snaha o zúžení vede pracovníky k řadě otázek a pokusům o nalezení odpovědi. Jako další hypotéza se jeví: Pokud na Standardech kvality pracují společně pracovníci zařízení, jsou pro ně dokumenty, směrnice, metodiky atd. lépe pochopitelné, lépe se v nich orientují, znají provázanost jednotlivých dokumentů. A v neposlední řadě: Pracovníci se raději zapojí do přímého procesu tvorby, nežli pouze do prostudování již hotových dokumentů.

Jak bude celá bakalářská práce strukturována? První část práce bude věnována charakteristice zařízení Sociálně terapeutické dílny do tohoto systému, začneme obecným úvodem do systému sociálních služeb, zařazení Sociálně terapeutické dílny, činností Sociálně terapeutické dílny. Od tohoto obecného úvodu se přesuneme do konkrétního zařízení sociálních služeb, do Sociálně terapeutické dílny zřizované Diakonií ČCE – středisko v Praze 5 – Stodůlkách, určené pro lidi se středně těžkým mentálním a kombinovaným postižením, do náplně služby, nabídky služeb, personálním, materiálním a technickým podmínkám, financování, režimem dne atd. V této části práce budu pracovat s výročními zprávami zařízení, vnitřními směrnicemi, informačními letáky a s osobními zkušenostmi získanými z práce v tomto zařízení.



V druhé části, věnované již plně Standardům kvality, se od obecné části funkce Standardů, jejich dělení, užšímu pohledu na procedurální Standardy kvality, dostaneme až ke konkrétním kritériím posuzování kvality sociální služby. V každé části vezmeme jedno z vybraných kritérií sociální služby (pro přehlednost orámované), seznámíme se se zpracováním tohoto kritéria v Sociálně terapeutické dílně (pro lepší orientaci zvýrazněné kurzívou) a především se podíváme na proces tvorby tohoto Standardu kvality sociálních služeb (prostý text). Pro účely této části práce mi nejlépe poslouží vybrané vypracované Standardy kvality sociálních služeb, zároveň budu pracovat s fakty, které zazněly během tvoření těchto dokumentů.

Třetí část této práce bude věnována osobním názorům pracovníků vybraného zařízení, kteří se aktivně podíleli na tvorbě Standardů kvality sociálních služeb v Sociálně terapeutické dílně. Co pro ně osobně znamenají Standardy kvality? Jak oni sami vnímají proces tvorby Standardů? Co jim tato práce přinesla? Šetření bylo provedeno formou dotazníků s otevřenými otázkami, které byly předloženy jedné z pracovnic sociální péče a vedoucí Sociálně terapeutické dílny.

K čemu může být užitečný tento popis tvorby Standardů kvality sociálních služeb? V první řadě bude sloužit Diakonii ČCE – středisko v Praze 5 – Stodůlkách jako zřizovateli služby pro vnitřní potřebu. Tím je myšleno například zaškolování nových pracovníků do zařízení Sociálně terapeutické dílny, tvorba dalších metodik, seznámení se Standardy zařízení dalších pracovníků služeb spadajících pod dané středisko a současné zodpovězení řady otázek „proč jste to vymezili takto atd.“ V další fázi může tato práce přinést užitek i zařízením stejného nebo podobného typu, neboť tvorba Standardů povede ke kladení obdobných otázek, což může způsobit přehodnocení vlastních dokumentů, nebo alespoň debatu nad podobnými problémovými oblastmi.

Práce nemá za cíl být metodikou tvorby Standardů pro jiná zařízení, neboť vzhledem k různým cílovým skupinám, jiným technickým podmínkám apod., není možné aplikovat konkrétní pravidla plošně. Práce by měla být spíše jakýmsi „raráškem“, který bude podněcovat k dalším debatám o stávající situaci zařízení a vést ke stálému rozvoji.

# 1 SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA

Sociálně terapeutická dílna je jednou ze sociálních služeb poskytovaných na území České republiky. Jak bylo řečeno v úvodu, tato práce je zaměřena na činnost jedné konkrétní Sociálně terapeutické dílny. Abychom se mohli věnovat představování této konkrétní Sociálně terapeutické dílny, je potřeba si vyjasnit některé základní pojmy, které se budou v práci dále objevovat. Jedná se především o pojmy sociální služba, nepříznivá sociální situace, služba sociální prevence a pojem Sociálně terapeutická dílna sama o sobě včetně jejích nabízených služeb.

## 1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBA

Sociální služba, jak říká zákon o sociálních službách<sup>1</sup>, je činnost nebo soubor činností, jimiž se zajišťuje pomoc a podpora osobám v nepříznivé sociální situaci a jejím hlavním úkolem je sociální začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Nepříznivou sociální situací zákon označuje takový stav, který „vede k oslabení nebo ztrátě schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.“<sup>2</sup>

Jak bylo řečeno, sociální služby mají tedy dva základní úkoly: podporovat sociální začlenění a preventivně působit proti sociálnímu vyloučení. V systému sociálních služeb se tedy jedná o služby sociální péče a služby sociální prevence. V této práci se zaměříme na službu Sociálně terapeutické dílny, která je v zákoně řazena do služeb sociální prevence. Jaký je úkol služeb sociální prevence?

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí

---

<sup>1</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., §3

<sup>2</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., §3

a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.<sup>3</sup>

## 1.2 SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA V SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

„Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.“<sup>4</sup>

V zákoně o sociálních službách je dále definováno, jaké služby Sociálně terapeutická dílna poskytuje. Součástí nabízených služeb je vždy:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.<sup>5</sup>

## 1.3 CHARAKTERISTIKA VYBRANÉ SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ DÍLNY

Ačkoli jsme si vyjasnili, co zahrnuje Sociálně terapeutická dílna ve své ryzi podstatě, jedná se pouze o definici pro potřeby zákona o sociálních službách. Kdybychom měli před sebou dvacet, nebo třeba i sto zařízení nesoucích název Sociálně terapeutická dílna, je zřejmé, že každé jednotlivé z nich by mělo své vlastní směrnice, kterými se řídí, jinou náplň práce, jinou cílovou skupinu atd. Opusťme tedy nyní rovinu obecných poznatků a zaměřme se na konkrétní Sociálně terapeutickou dílnu sídlící v Praze 5. Řada údajů z této charakteristiky úzce souvisí se Standardy kvality, kterým se budeme věnovat v další kapitole.

---

<sup>3</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., §53

<sup>4</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., §67(1)

<sup>5</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., §67(2)

### 1.3.1 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ZAŘÍZENÍ

název: Sociálně terapeutická dílna

adresa: Mohylová 1965, 150 00 Praha 5 – Stodůlky

zřizovatel: Diakonie ČCE - středisko v Praze 5 – Stodůlkách

telefon: 251 622 228

e-mail: [diakonie@iex.cz](mailto:diakonie@iex.cz)

provozní doba: po-pá 8:00 – 16:00

#### 1.3.1.1 Právní forma organizace

Středisko Diakonie Praha 5 – Stodůlky je zaregistrováno na Ministerstvu kultury jako církevní zařízení s právní subjektivitou. Vztah mezi střediskem a dílnou je volný. Sociálně terapeutické dílně byly doporučeny státní normy, Standardy kvality si tvoří dílna samostatně. Sociálně terapeutická dílna je realizována formou projektu, jehož prostřednictvím každý rok žádá o grant na Magistrátu hlavního města Prahy.

#### 1.3.1.2 Činnosti Diakonie ČCE v Praze 5 - Stodůlkách

Hlavní činností střediska Diakonie je komplexní péče o lidi s mentálním postižením od narození bez ohraničení věku. Provozuje středisko rané péče pro děti od narození do zhruba třech let věku, odlehčovací služby pro rodiny s dětmi s mentálním postižením a Sociálně terapeutickou dílnu. Dále spravuje mateřskou školu speciální, přípravný stupeň základní školy speciální, základní školu speciální.

#### 1.3.1.3 Vývoj Sociálně terapeutické dílny

Sociálně terapeutická dílna je registrovaná na Ministerstvu kultury jako jedna z činností střediska v Praze 5 od ledna roku 1998, kdy byla zřízena jako Centrum denních služeb s terapeutickou dílnou, od ledna roku 2007 je registrováno jako Sociálně terapeutická dílna.

#### 1.3.1.4 Financování

Dílna odvádí dle dohody mezi oběma stranami středisku přibližně 4% výnosů ročně. V praxi to ovšem funguje tak, že Sociálně terapeutická dílna má vlastní

podúčet k účtu Střediska a oprávnění zaměstnanci volně nakládají s prostředky Sociálně terapeutické dílny.

Financování organizace je vícezdrojové. Hlavní zdroj financí jsou dotace z Magistrátu hlavního města Prahy, městské části Prahy 13 a další složkou jsou sponzoři. Pokud se jedná o zdroj největších příjmů, jde o Magistrát hlavního města Prahy. Každoročně se podává žádost o dotaci na jednotlivé složky Střediska odděleně. Na rok 2008 bylo žádáno na provoz dílny 1.350.000Kč, v první vlně STD získala 760.000Kč. Podstatná část těchto financí jde na mzdy pracovníků a zaměstnanců, dále provozní náklady.

Jelikož se jedná o službu sociální prevence, uživatelé za svůj pobyt v Sociálně terapeutické dílně nic neplatí.

Největší výnosy STD plynou z prodeje výrobků, které jsou podporovány různými organizacemi a školami a právně podloženy živnostenským listem. Největší výskyt prodejů je v období Vánoc a Velikonoc. Prodeje mají již některá stálá a několik let udržovaná místa. Mezi ně patří projekt spolupráce se základní školou Mohylová, která tak zvyšuje zájem rodičů o dění ve škole a zvyšuje svou prestiž projektem integrace, dále projekt s Waldorfskou školou v Jinonicích, trhy u sv. Ludmily na náměstí Míru, akce pořádané evangelickým sborem v Dejvicích, komunitním centrem sv. Prokopa, spolupráce s Jedličkovým ústavem, nepravidelné trhy v atriu ETF apod. Výraznou podporou je organizace Agnes (Agentura neziskového sektoru) podporující činnost chráněných dílen a podobných typů zařízení především v období Vánoc.

Nově byla navázána spolupráce s Nadací VHLED - Neobyčejnou galerií (Sámova ul., Praha 10) a Občanskou inspirací v Praze – Černý most. Především v předvánočním čase je o výrobky uživatelů v této galerii velký zájem.

## 1.3.2 ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

### 1.3.2.1 Personální zajištění zařízení

V září 2006 došlo k velkým personálním změnám. Bývalá vedoucí STD přešla do pozice pracovníka sociální péče na 0,2 úvazku. Na její místo nastoupila nová vedoucí. Z pracovnice pracující na Dohodu o provedení práce se stal řádný

zaměstnanec STD, pracovnice sociální péče, vedoucí úseku textilní dílna na 0,8 úvazku. Dále je v Sociálně terapeutické dílně zaměstnána pracovnice sociální péče, vedoucí úseku výtvarné dílny, která ovšem v listopadu 2006 ze zdravotních důvodů zkrátila svůj plný úvazek na 0,5 úvazku. V této době je tedy v Sociálně terapeutické dílně na přímou práci s uživateli 1,5 úvazku. STD zaměstnává ženu se změněnou pracovní schopností na pozici uklízečky. Všichni zaměstnanci jsou vázáni pracovní smlouvou se zákonem danou tříměsíční zkušební dobou.

Dohod o provedení práce využívá STD minimálně, a to pouze v případech dlouhodobého onemocnění řádného zaměstnance. Pro Sociálně terapeutickou dílnu pracují i někteří zaměstnanci Diakonie ČCE – středisko v Praze 5 – Stodůlkách – údržbář, fyzioterapeut. Na mandátní smlouvu pracuje mzdová účetní.

#### 1.3.2.2 Materiální a technické zabezpečení dílny

Služba Sociálně terapeutická dílny je poskytována v účelově zrekonstruovaném suterénu panelového domu s bezbariérovým přístupem v Mohylové ulici 1965 v Praze 5 – Stodůlkách, v areálu panelového sídliště Lužiny.

K dispozici jsou prostory o celkové rozloze 157m<sup>2</sup>: výtvarná dílna (hrnčířský kruh, keramická pec), tkalcovská dílna (tři pedálové stavy), kancelář s relaxačním koutem, místnost sloužící jako jídelna a zároveň prostor pro mimopracovní aktivity a vzájemné setkávání, kuchyňka pro přípravu jednoduchých dopoledních svačín, dámská a pánská šatna, bezbariérová toaleta a jedna toaleta standardních rozměrů. Majitelem celého domu je Městská část Praha 13, poskytovatel hradí symbolické roční nájemné.

#### 1.3.2.3 Dopravní dostupnost

Sociálně terapeutická dílna se nachází v suterénních prostorách panelového domu na sídlišti Lužiny. Nejvhodnějším spojením je metro linky B, stanice Lužiny, STD je vzdálena přibližně pět minut pěší chůze. Pro uživatele s tělesným postižením je možné využít autobusovou linku MHD ze stanice metra Nové Butovice, zastávka Malá Ohrada, Dílna je v dohledu této zastávky.

### 1.3.3 PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽBY

#### 1.3.3.1 Kapacita služby

Maximální počet uživatelů určuje vnitřní směrnice požární ochrany a rekolaudační rozhodnutí, a to na maximálně 12 osob s postižením. V textilní dílně je maximální počet osob stanoven na 7 osob, v dílně výtvarné 5 osob.

Uživatel nemá právo měnit dílnu během dne dle svého uvážení. Každý z uživatelů má právo požádat o zařazení v určitý pracovní den na dílnu jinou, než je jeho obvyklá. Tomuto požadavku nelze ovšem vyhovět pokaždé, a to právě z kapacitních důvodů. Tato změna je možná pouze po dohodě s pracovníci sociální péče na obou dílnách, a to vždy v případě, že tomu kapacita nebrání.

#### 1.3.3.2 Náklady na službu požadované na uživateli

Jak již bylo řečeno v souvislosti s financováním, podle zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách je služba Sociálně terapeutické dílny poskytována bez úhrady, (§ 67), s výjimkou základní činnosti poskytované podle §67 odst. 2 písm. b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.

Cenu za poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy upravuje zvláštní Smlouva o stravování.

#### 1.3.3.3 Provozní doba

Provoz Sociálně terapeutické dílny je každý všední den v čase 8:00 – 16:00, tento čas se nekryje s časem pro práci s uživateli na dílnách. Čas určený pro práci s uživateli je stanoven na dobu:

Po, St 8:00 – 14:00

Út, Čt, Pá 8:00 – 16:00

Dále je vymezen prostor pro základní sociální poradenství a tvorbu vnitřních směrnic zařízení. V pondělí je doba 14:00 – 16:00 vymezena pro kontakt s rodinnými příslušníky uživatelů a jim blízkých osob, nabídce základního sociálního poradenství, kontaktům na navazující instituce apod. Středeční čas

14:00 – 16:00 je pravidelně věnován tvorbě směrnic, individuálních plánů uživatelů, vnitřních předpisů Sociálně terapeutické dílny, práci na Standardech kvality poskytování sociálních služeb apod.

Docházka uživatele do STD je součástí individuálního plánu. Dohodnutá doba je pouze orientační, uživatel může odejít kdykoli během dne. Povinností poskytovatele není informovat rodiče uživatele, ani jiné jeho blízké osoby, pokud si to uživatel sám nepřeje. Poskytovatel plně respektuje svobodnou volbu uživatele.

Uživatel je povinen přijít do Sociálně terapeutické dílny nejpozději v 9:00. Do této doby je nutné znát počet strávníků daného dne, počet uživatelů jednotlivých dílen. Po tomto čase by nebylo možné nabídnout uživateli činnosti k výběru, denní program apod. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout uživatele v daný den v případě pozdního neomluveného příchodu do zařízení.

#### 1.3.3.4 Režim dne

8:00 – 9:00	příchod uživatele do zařízení, převlečení, popovídání s uživateli v jídelně, vybrání činnosti
8:15 – 9:30	sociálně terapeutické aktivity
9:30 – 9:45	dopolední svačina
9:45 – 10:00	společný zpěv s použitím Orffových nástrojů
10:00 – 12:00	sociálně terapeutické aktivity
11:45 – 12:00	odchod uživatelů, kteří se stravují v jídelně MŠ a ZŠ speciální
12:00 – 13:15	oběd, vaření kávy, odpočinek
13:00 – 13:15	příchod uživatelů, kteří se stravují v jídelně MŠ a ZŠ speciální
13:15 – 13:45	mimopracovní aktivity (znaková řeč, protahovací cvičení, modelové situace)
14:00 – 15:45	sociálně terapeutické aktivity
11:00 – 16:00	individuální odchod uživatelů



## 2 STANDARDY KVALITY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Pokud jsme se v předcházející části seznámili s účelem služby Sociálně terapeutické dílny, s postavením této služby v systému sociálních služeb, s provozem Sociálně terapeutické dílny zřizované Diakonií ČCE – středisko v Praze 5 – Stodůlkách, můžeme se nyní přesunout k Standardům kvality sociálních služeb a k jejich aplikaci do vybraného zařízení. Pro práci využiji zpracované dokumenty vycházející z požadavků Standardů, zároveň si budu všimnout, jak tyto dokumenty vznikaly, jaké otázky si zúčastnění pracovníci kladli. Pro vypracování této části práce jsem zvolila nejpřirozenější metodu, a to formu zúčastněného pozorování z pozice jednoho z pracovníků.

### 2.1 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standardy kvality jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií. Jejich podstatným rysem je obecnost. Tento rys znamená, že Standardy mohou být a jsou používány pro všechny typy sociálních služeb a jsou závazným předpisem pro všechna zařízení v České republice.

Standardy se dělí na tři základní oblasti:

1. procedurální standardy
2. personální standardy
3. provozní standardy

Standardy kvality jsou nevyčerpatelným zdrojem pro odborné zkoumání jednotlivých zařízení, vzhledem k rozsahu této práce se zaměříme na Standardy procedurální.

### 2.2 PROCEDURÁLNÍ STANDARDY & SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA

Sociálně terapeutická dílna požádala o registraci na MPSV v červnu 2007. Ačkoli je známo, že Standardy kvality sociálních služeb byly vydány už během roku 2002, na jejich zpracování se intenzivně začalo pracovat až se změnou vedoucí Sociálně terapeutické dílny v září 2007.

Od ledna 2007, kdy byla z Centra denních služeb s terapeutickou dílnou formálně vytvořena Sociálně terapeutická dílna, nedocházelo k velkým změnám. Teprve s nástupem nových pracovníků, došlo k výraznému posunu v myšlení o práci s uživateli této služby. V lednu 2008 se celá přípravná fáze promítla do nové koncepce.

Během podzimu 2007 došlo k výraznému posunu v práci na Standardech kvality poskytování služeb. Z této činnosti vzešly nové Smlouvy o poskytování služeb sociální prevence (dále také jen jako Smlouva), Smlouva o stravování, Řád sociálně terapeutické dílny, metodiky práce, koncepce tvorby individuálních plánů atd.

V prosinci 2007 byla využita nabídka Diakonie ČCE, která obhájila žádost o grant z Evropského sociálního fondu, a z takto získaných prostředků vznikly konzultace s pracovníky Diakonie ČCE, kteří se problematice Standardů kvality věnují a zároveň s pracovníky, kteří působí jako komisaři v rámci inspekce kvality sociálních služeb.

Vytvoření Standardů, tedy směrnic, řádů, metodik apod. je běh na dlouhou trať. Jejich tvorba probíhá pozvolna, ale stále probíhá. Právě oblast procedurálních standardů je pro práci s uživatelem služby klíčová, a proto byla pozornost zaměřena právě na ni hned v počátcích práce. Pro účely této práce jde tedy o ideální stav k popisu. V rámci popisu tvorby jednotlivých procedurálních Standardů se tedy vždy objeví současná podoba dokumentu, který je ve chvíli tvorby této práce „konečná“ a obhajitelná před komisí na Standardy, a poté komentáře, názory, připomínky, průběh debaty apod., které probíhaly během procesu tvorby.

Standardy kvality sociálních služeb, jak již bylo řečeno, se dělí na standardy personální, provozní a v neposlední řadě procedurální. Vzhledem k tomu, že práce je zaměřena na procedurální standardy, pojďme se nyní podívat na jejich stručný přehled. Procedurální standardy zahrnují osm oblastí, které budou postupně rozebrány v této práci.

1. Cíle a způsoby poskytování služeb
2. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb
3. Jednání se zájemcem o službu

4. Dohoda o poskytování služby
5. Plánování a průběh poskytování služeb
6. Osobní údaje
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
8. Návaznost na další zdroje

## 2.3 VYBRANÁ KRITÉRIA PROCEDURÁLNÍCH STANDARDŮ

Od obecného a stručného seznámení se s procedurálními standardy se nyní dostáváme k vybraným kritériím těchto Standardů. Podle jakého klíče byla prezentovaná kritéria vybrána? V následující části jsou uvedena kritéria, u kterých pracovníci zařízení vedli nejvíce diskusí. Na komentářích, které jsou součástí každého takového vypracovaného dokumentu, můžeme zcela zřetelně sledovat, jak pracovníci s obecně formulovaným Standardem pracovali, jak se takto obecně formulované požadavky snažili co nejlépe aplikovat na své zařízení, na cílovou skupinu uživatelů, na kapacitní a prostorové podmínky atd.

### 2.3.1 Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Ačkoli jsme se v této práci již věnovali smyslu služby Sociálně terapeutická dílny, dosud jsme se blíže neseznámili s konkrétní Sociálně terapeutickou dílnou Lužiny z pohledu jejích principů, poslání apod. Na tomto místě, které je věnováno popisu cílů a způsobů poskytování služeb, je k tomu ideální příležitost.

#### 2.3.1.1 Standard č. 1, kritérium a)

Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.
---

#### 2.3.1.1.1 Veřejný závazek

Veřejný závazek je základní dokument každého zařízení poskytujícího sociální službu, má písemnou podobu, a pokud chce splňovat kritéria Standardů kvality, musí být dostupný veřejnosti. Sociálně terapeutická dílna Lužiny předkládá zájemcům o službu, návštěvníkům zařízení, široké veřejnosti na trzích výrobků letáček, ve kterém jsou uvedeny veškeré základní informace o tomto zařízení, tj. poslání, cílová skupina, cíle a principy poskytované služby, dopravní dostupnost, kontakty. V následující části se tedy podíváme na tyto základní informace a u některých se zvláště zastavíme, abychom si objasnili, proč jsou formulovány právě tímto způsobem.

##### 2.3.1.1.1.1 Poslání

*Posláním Sociálně terapeutické dílny je podpora uživatelů v co nejsamostatnějším životě v běžném sociálním prostředí a dále individualizovaná podpora při rozvoji pracovních, sociálních a motorických schopností vedoucích uživatele ke zvýšení šance na nalezení uplatnění na volném trhu práce, nebo nabídnutí odpovídající – uživateli přijatelné - smysluplné činnosti.*

Právě proto, že se má jednat o charakteristiku zařízení v co nejstručnější podobě, strávili nad formulací poslání pracovníci Sociálně terapeutické dílny nejvíce času. Jestliže jsou „Sociálně terapeutické dílny ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce“,<sup>6</sup> pak si pracovníci dílny položili otázku. „Je tento stav – tedy nemožnost umístění na otevřeném ani chráněném trhu práce – konečný a pro nás definitivní?“ Ve shodě si všichni odpověděli, že ne. Naopak, snahou zařízení je, aby se i lidé se sníženou soběstačností stali součástí pracovního procesu v jakékoli možné podobě, neboť jestliže má být „úkolem sociální začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“,<sup>7</sup> pak není žádoucí, aby uživatelé setrvali na jednom místě příliš dlouhou dobu a byli tak izolováni od rozvoje dalších kontaktů a schopností. Snahou pracovníků této služby je tedy maximální rozvoj každého uživatele a poté podpora v hledání dalšího uplatnění.

---

<sup>6</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., §67(1)

<sup>7</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., §3

#### 2.3.1.1.1.2 Cílová skupina

Cílová skupina je podle Slovníku sociální práce<sup>8</sup> definována jako skupina, pro kterou je společná charakteristika nepříznivé sociální situace. Touto situací může být myšlen věk, postižení, ohrožení ze strany jiných lidí apod.

*Služba sociálně terapeutická dílna je určena dospělým lidem s lehkým nebo středně těžkým mentálním a kombinovaným (mentálním a tělesným) postižením, kteří nejsou v době příchodu do služby umístitelní na volném, ani chráněném trhu práce.*

*Uživatel žádající o přijetí do služby musí samostatně zvládat základy osobní hygieny a musí být schopen pohybu po prostorách sociálně terapeutické dílny bez invalidního vozíku.*

*Služba není určena*

- *pro osoby, které dosáhly starobního důchodu*
- *pro osoby trpící duševním onemocněním*
- *pro osoby agresivní*
- *pro osoby v ochranné protialkoholní, protitoxikomanické nebo sexuologické léčbě*
- *pro osoby s těžkými smyslovými vadami*
- *pro osoby s diagnosou autismus nebo jiného vývojového pervazivního onemocnění*
- *pro osoby, které potřebují nepřetržitou ošetrovatelskou péči*
- *pro osoby trvale upoutané na invalidní vozík*

*Sociálně terapeutická dílna je určena všem uživatelům, kteří splňují kritéria pro přijetí a přednostně pro ty, kteří mají trvalé bydliště v městské části Praha 5 a Praha 13.*

Proč se ve vymezení cílové skupiny objevilo „kteří v době příchodu do služby nejsou umístitelní na volném ani chráněném trhu práce“? Odpověď je částečně skryta již v komentáři k poslání Sociálně terapeutické dílny. Právě kvůli snaze o rozvoj těch dovedností a schopností, které usnadní uplatnění na volném či chráněném trhu práce.

---

<sup>8</sup> Matoušek, 2003, str. 39

Do služby nemůže být přijat uživatel, který potřebuje nepřetržitou ošetrovatelskou péči, nebo ten, který nezvládá základy osobní hygieny. Pro práci s touto cílovou skupinou nejsou zástupci v řadách pracovníků Sociálně terapeutické dílny, nevyhovují tomu prostorové podmínky zařízení, nejsou k tomu dostatečně vybavena hygienická zařízení.

Přednostním přijetím uživatelů z městské části Praha 5 a Praha 13 se pracovníci zařízení snaží dosáhnout lepší spolupráce s rodinou uživatele, pracovat na lepší orientaci v místě bydliště, využívání návazných služeb v okolí atd.

Novým uživatelům s těžkými smyslovými vadami nemůže zařízení nabídnout vhodné pomůcky, které vzhledem ke svému postižení potřebují, nevyhovující pro těžké zrakové vady je nejen prostředí dílny, ale stejně jako u ostatních smyslových vad není dobře vyškolen personál tak, aby docházelo k maximálnímu osobnímu rozvoji uživatele. Pracovnice studující speciální pedagogiku bude mít po dokončení studia specializaci v oboru psychopedie a somatopedie – tedy specializaci vhodnou pro cílovou skupinu definovanou ve veřejném závazku. Tato specializace však nebyla hlavním měřítkem pro volbu cílové skupiny zařízení. Pracovníci se pouze zodpovědně sami sebe zeptali, s jakou cílovou skupinou mohou pracovat tak, aby docházelo k co největšímu osobnímu rozvoji uživatelů. V podstatě šlo o většinovou část stávajících uživatelů, částečně byli eliminováni uživatelé, pro které existují jiné služby, které jim mohou nabídnout lepší podmínky pro jejich rozvoj.

Vzhledem k předcházející zkušenosti (ještě před tvořením Standardů a vymezením cílové skupiny nových uživatelů) s uživatelem s diagnosou autismus, se pracovníci zařízení shodli v názoru, že uživatelům s touto diagnosou nemohou nabídnout adekvátní služby. Jako překážky byla zmíněna kapacita služby, která nedovoluje intenzivní práci s tímto uživatelem, prostorové podmínky nedovolující samostatné pracovní kouty, omezené možnosti vedení strukturovaného vyučování atd.

Jak je patrné, služba se vyprofilovala do jasně dané cílové skupiny a tou jsou lidé s mentálním postižením a s kombinovaným postižením ve smyslu kombinace mentálního a tělesného postižení. Oproti předcházejícím deseti letům fungování Centra denních služeb, je to obrovská změna. Dříve byl v dílně zařazen nejen uživatel s diagnosou autismus, ale také například uživatel s diagnostikovanou

schizofrenií, který v atakách napadal nejen pracovníky, ale i další uživatele, uživatel s těžkou mentální retardací.

Pracovníci Sociálně terapeutické dílny stáli před nelehkým rozhodnutím, co bude s uživateli, kteří nespádají podle nové koncepce do cílové skupiny zařízení. Po dlouhé debatě nejen na pracovních schůzkách a po konzultacích s pracovníky Diakonie ČCE atd., se dospělo k závěru, že i se stávajícími uživateli s těžkými smyslovými vadami (uživatel s praktickou slepotou, uživatelka s totální hluchotou), bude sepsána nová Smlouva o poskytování služeb sociální prevence, avšak na individuálních konzultacích s rodiči bude probráno, jak je možné řešit situaci do budoucna, respektive po uplynutí jednoho roku od podepsání nové Smlouvy o poskytování služeb sociální prevence. Pouze s uživatelem s diagnosou autismus nebyla Smlouva obnovena a zákonnému zástupci tohoto uživatele byly nejen předány kontakty na specializovaná pracoviště pro osoby s autismem. Po dobu šesti týdnů s ním bylo v rámci možností individuálně pracováno a jemu a jeho rodině se dostalo podpory při hledání řešení obtížné životní situace.

Pracovníci zařízení stáli ještě před jednou obtížnou otázkou: Co bude s uživateli, kteří do zařízení (Centrum denních služeb) dochází již několik let, plynule přešli do služby Sociálně terapeutická dílna a nemají snahu hledat pracovní uplatnění ani kontaktovat agentury podporovaného zaměstnávání? Těmto uživatelům byla nabídnuta – stejně jako „aktivním“ uživatelům - Smlouva na dobu jednoho roku. Po této době, kdy nedojde ke změně postoje a uživatel nedojde k rozhodnutí, že se chce pokusit pracovat, mu nebude Smlouva prodloužena (tato formulace je součástí Řádu) a uživatel ze služby odchází. V této chvíli pracovníci Sociálně terapeutické dílny vědí o jedné uživatelce, u níž zřejmě k tomuto scénáři bude muset být přistoupeno. Pracovníci jsou připraveni nabídnout veškeré možné informace rodičům uživatelky ohledně nabídky Center denních služeb, případně Denních stacionářů.

Proč je Smlouva limitována dobou jednoho roku, v případě prodloužení Smlouvy na další rok, ale s již zkrácenou týdenní docházkou? Pracovníci zařízení se shodli na tom, že cílem služby je připravit uživatele na volný či chráněný trh práce. V případě, že se tato možnost během poskytování služby jeví jako nereálná, pracovníci chtějí nabídnout uživateli přestup do zařízení typu Denního stacionáře, Centra denních služeb apod., kde se bude moci realizovat ve stejné míře jako v Sociálně terapeutické dílně. Na jeho místo pak bude moci nastoupit jiný uživatel,

který se jeví jako schopný na podporované zaměstnání a během roku se může zdokonalovat ve svých schopnostech, které mu umožní pokus o umístění na volný trh práce. Pracovníci Sociálně terapeutické dílny nechápou tuto službu jako „konečnou stanici“ pro uživatele, nýbrž jako odrazový můstek pro ty, kteří chtějí postoupit na další příčku pracovního žebříčku.

#### 2.3.1.1.3 Principy

Nedílnou součástí veřejného závazku jsou principy poskytované služby. Pracovníci Sociálně terapeutické dílny se dohodli na následujících sedmi nejdůležitějších. Princip je vždy charakterizován několika slovy, pro hlubší pochopení však sepsali několik „podbodů“, aby nedošlo k mylnému pochopení principů:

##### a) *individuální přístup*

- *respekt ke schopnostem, znalostem a možnostem uživatele*
- *individualizace podpory ve spolupráci s klíčovým pracovníkem na základě individuálního plánu*
- *všechny organizační záležitosti jsou podávány s ohledem na rozumové schopnosti jednotlivce (využití alternativní komunikace, výběr slovníku, písemná podoba důležitých sdělení)*
- *právo na respektování tempa jednotlivých uživatelů*
- *snaha o co nejpodrobnější rozpracování individuálních cílů, aby uživatel viděl i sebemenší pokrok v postupu ke svému vytyčenému cíli*

##### b) *princip úcty*

- *vnímání uživatele s mentálním postižením jako bližního svého*
- *respekt k osobnosti bez ohledu na sociální, duševní či tělesný stav a ekonomické postavení*
- *uživatel je vnímán jako svébytná osoba se svými kladnými i negativními vlastnostmi*
- *uživatel má prostor pro vyjádření svého názoru a tento názor není nikdy ignorován*
- *zásada srozumitelné komunikace, obměna stejného sdělení různými způsoby apod.*

##### c) *podpora v samostatnosti a nezávislosti*

- *klesající míra podpory v čase*
- *posilování osobních kompetencí*



- návaznost poskytované služby na chráněné dílny, agentury podporovaného zaměstnávání apod.
  - uživatel je veden k samostatné přípravě pomůcek k práci apod.
- d) jednání s uživatelem jako rovnocenným partnerem
- podpora v převzetí odpovědnosti za vlastní rozhodnutí
  - uživatel si sám volí, zda mu bude tykáno, či vykáno, jak bude oslovován
  - v zařízení se používá slovník vhodný pro danou věkovou kategorii, s ohledem na rozumové schopnosti jednotlivce => nepoužíváme zdrobněliny, omezení odborného slovníku a cizích slov
- e) orientace na pozitivní stránky uživatele
- uživatel je vnímán z pohledu toho, co umí, co dokáže, nikoli z pohledu svých nedostatků
  - každý uživatel je výjimečný v jiné oblasti – osobní ohodnocení těchto předností
- f) respektování svobodné volby uživatele
- uživatelské svobodné rozhodnutí má vždy vyšší váhu než názor pracovníka služby => odpovědnost za vlastní rozhodnutí
  - uživatel si sám volí docházku a může se kdykoli rozhodnout odejít
  - uživatel si sám volí, zda využije nabídku svačín a obědů a v jakém rozsahu apod.
- g) co největší míra zapojení do rozhodování o průběhu služby
- uživatel aktivně pracuje na tvorbě svého individuálního plánu
  - uživatel si volí program dne dle aktuální nabídky jednotlivých dílen
  - spolupráce s dalšími organizacemi (větší nabídka služeb, které může uživatel využít, výběr nejvíce vyhovující služby)
- h) princip „každá práce má smysl“ a uživatel ho vždy zná
- snaha o co největší zapojení uživatele do celého procesu výroby konkrétního produktu
  - v případě, že to není možné a uživatel se podílí pouze na části výrobního procesu, je uživatel seznámen s tím, na co bude daná část použita a na konci výrobního procesu vidí výslednou podobu
  - uživatelé nepracují na něčem, co má pouze význam „aby měl co dělat“

V části zaměřené na principy služby bych se chtěla především zmínit o posledním principu služby. „Každá práce má smysl“. Pracovníci považují za důležité, aby uživatel vždy věděl, proč dělá danou práci. Úkolem není uživatele zaúkolovat,

aby měl činnost a pracovník se mu nemusel věnovat. Součástí cílů zařízení<sup>9</sup> je také to, aby se uživatel naučil postup činnosti, aby znal souslednost jednotlivých kroků, aby si uvědomil, že ačkoli v mnoha případech nezvládne vyrobit a dokončit celý výrobek sám, práce, kterou dělá, je součástí výrobního procesu a že na té věci, která je pak vystavována, případně prodávána, má svůj díl práce. Uživateli je předveden postupně celý proces tvorby a on sám vidí, v jakém úseku může on pomoci. Nejde však jen o díl práce na výrobku.

Vezměme si například odpočinkovou aktivitu: kreslení. Uživatel dostane bílý papír, rozdělí si ho na menší čtverce, do nich kreslí obrázky černou gelovou tužkou. Tyto miniaturní obrázky jsou pak použity na tvorbu papírových přání, na zakázkové novoročenky, na ozdobení bloků a propagačních materiálů dílny<sup>10</sup>. Vzhledem k tomu, že každý uživatel má jinou techniku kreslení, vybírá si jiná témata atd., je možné vcelku snadno zjistit, kdo stvořil právě daný obrázek.

V současné době se rozvíjí spolupráce na projektu „Přející přání“. Uživatelé začínají vytvářet návrhy obrázků na novoroční přání. Vybrané návrhy budou zpracovány a výsledná práce bude součástí webového e-shopu. E-shop bude sloužit k propagaci neziskového sektoru a z široké nabídky motivů si firmy budou moci objednat desítky, stovky, tisíce novoročenek pro své zaměstnance, obchodní partnery atd. Tento projekt je zaštitěn nejmenovanou reklamní agenturou a je ve fázi domluvy právních podkladů. Autor obrázků předá licenční práva zařízení, u kterého si platí sociální službu a ta mu pak podle dohody vyplatí podíl na zisku takto prodaných novoročenek.

#### 2.3.1.1.1.4 Cíle

Dalším bodem Veřejného závazku jsou cíle poskytované služby. Pracovníci pro přehlednost rozdělili cíle do tří kategorií (pracovní návyky, sociální dovednosti, manuální dovednosti). Při tvorbě oblasti cílů služby si zároveň položili otázku: Kolik uživatelů musí splnit tento náš cíl, abychom mohli říct, že služba je opravdu vedena daným směrem?

---

<sup>9</sup> 2.2.1.1.1.4

<sup>10</sup> Příloha č.2 Propagační materiál Sociálně terapeutické dílny

a) *Individualizovaná podpora rozvoje pracovních návyků vedoucích k umístění na otevřeném trhu práce*

- *podpora v pravidelné docházce, omluvení absence*
  - 90% uživatelů je schopno omluvit svou nepřítomnost nejpozději do 8:30 daného dne, což je čas uvedený v Řádu Sociálně terapeutické dílny
  - 80% uživatelů využívá veřejně přístupného kalendáře pro zápis své očekávané absence (návštěva lékaře, jednání na úřadě apod.)

Pracovníci dlouho přemýšleli, jak pomoci uživatelům zvládat základní předpoklad udržení pracovního místa, tj. pravidelnou docházku do zaměstnání, omluvení absence apod. Nakonec se rozhodli k tomu, že s uživateli budou trénovat telefonický kontakt, modelové situace. Uživatelé jsou nyní minimálně v uvedeném rozsahu (vyjádřené procenty) schopni zavolat sami do zařízení, případně napsat textovou zprávu, že buď do „práce“ nepřijdou v daný den vůbec, nebo že se zdrželi u lékaře a přijdou později. Pracovníci tímto došli k dalšímu rozcestníku: Mají pracovníci v případě, že se uživatel rozhodne nepřijít do zařízení, kontaktovat rodiče, či zákonného zástupce? Konečná odpověď zněla „ne“, uživatel je plnoletá osoba a pokud uzná za vhodné daný den do zařízení nepřijít, je to jeho právo. Pracovníci pouze provedou zápis do docházkové knihy, že uživatel v daný den nebyl přítomen. Na individuálních konzultacích s rodiči proto rodiče informovali o právu na volný pohyb jejich syna / dcery, z čehož vyplývá, že rodiče nebudou informováni ani v případě, že uživatel odejde ze zařízení dříve, než je obvyklé. Výjimku samozřejmě tvoří případy, kdy si uživatel přeje, aby byli rodiče kontaktováni. Pracovníci respektují rozhodnutí uživatele.

- *podpora v nácviku samostatné cesty do Sociálně terapeutické dílny*
  - 80% uživatelů využívá k cestě do práce MHD nebo bydlí v okolí zařízení a do práce chodí samo
- *podpora v samostatné práci na zadaném úkolu*
  - 90% uživatelů se na svém pracovišti orientuje do té míry, že ví, kde se nachází předměty, které používají ke své práci
  - po zaučení uživatel zná postup práce na konkrétním výrobku, případně ví, kde, nebo u koho, si může správný postup ověřit
  - 100% uživatel si po ukončení práce po sobě uklidí své místo

Pracovníci si v souvislosti s tímto cílem položili otázku: Jak mohou oni sami přispět k tomu, aby uživatelé byli co nejsamostatnější. Jak již bylo několikrát řečeno: Řada uživatelů dochází do zařízení řadu let, přesto se nedostatečně orientovali ve vlastní dílně, často čekali na to, až jim někdo něco podá apod., bylo to dáno především bývalou pracovníci, ona sama označovala uživatele za své „chovance“ a odpovídajícím způsobem s nimi pracovala. Pracovníci proto chtěli, aby se uživatelé na pracovišti orientovali co nejlépe, a to i v případě, že uživatel přijde z kmenové dílny do druhé dílny. Proto byly pomůcky uspořádány do tematických celků (např. tkaní, kompletace visaček na klíče, šití a vyšívání), aby uživatel mohl hledat na co nejmenší ploše. Již po několika týdnech intenzivní práce, bylo možné sledovat změny v chování uživatelů. Oni sami hodnotí změnu slovy „to je fajn, když vím, kam mám jít“. A pokud uživatel ví, kde co najde, ví také, kam může pomůcky po práci uklidit, aby je našli i jeho kolegové.

*b) Individualizovaná podpora rozvoje manuálních dovedností vedoucích k umístění na otevřeném trhu práce*

- *udržení a další rozvoj manuální zručnosti podle individuálních možností uživatele*
  - *vyhodnocení na základě individuálních plánů rozvoje*
- *nácvik nových manuálních dovedností*
  - *vyhodnocení na základě individuálních plánů rozvoje*

Vyhodnocování cílů je vždy obtížné, neboť by mělo být měřitelné a srovnatelné s předcházejícími měřeními. Jak ale vyhodnotit manuální dovednosti jednotlivých uživatelů, když každý z nich přichází do zařízení s jinými dovednostmi, tempo jejich postupu je rozdílné atd.? Pracovníci postupně zkoušeli různé techniky, nakonec se shodli na jednoduchých a přehledných tabulkách, které jsou součástí individuálních plánů každého uživatele s ohledem na to, jakým manuálním dovednostem se v rámci své docházky do zřízení věnuje. K dispozici je tedy tabulka na šití, vyšívání, práci s barvami, práci na kompletaci visaček na klíče, tkaní, keramika.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Příloha č.3 Manuální dovednosti uživatele

c) *Individualizovaná podpora rozvoje sociálních dovedností vedoucích k umístění na otevřeném trhu práce*

- *podpora ve snaze požádat o pomoc v situacích, ve kterých uživatel nevidí řešení*
  - *90% uživatelů max. po třech měsících od podepsání smlouvy, je schopno zformulovat svůj požadavek do jednoduché věty tak, aby mohlo být (po jisté míře empatie pracovníků) jasné, o co uživatel žádá*

Uživatelé často v případech, kdy se dostali do úzkých, ať už svou zbrklostí, nebo prostou nevědomostí, volili většinou dvě cesty „řešení“: vyčkávali, až si jich někdo z pracovníků všimne, nebo chtěli pomoci od svých kolegů. Druhá možnost vedla často ke zbytečným rozporům mezi uživateli, neboť většina z nich nerada přiznává, že něco neví. Pracovníci proto chtěli, aby se uživatelé naučili požádat o pomoc vždy, když potřebují s něčím pomoci. Vše probíhalo částečně na půdě modelových situací, hlavní pozornost však byla zaměřena přímo na práci v dílnách u dennodenních situací. Uživatelé se tedy postupně učí, jak říci od koho a s čím potřebují pomoci, a to navíc formou, které jsou schopni, ale vždy slušně a s použitím slůvka „prosím“. Nejedná se jen o žádost v rámci zařízení, ale i nácvik na žádost o pomoc v rodině, na ulici, v obchodě, v městské hromadné dopravě atd.

- *informovat a podporovat účast na akcích vhodných dané cílové skupině*
  - *100% uživatelů ví o nástěnce v jídelně, která informuje o aktuálních kulturních a jinak společensky směřovaných akcích na území města Prahy*
  - *50% uživatelů této nabídky využívá a akce si vybírá*
  - *30% uživatelů na nástěnce s nabídkami aktivně přispívá*
- *podpora v oblasti stravování*
  - *90% uživatelů se podílí na realizaci „projektu“ denní služba, která obnáší prostírání stolu pro další uživatele, přípravu jednoduché svačiny apod.*

Na základě zkráceného úvazku uklízečky, která pracovala i jako pomocná síla v kuchyňce, se pracovníci rozhodli podpořit samostatnost uživatelů také v přípravě jednoduchých svačin, základů stolování a orientaci v žádostech jednotlivých uživatelů. Všem uživatelům byla nabídnuta tato „služba pro ostatní“. Úkolem denní služby je základní nákup, uvaření čaje, prostření ke svačině, příprava jednoduché svačiny, mytí nádobí a úklid pracovní plochy - vše za podpory

pracovníka. K zjednodušení práce na denní službě, byla vypracována přehledná tabulka, která zároveň slouží uživatelům ke svobodnému rozhodnutí, v jaké míře využijí nabídky na stravování<sup>12</sup>. Následně byl vytvořen i soupis úkolů, které uživatel, který daný den plní roli „služba pro ostatní,“ má<sup>13</sup>. Vzhledem k tomu, že jednou z uživatelů služby je také žena s těžkým sluchovým postižením, byl vypracován přehled úkolů i pro tuto uživatelku<sup>14</sup>. Většina dokumentů se postupně upravuje také pro tuto uživatelku a pro potenciální uživatele s narušenou komunikační schopností. Oba systémy fungují formou „puntíků“. „Puntík“ u svačiny znamená, že si dnešní svačinu objednávám, prázdné kolečko znamená, že jsem si přinesl svačinu svoji. U přehledu úkolů „puntík“ znamená - tento úkol mám splněn.

- *podpora přirozených vazeb s okolím a vrstevníky*
  - *80% uživatelů chodí nakupovat potraviny na přípravu svačiny do místního obchodu*
  - *60% uživatelů se účastní prodejních akcí svých výrobků, které se konají v okolí zařízení*

## 2.3.2 Standard č. 2 OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SLUŽEB

### 2.3.2.1 Standard č. 2, kritérium b)

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

Sociálně terapeutická dílna má nyní formulovaných jedenáct okruhů možných střetů zájmů, pro účely této práce bude dostačující, pokud se nyní zaměříme jen na několik vybraných, na kterých si opět ukážeme, jak pracovníci při tvoření postupovali.

<sup>12</sup> Příloha č.4 Přehled do kuchyně

<sup>13</sup> Příloha č.5 Přehled úkolů pro denní službu

<sup>14</sup> Příloha č.6 Přehled úkolů pro denní službu ve znacích

➤ ***Uživatel vyžaduje po pracovníkovi spíše péči, nežli podporu.***

*Prevence:* Uživatel vstoupil do služby s osobním cílem pokusit se nalézt místo na otevřeném, či chráněném trhu práce. Z tohoto základního poznatku pramení fakt, že by jeho úkolem měla být snaha o co největší samostatnost, což je také jedním z principů služby.

*Řešení:* V případě potřeby jsou s uživatelem znovu probrány např. postupy práce, manipulace s pomůckami, ale vždy je veden k tomu, aby se je pokusil používat v dalších případech sám, případně jsou ve spolupráci s ním vyhotoveny pracovní postupy, návody k použití atd.

Pracovníci jsou si vědomi, že může nastat situace, kdy uživatel bude chtít zaujímat pozici, na kterou je zvyklý z domova, tedy toho, o koho je pečováno, kdo téměř nic nemusí, provinění jsou přehlížena atd. Pracovníci se proto snaží vymezit proti tomuto zažitému chování a s ohledem na poslání, obsah, rozsah a náplň práce, se snaží uživateli poskytnout míru podpory odpovídající jeho potřebám, zároveň však stále posunovat uživatele v jeho snažení dopředu.

➤ ***Uživatel žádá službu, která je v rozporu s náplní práce Sociálně terapeutické dílny, případně je nad její rámec.***

*Prevence:* Uživatel je seznámen s rozsahem, obsahem, náplní služby a podpůrnými službami, nabídkou činností a úlohou pracovníků v zařízení. Uživatel se může kdykoli obrátit na kteréhokoli z pracovníků s žádostí o kontakt na jinou organizaci, která nabízí službu, kterou on požaduje.

*Řešení:* Pracovníci mají k dispozici adresář poskytovatelů služeb, případně využívají webových stránek poskytovatelů. Základní sociální poradenství je povinnou náplní práce každého zařízení sociálních služeb.

Pracovníci se snaží předcházet situaci, kdy bude uživatel požadovat nadstandardní službu. Proto uživatele neustále informují o dalších zařízeních a organizacích, které poskytují služby obdobné, avšak jiné. Cílem je vytvořit u uživatelů povědomí o tom, že ne každé jejich přání musí být splněno v zařízení, do kterého docházejí, že toto zařízení jim může poskytnout takové a takové služby a pokud chtějí ještě něco dalšího, mohou využívat i dalších služeb. Pracovníci se tak snaží podporovat v uživatelích snahu hledat pomoc ve více zařízeních a zároveň je tím nepoutat pouze k zařízení Sociálně terapeutické dílny.

➤ ***Uživatel vyžaduje upravení režimu dne Sociálně terapeutické dílny.***

*Prevence:* Zájemce o službu je seznámen s režimem dne, pokud má k němu výhrady, jsou řešeny ještě před podepsáním smlouvy.

*Řešení:* Pokud tato situace nastane, např. uživatel do zařízení přichází později než je horní hranice dána Řádem sociálně terapeutické dílny (9h), je upozorněn na to, co toto rozhodnutí může pro něj znamenat (např. nebude si moci vybrat činnost, bude zařazen do jedné z dílen bez možnosti výběru, nebude moci využít stravování v daný den, apod.) O jeho rozhodnutí je proveden záznam do jeho osobní složky.

Pracovníci jsou si vědomi individuality každého jednotlivce, zároveň však požadují dodržování pravidel všemi uživateli. Cílem dodržování řádu je připravit uživatele na pracovní uplatnění, stanovit pravidla, která je nutné dodržovat, včetně pevně stanovené benevolence.

➤ ***Uživatel si chce výrobky, které vznikly v rámci sociálně terapeutických aktivit, ponechat.***

*Prevence:* Uživatel při vstupu do zařízení podepisuje Souhlas s prodejem výrobků.

*Řešení:* Součástí tohoto souhlasu je i poznámka o tom, že pokud si uživatel chce výjimečně některý z výrobků odnést domů, zaplatí 70% prodejní ceny daného výrobku dle aktuálního ceníku.

Z několikaletého provozu Sociálně terapeutické dílny (dříve Centrum denních služeb), vyplynul poznatek, že řada uživatelů si svůj výrobek natolik oblíbí, že si jej chce ponechat. Tato situace nastává především v období Velikonoc, Vánoc, v čase, kdy někdo z rodinných příslušníků slaví jmeniny, narozeniny atd. Uživatelům je proto umožněno si výrobek odkoupit, na druhé straně jsou podporováni v osobní účasti na trzích, kde mohou sami vidět, jaké reakce vyvolávají jejich výrobky u nakupujících. V takových situacích si uživatelé uvědomují hodnotu vlastní práce a pocít, jaké to je, když udělají někomu radost.



➤ **Zájem uživatele je v rozporu se zájmem zákonného zástupce.**

*Prevence:* Pracovníci vítají, pokud jsou při osobním kontaktu zájemce přítomni také jeho rodiče, případně zákonný zástupce. Zájemce je seznámen s rozsahem, obsahem, náplní služby a podpůrnými aktivitami. Po celou dobu využívání služeb se pracovníci snaží být v kontaktu s rodinnými příslušníky (pokud to není v rozporu s vysloveným nesouhlasem uživatele), snaží se konzultovat a vysvětlovat postoje obou stran.

*Řešení:* V případě střetu zájmů uživatele a jeho zákonného zástupce (případně rodičů), respektují pracovníci přání uživatele služby, které je splnitelné v rámci naší služby. V takových případech je přání uživatele nadřazeno přání zákonného zástupce (příp. rodičů).

Pracovníci přemýšleli, zda tento střet zařadit mezi ostatní, nebyli si jisti, zda se opravdu jedná o střet zájmů. Zkušenost několika posledních měsíců je však přesvědčila k začlenění. Zákonný zástupce, rodič uživatele, nebo osoba jemu blízká, zná uživatele samozřejmě lépe, než pracovníci, měli by vědět o jeho přáních a plánech do budoucna. Zároveň je to však vždy jejich syn, dcera, vnučka, tedy osoba, o kterou je stále pečováno. Někteří uživatelé se snaží z tohoto pečujícího prostředí alespoň částečně odpoutat, a proto se pracovníci rozhodli formulovat základní východisko, že uživatelův zájem je pro pracovníky přednější.

### 2.3.3 Standard č. 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

#### 2.3.3.1 Standard č. 3, kritérium b)

Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Na tomto místě by bylo vhodné zmínit se o základním vstupním předpokladu nového uživatele. Některé dílčí části nové koncepce byly předestřeny v části věnované veřejnému závazku. Vzhledem k tomu, že na území hlavního města Prahy figuruje několik Sociálně terapeutických dílen, rozhodli se pracovníci Dílny Lužiny odlišit od všech ostatních a přišli s návrhem nové Smlouvy o poskytování služeb sociální prevence. Tato smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku,

během této doby dochází k práci na individuálních požadavcích uživatele, které ovšem souvisí s cílem práce, a to je umístění na volný trh práce. *Sociálně terapeutická dílna začala spolupracovat s několika agenturami podporovaného zaměstnávání, které hledají uživateli pracovní místo „na míru“.*

*Po jednom roce nastupuje uživatel na toto vytipované místo a po dobu tří měsíců může na dva dny v týdnu docházet do Sociálně terapeutické dílny. Pracovníci mysleli i na případ, že má uživatel na pracovišti problémy, které se opakovaně nedaří řešit, proto mu je po dobu tří měsíců „drženo“ místo v Sociálně terapeutické dílně a uživatel se může vrátit s novým cílem, který mu pomůže nezdary na pracovišti při dalším pokusu překonat, případně alespoň zmírnit na únosnou míru. Jedná se především o podporu v pravidelné docházce, jednání s ostatními pracovníky, vyřizování důležitých informací, koncentrace na práci, dokončování zadané práce, podpora při učení se žádosti o pomoc, základní nácvik řešení problémů atd.*

Pracovníci v souvislosti se snahou podpořit uživatele v zařazení na otevřeném, či chráněném trhu práce, řešili morální dilema: Na jedné straně je snaha otevřít službu novým uživatelům, na straně druhé fakt, že ne každému uživateli postačuje jeden rok na to, aby zvládl všechny potřebné dovednosti k udržení nového pracovního místa. Pracovníci proto zařadili do Řádu sociálně terapeutické dílny nejen informaci, která je uvedena ve Smlouvě o poskytování služby sociální prevence, ale doplnili ji o další poznámku. Jak se Smlouvou, tak také s Řádem se zájemce seznamuje během pohovoru.

*V případě, že uživatel aktivně spolupracuje s agenturou nabízející podporované zaměstnávání, využije jejích služeb a pokusí se nastoupit na vytipované pracovní místo, začíná mu běžet tříměsíční doba, ve které se snaží začlenit na volném trhu práce. Během tříměsíčního mezidobí je uživateli umožněno docházet dále do Sociálně terapeutické dílny, avšak maximálně na dva dny v týdnu. V tomto tříměsíčním období si uživatel zvyká na nové pracovní místo a případné problémy na svém pracovišti řeší s agenturou podporovaného zaměstnávání. V případě opakovaných problémů na pracovišti a neúspěšném řešení problémů agenturou podporovaného zaměstnávání se uživatel může během těchto tří měsíců vrátit do Sociálně terapeutické dílny, kde mu je nabídnuta nová Smlouva o poskytování služeb sociální prevence a uživatel si volí nový osobní cíl, který mu pomůže překonat nezdary na pracovním místě. Docházka je však omezena na maximálně*

*tři dny v týdnu, aby mohlo docházet k cirkulaci nových uživatelů a k intenzivní práci s nimi. Po uplynutí jednoho roku se celý proces opakuje. Po uplynutí tříměsíčního mezidobí se považuje uživatel za umístěný na trhu práce a docházka do Sociálně terapeutické dílny je v plném rozsahu ukončena.*

Pracovníci považují období jednoho roku za dostatečně dlouhé na to, aby si uživatel uvědomil, zda se chce pokusit nalézt místo na trhu práce, nebo zda se sám rozhodne, že se o to nechce ani pokusit. V druhém případě je uživatel podporován v hledání v zařízení typu Centrum denních služeb, Denní stacionář apod.

## 2.3.4 Standard č. 4 DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

### 2.3.4.1 Standard č. 4, kritérium a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

V předcházejících částech práce jsme probrali již specifická témata Standardů vypracovaných v Sociálně terapeutické dílny. Prozatím jsme se však blíže nedostali k základnímu dokumentu, smlouvy mezi uživatelem a poskytovatel služby, ke Smlouvě o poskytování služby sociální prevence.

Smlouva obsahuje vedle základních povinných údajů (osobní údaje uživatele, informace o poskytovateli, náplni, rozsahu, obsahu služby a podpůrných službách), také přesně formulované místo a čas poskytování služby.

Jak tedy probíhá podpis smlouvy s novým uživatelem služby? Při osobní návštěvě uživatele - blíže Standard č. 3, kritérium a)<sup>15</sup>, po poskytnutí základních informací, prohlídce zařízení a po rozhodnutí zájemce o využívání služby, jsou uživateli předány veškeré dokumenty k pročtení domů. Uživatel dostává mimo jiné Smlouvu o poskytování služeb sociální prevence, Smlouvu o stravování, Řád sociálně terapeutické dílny. Uživatel má dostatek času si dokumenty v klidu pročíst, zkontrolovat je s rodiči, zákonným zástupcem, osobami jemu blízkými. Kdykoli se může obrátit na pracovníky Sociálně terapeutické dílny, ať již

---

<sup>15</sup> Toto kritérium není v této práci rozebráno.

telefonicky, e-mailem, nebo další osobní návštěvou, s otázkou, s dotazem, s žádostí o vysvětlení všech nejasností. Po tomto prostudování a rozhodnutí dokumenty podepsat, uživatel přichází do zařízení, kde podepíší obě strany smlouvy, případně se domlouvají na zařazení do pořadníku žadatelů. V plánech do blízké budoucnosti je zpřístupnit veškeré tyto dokumenty na připravovaných webových stránkách zařízení.

#### 2.3.4.2 Standard č. 4, kritérium c)

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Osobní cíl uživatele samozřejmě úzce souvisí s posláním Sociálně terapeutické dílny. Právě s ohledem na poslání si každý uživatel vybírá službu, která vyhovuje jeho požadavkům. Pracovníci zformulovali tento hlavní cíl celé služby do následujícího shrnutí, který je součástí Smlouvy o poskytování služeb sociální prevence a v jednání se zájemcem o službu je především tato část důkladně probrána. Dle nové koncepce do této konkrétní Sociálně terapeutické dílny nemůže být přijat nový uživatel, který nemá zájem pokusit se uplatnit na otevřeném, či chráněném trhu práce. Dočasnou výjimku tvoří uživatelé, o kterých byla řeč již dříve a kterým budou nabídnuty kontakty na Denní stacionáře a Centra denních služeb.<sup>16</sup>

*Uživatel si volí osobní cíl vycházející z poslání Sociálně terapeutické dílny „individualizovaná podpora při rozvoji pracovních, sociálních a motorických schopností vedoucích uživatele ke zvýšení šance na nalezení uplatnění na volném trhu práce„. Během doby plynutí Smlouvy o poskytování služeb jsou uživateli nabídnuty kontakty na agentury nabízející služby podporovaného zaměstnávání. Uživatel je veden k tomu, aby tuto možnost využil a po uplynutí doby platnosti Smlouvy nastoupil na vybrané pracovní místo na volném trhu práce, případně v chráněné dílně. Pokud uživatel tuto možnost nevyužije, smlouva mu nebude obnovena a uživatel ze Sociálně terapeutické dílny odchází.*

Formulace osobního cíle nového uživatele je součástí Smlouvy o poskytování služeb sociální prevence (čl. IX.) Pracovníci chtěli, aby uživatel již v počátcích

---

<sup>16</sup> 2.2.1.1.2

služby věděl, v čem potřebuje pomoci a podpořit, a aby tento uživatelův cíl byl součástí základního dokumentu, tedy Smlouvy o poskytování služeb sociální prevence. Tento hlavní cíl je dále rozpracován s dalšími menšími cíli v individuálním plánu<sup>17</sup> každého uživatele, který je součástí osobní složky<sup>18</sup> uživatele.

## 2.3.5 Standard č. 5 PLÁNOVÁNÍ A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

### 2.3.5.1 Standard č. 5, kritérium b)

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

Na základě Povinností poskytovatelů sociálních služeb je „poskytovatel povinen plánovat průběh poskytování služeb podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců.“<sup>19</sup>

Pracovníky, ostatně jako jistě každého, napadla otázka, jak na individuálním plánu pracovat, aby tvoření osobního plánu mělo pozitivní vliv na uživatele, aby u nich nebylo vnímáno jen jako nudné a povinné splnění jedné z „povinností“. Pracovníci proto zadali uživatelům „domácí úkol“, poslali stručný dotazník rodičům uživatelů s žádostí o spolupráci nad tvorbou plánů. Většina uživatelů STD opravdu nad svými plány do budoucna přemýšlela a tato „povinnost“ pro ně znamenala možnost, jak si své cíle zformulovat. Pro většinu uživatelů je také písemná podoba těchto cílů větší motivací, než když se o nich mluvilo pouze v dílně při práci. Dílčí cíle jim také pomáhají zvýšit si sebevědomí, neboť vidí, že i když třeba nedosáhnou svého hlavního cíle do zhodnocení projektu, podařilo se jim „odškrtnout“ menší cíle, které je pomalu dovedou k nejvyššímu cíli.

Úlohu a význam individuálního plánu pracovníci formulovali a začlenili do Řádu sociálně terapeutické dílny, do části nazvané Práce s uživatelem takto: *Individuální*

---

<sup>17</sup> 2.6.1

<sup>18</sup> 2.7.1

<sup>19</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., §88

*plán je základní písemný dokument mezi uživatelem a poskytovatelem. Jsou v něm vyjádřeny cíle a postupy, které povedou k jeho dosažení. Cíl by měl být pro uživatele významný, konkrétní, splnitelný a jeho dosažení by mělo stát uživatele nějaké úsilí. Cíl musí být časově ohraničený a je stanoveno, kdy má být dosaženo dílčích cílů. Plán je pravidelně s uživatelem hodnocen a aktualizován. Pravidelně hodnocen je v tříměsíčních, šestiměsíčních a ročních intervalech (záleží na typu cíle), aktualizován dle potřeby.*

Pracovníci se zamýšleli, jak mohou uživatelům pomoci s formulací jednotlivých cílů v rámci zařízení. *S pomocí svého klíčového pracovníka a ostatních členů týmu uživatel stanoví jednotlivé reálné kroky, které povedou ke splnění cílů. Kroky mohou být zpočátku velmi malé, ale jejich náročnost by se měla v průběhu poskytování sociální služby zvyšovat. Uživatel má právo kdykoliv svůj cíl přehodnotit, doplnit nebo zcela změnit. Úkoly, které vyplývají z individuálního plánu, jsou pro uživatele i pracovníky závazné. Uživatel si je vědom své odpovědnosti na práci na svých cílech. Nezaujímá pouze pasivní roli.*

Pracovníci dále přemýšleli nad základní otázkou, co všechno mohou nabídnout svým uživatelům, jaké jsou hranice volby jejich cílů. Pracovníci se proto dohodli, že cíl musí samozřejmě vždy vycházet z náplně Sociálně terapeutické dílny. Pokud není v náplni práce pracovníků Sociálně terapeutické dílny naplnění cíle, může Sociálně terapeutická dílna nabídnout uživateli kontakt na jinou organizaci (odkaz na Standard 8, který řeší návaznost na další zdroje<sup>20</sup>).

#### 2.3.5.2 Standard č. 5, kritérium d)

Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.
---

Sociálně terapeutická dílna nazvala určeného zaměstnance podle většinového vzoru „klíčový pracovník“. Uživatelé byli seznámeni s jeho úlohou. Většina uživatelů si za klíčového pracovníka zvolila vedoucího kmenové dílny, ve které uživatel pracuje většinu času. Někteří uživatelé si zvolili vedoucí Sociálně terapeutické dílny.

---

<sup>20</sup> Standard č. 8 není součástí práce.

Pracovníkům vyvstala otázka: Má být mezi klíčovými pracovníky vedena i vedoucí Sociálně terapeutické dílny? V zařízení pracují dvě pracovnice přímé péče (plus jedna pracovnice deset hodin měsíčně) a vedoucí. Nakonec bylo rozhodnuto, že ano, a to z ryze kapacitních důvodů. Naopak pracovnice s takto krátkým úvazkem, nebyla zařazena do výběru klíčových pracovníků, neboť se v zařízení nezdržuje natolik, aby mohla být podporou pro uživatele, který si ji vybral. Na dvě pracovnice (vedoucí keramické dílny) tedy zbylo dvanáct uživatelů. Vzhledem k tomu, že se pracovníci snaží vyjít co nejvíce vstříc potřebám uživatelů, chtěli, aby pro každého měli dostatek času. Z tohoto důvodu byla do výběru zařazena i vedoucí Sociálně terapeutické dílny.

Úloha klíčového pracovníka je součástí Řádu sociálně terapeutické dílny, který obdržel každý uživatel. *Klíčový pracovník je některý z pracovníků sociálně péče, který doprovází uživatele procesem poskytování sociální služby, mapuje jeho potřeby a spolupracuje s ním na individuálním plánu. Role klíčového pracovníka nepřesahuje rámec poskytovaných služeb. Pokud to provozní podmínky umožňují, uživatel si vybírá svého klíčového pracovníka sám. Uživatel ví, kdo je jeho klíčový pracovník a zná jeho roli. V případě komplikovaného vztahu nebo antipatie může uživatel požádat o výměnu klíčového pracovníka.*

Uživatelé sami o sobě (zvláště ti, kteří do zařízení docházejí již řadu let) měli ve své podstatě vždy pracovníka, který jim byl bližší, případně ho brali jako svého důvěrníka v případech, kdy potřebovali pomoci i s osobními problémy. Tato „funkce“ tedy pro ně nebyla nová, pouze dostala oficiální název. Dnes mohou pracovníci říci, že uživatelé vědí, kdo je klíčový pracovník a co to slovo znamená.

## 2.3.6 Standard č. 6 OSOBNÍ ÚDAJE

### 2.3.6.1 Standard č. 6, kritérium a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
---

Každý uživatel má svou osobní složku. Pracovníci se rozhodovali, které informace jsou pro ně důležité, které by měly být součástí složky každého uživatele. Proto vypracovali přehledný seznam dokumentů, tento seznam je vložen jako titulní strana složky a viditelně jsou označeny dokumenty, které jsou ve složce zařazeny.<sup>21</sup> Podle vnitřních pravidel jsou do složky oprávněni nahlédnout následující osoby: ředitelka Diakonie ČCE – středisko v Praze 5 – Stodůlkách, vedoucí Sociálně terapeutické dílny, pracovníci sociální péče. Všichni uvedení mají podepsaný závazek mlčenlivosti. Dobrovolníci mají možnost nahlédnout do osobní složky uživatele, avšak pouze v omezeném rozsahu – dokumenty, do které jsou oprávněni nahlédnout je přesně vymezen, a to po podpisu závazku mlčenlivosti.

## 2.3.7 Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ

### 2.3.7.1 Standard č. 7, kritérium a)

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

Pracovníci Sociálně terapeutické dílny při tvorbě tohoto Standardu vycházeli z platného předpisu Diakonie ČCE – středisko v Praze 5 – Stodůlkách. Jak ale upravit tento předpis do podoby srozumitelné i uživatelům zařízení? Pracovníci jsou si vědomi toho, že pouze hlas od uživatelů zařízení může být krokem k přehodnocení jejich práce a že kritika vždy přináší zamyšlení. Pracovníci se nejen z tohoto důvodu rozhodli vytvořit schránku důvěry.

Pro lepší orientaci uživatelů v možnostech, jak podat stížnost, s gradujícím charakterem, tedy od sdělení přání, návrhů do schránky důvěry, přes písemnou stížnost na chod zařízení do rukou vedoucí, případně ředitelky, až po stížnost směřovanou na nadřízené orgány, vypracovali pracovníci malý letáček s informacemi.<sup>22</sup> Zároveň byl vypracován obdobný dokument pro uživatele

---

<sup>21</sup> Příloha č.7 Dokumenty ve složce

<sup>22</sup> Příloha č.8 Jak podat stížnost



s narušenou komunikační schopností, kteří ovládají základní znaky užívané v zařízení v komunikaci s nimi (př. uživatelka s těžkým sluchovým postižením)<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> Příloha č.9 Jak podat stížnost ve znacích

### 3 HODNOCENÍ TVORBY STANDARDŮ Z POHLEDU PRACOVNÍKŮ

Druhá část bakalářské práce byla věnována aplikaci vybraných Standardů kvality sociálních služeb do praxe konkrétního zařízení, tedy Sociálně terapeutické dílny. V druhé kapitole práce byla předestřena odpověď na základní výchozí otázku, tedy „Jak probíhá proces aplikace obecně formulovaných Standardů kvality do chodu vybraného zařízení Sociálně terapeutické dílny?“ Na konkrétních kritériích, jsme sledovali, jak je obtížné obecně formulovaný požadavek ukotvit v systému konkrétní služby, jak rozdílné pohledy mohou ovlivnit výslednou podobu dokumentu, jak snaha o co nejkvalitnější službu, vede ke kompromisům

Jedna věc nám však v celém procesu tvorby chybí. Jsou tím názory pracovníků, kteří dokumenty vypracovávali. V poslední části této práce se proto zaměříme na osobní pohled dvou vybraných pracovníků zařízení: vedoucí Sociálně terapeutické dílny a pracovnice sociální péče. Pro zjištění individuálních názorů byla zvolena metoda dotazníků, které umožňují důkladné zamyšlení se nad otázkou a dávají neomezený časový rámec pro formulování odpovědi. Zároveň je zamezeno ovlivňování respondenta tazatelem. Dotazníky jsou „anonymní“ – tzn., že čtenářům bakalářské práce nejsou známa jména respondentů, ale totožnost respondentů je kvůli úzkému okruhu respondentů snadno zjištělná. Vyplněné dotazníky jsou součástí příloh této práce.<sup>24</sup> Co vyplynulo z účastněného pozorování tvorby dokumentů a především z osobních názorů oslovených pracovníků?

Nejen na názorných příkladech okomentovaných v předcházející části práce, ale také podle slov pracovníků, bylo možné sledovat, jak pracovníci Sociálně terapeutické dílny byli velmi ovlivněni přáním, aby Standardy kvality byli přínosem také pro uživatele zařízení, aby byla co nejvíce naplňována jejich práva a potřeby. Dalo by se tedy říci, že v tomto případě, kdy byli do tvorby zapojeni všichni pracovníci zařízení, bylo možné sledovat, jak mnohdy protichůdné pohledy na jeden problém se v zařízení objevují. Stejně jako je důležitá

---

<sup>24</sup> Příloha č.10 Dotazník (vedoucí zařízení)

Příloha č.11 Dotazník (pracovnice sociální péče)

individualita jednotlivce, také individuální názor každého pracovníka, jeho osobní zkušenosti, poznatky z práce s cílovou skupinou, ovlivňují názory pracovníků. Ačkoli se v případě zařízení Sociálně terapeutické dílny jedná „pouze“ o čtyři pohledy, diskuse byly i několikahodinové. Řada těchto debat nad spornými body vedla k zajímavým poznatkům a byla otevřena řada nových témat.

Pracovníci jsou si vědomi toho, že právě oni tvoří kvalitu služby svou prací a Standardy jim v tom mohou pomoci. Je pro ně přínosem, pokud mohou ve své práci využít již zpracovanou metodiku v různých případech (přijímání nového uživatele, tvorba individuálního plánu, havarijní situace atd.), což zlepšuje nejen lehčí průběh služby, ale také zvyšuje kvalitu této sociální služby. Další příčkou kvality je možné nazvat fakt, že pracovníci, kteří dokument vytváří v součinnosti s dalšími svými kolegy, se nezděraňují pod finální dokument podepsat, neboť jsou spokojeni s jeho obsahem a na veškeré připomínky byl dán prostor během jeho tvorby.

Pracovníci si zároveň uvědomují úskalí, která s sebou Standardy nesou. Jedná se především o aplikaci nových pravidel, ve snaze zvýšit kvalitu služby, do praxe s cílovou skupinou uživatelů – lidé s mentálním a kombinovaným postižením. Zároveň skutečnost, že Sociálně terapeutická dílna není samostatné pracoviště, ale je řízena Diakonií ČCE – středisko v Praze 5 – Stodůlkách, často vede k problémům s prosazením dokumentu u vedení zřizovatele, jehož pracovníci nejsou dostatečně seznámeni s chodem zařízení, jejími aktivitami, a proto je pro ně obtížné pochopit formulace, které byly nakonec pracovníky vytvořeny.

Pracovníci ve společné práci na Standardech kvality oceňují vzájemnou spolupráci, která, jak oni sami uvádějí, vedla k posílení pracovních vztahů na pracovišti, k otevřené komunikaci, ke snaze přistupovat ke každému ze Standardů odpovědně a se stejnou měrou pozornosti.

## ZÁVĚR

Jestliže jsme si ve druhé části práce ukázali na konkrétních případech, jak se tvoří Standardy kvality sociálních služeb v konkrétním zařízení, a ve třetí části částečně zodpověděli výchozí otázku: „Jak probíhá proces aplikace obecně formulovaných Standardů kvality do chodu vybraného zařízení Sociálně terapeutické dílny,“ vraťme se nyní ke třem hypotézám, které byly předestřeny v úvodu této práce.

První hypotéza zněla: „Obecně formulované Standardy je nutné zúžit na co nejmenší možnou míru vzhledem k náplni činnosti zařízení. Tato snaha o zúžení vede pracovníky k řadě otázek a pokusům o nalezení odpovědi.“ Tato hypotéza se ukázala jako pravdivá. Na názorných příkladech jsme mohli sledovat diskuse nad základními oblastmi fungování, např. ohledně cílové skupiny, hledání principů práce s touto cílovou skupinou atd.

Druhá hypotéza byla formulována takto: „Pokud na Standardech kvality pracují společně pracovníci zařízení, jsou pro ně dokumenty, směrnice, metodiky atd. lépe pochopitelné, lépe se v nich orientují, znají provázanost jednotlivých dokumentů.“ Vzhledem k tomu, že jsem jedním z pracovníků zařízení, vím, že veškeré dokumenty, které byly vytvořeny společně, jsou všem ze zúčastněných dobře známy, což potvrzuje i sebehodnocení respondentů dotazníkům, kteří se oklasifikovali známkou výborně a chvalitebně.

Třetí hypotéza: „Pracovníci se raději zapojí do přímého procesu tvorby, nežli pouze do prostudování již hotových dokumentů.“ Z vlastní zkušenosti vím, že většiny schůzek nad tvořením Standardů se účastnila převážná část pracovníků, ačkoli se jednalo o dobu, kdy někteří z nich mohli využít k jiným činnostem, neboť se jednalo již o čas jejich osobního volna po pracovní době. Pokud některý z nich nebyl přítomen, předložený vypracovaný návrh Standardu byl pro něj hůře pochopitelný a uchopitelný, neboť mu na mysl tanuly otázky obdobné těm, které si pracovníci kladli během tvorby.

V závěru je nutné zopakovat základní východisko práce. Práce popisuje tvorbu Standardů kvality sociálních služeb v zařízení Sociálně terapeutické dílny se čtyřmi pracovníky. Je zřejmé, že „hromadné“ tvoření Standardů by bylo obtížnější a časově náročnější v zařízeních, která mají stovky uživatelů a desítky

pracovníků, nehledě na to, že řada pracovníků v takových zařízeních raději přečte hotový dokument, než by se účastnila hodinových diskusí nad spornými body.

Jak již bylo uvedeno v úvodu této práce a samý závěr práce je vhodným místem pro zopakování: Práce nemá být metodikou tvorby Standardů pro jiná zařízení. Nicméně může položit každému zařízení vtíravou otázku: Je opravdu vhodné, aby na tvorbě Standardů pracoval jen vybraný pracovník? Nebylo by vhodné, aby se na jejich vypracování podíleli všichni pracovníci? Není takový postup v závěrečném součtu přínosem pro všechny zúčastněné, neboť je prostorem pro vytváření opravdového pracovního kolektivu?

## SEZNAM LITERATURY

### LITERATURA

- HARTL, Pavel. *Psychologický slovník*. Praha : Jaseka, 1993. ISBN 80-901549-0-5
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0
- MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. Praha : Portál, 2005.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 1999. ISBN 80-7178-214-9
- Standardy kvality sociálních služeb*. Praha : MPSV, 2003. ISBN 80-86552-67-5.
- Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha : MPSV, 2003. ISBN 80-86552-66-7.
- Vyhláška č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

## **SEZNAM PŘÍLOH**

- Příloha č. 1 Letáček Sociálně terapeutické dílny
- Příloha č. 2 Propagační materiál Sociálně terapeutické dílny
- Příloha č. 3 Manuální dovednosti uživatele
- Příloha č. 4 Přehled do kuchyně
- Příloha č. 5 Přehled úkolů pro denní službu
- Příloha č. 6 Přehled úkolů pro denní službu ve znacích
- Příloha č. 7 Dokumenty ve složce uživatele
- Příloha č. 8 Jak podat stížnost
- Příloha č. 9 Jak podat stížnost ve znacích
- Příloha č. 10 Dotazník (vedoucí zařízení)
- Příloha č. 11 Dotazník (pracovnice sociální péče)