



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 2019

DOMOV PRO SENIORY SVĚTLO, POBOČKA PÍSEK
KARLA ČAPKA 2549, 397 01 PÍSEK

IČO: 70 86 98 12

ZŘIZOVATEL:
JIHOČESKÝ KRAJ
U ZIMNÍHO STADIONU 1952/2
370 76 ČESKÉ BUDĚJOVICE

IX / Personální a organizační zajištění registrovaných sociálních služeb X / Profesní rozvoj zaměstnanců

STANDARD ČÍSLO: 9, 10

ZMĚNA: 7

PLATNÁ OD: 1. 5. 2019

ROZSAH PŮSOBNOSTI: DS Světlo, pobočka Písek

Za aktualizaci zodpovídá: Bc. Martina Koláříková, DiS.

Schválil: Mgr. Milada Chylíková

Vydáno: v tištěné podobě, na společném serveru DS Světlo, pobočka Písek

Určeno pro: zaměstnance DS Světlo, pobočka Písek

Změnový list ke SQSS č. 9 + 10

Změna č.	Původní vydání
Platnost od:	01.01.2008
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	1
Platnost od:	04.11.2009
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	2
Platnost od:	01.04 2010
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	3
Platnost od:	01.10.2010
Předmět změny:	V bodech:odpovědnost, hodnocení zaměstnance
Změna č.	4
Platnost od:	1.6.2011
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	5
Platnost od:	1.7.2014
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	6
Platnost od:	1.1.2015
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	7
Platnost od:	1.5.2019
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	

Struktura organizace

- Ředitel
- Sociálně-aktivizační úsek
- Provozní úsek
- Stravovací úsek
- Zdravotně-ošetrovatelský úsek
- Ekonomicko-hospodářský úsek

Profesní a kvalifikační předpoklady zaměstnanců

Statutární orgán – ředitel

- vzdělání určuje zřizovatel

Provozní úsek

Vedoucí provozního úseku

- střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou + osvědčení

Administrativní a spisový pracovník

- střední vzdělání s maturitní zkouškou

Domovník, topič, řidič

- střední vzdělání s výučním listem
- střední vzdělání
- základní vzdělání

Telefonista

- střední všeobecné vzdělání s maturitní zkouškou
- střední odborné vzdělání s maturitou
- střední vzdělání
- základní vzdělání

Uklízečka

- základní vzdělání

Stravovací úsek

Vedoucí stravovacího provozu

- střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou

Kuchař

- střední vzdělání s výučním listem
- střední vzdělání

Pomocný kuchař

- základní vzdělání

Sociálně – aktivizační úsek

Sociální pracovník

- střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou + doplnění vzdělání
- vyšší odborné vzdělání + další akreditované kurzy a semináře

Instruktor v sociálních službách pro aktivizační činnost

- střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou + akreditovaný kurz

Zdravotně – ošetrovatelský úsek

Vrchní sestra

- střední vzdělání s maturitou na střední zdravotnické škole v oboru všeobecná sestra, zdravotní sestra + osvědčení o registraci
- vyšší odborné

Všeobecná sestra

- střední vzdělání s maturitou na střední zdravotnické škole v oboru všeobecná sestra, zdravotní sestra

Praktická sestra

- střední vzdělání s maturitou na střední zdravotnické škole v oboru všeobecná sestra, zdravotní sestra

Fyzioterapeut

- střední odborné vzdělání + osvědčení
- vyšší odborné vzdělání

Nutriční terapeut

- střední odborné vzdělání + osvědčení
- vyšší odborné vzdělání

Lékař

- vysokoškolské vzdělání

Pracovník v sociálních službách

- střední všeobecné vzdělání s maturitní zkouškou + akreditovaný kurz
- střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou + akreditovaný kurz
- střední vzdělání s výučním listem + akreditovaný kurz
- základní vzdělání + akreditovaný kurz

Ekonomicko – hospodářský úsek

Hlavní účetní

- střední všeobecné vzdělání s maturitní zkouškou

Účetní

- střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou

Hospodářka

střední všeobecné vzdělání s maturitou

Pradleny, šička

- střední vzdělání s výučním listem
- základní vzdělání

Ostatní

Personalista

- střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou

Mzdová účetní

- střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou

Manažer kvality

- střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou

Dobrovolníci

Vztah mezi organizací a dobrovolníky řeší směrnice o dobrovolnictví.

Studenti, praktikanti a učni.

Organizace uzavírá smlouvy se školami, které vysílají své studenty a učně k výkonu praxe.

Uživatelé služeb jsou informováni vedoucími zaměstnanci jednotlivých úseků o tom, kdo je dobrovolník a kdo praktikant či učeň.

OSVČ – služby kadeřnické, pedikérské

Vztah mezi organizací a OSVČ řeší směrnice o poskytování služeb OSVČ.

Organizační struktura, podřízenost – nadřízenost,

základní komunikační schéma

Viz tabulky z organizačního řádu

Vnitřní předpisy

Řízení, organizaci a činnost organizace určují:

- **Platné právní předpisy**
- **Řády a pravidla:** organizační, pracovní, provozní, požární, evakuační, spisový a skartační, vnitřní pravidla. Vydává ředitel.
- **Směrnice:** jako normy dlouhodobé platnosti, mající závazný charakter pro všechny zaměstnance týkající se zejména organizace práce. Vydává ředitel.
- **Pokyny:** jako normy s převážně omezené dobu platnosti, určené pro určitý okruh zaměstnanců, které vymezují či omezují určitá jednání zaměstnanců. Jejich prostřednictvím mohou být řešeny i organizační změny, které ale nemají zásadní dopad na organizační řád. Pokyny vydává ředitel a vedoucí zaměstnanci organizace.
- **Příkazy:** jako normy příkazující či zakazující určitá jednání se stanoveným časovým omezením. Po splnění stanovených opatření pozbývají příkazy platnosti. Příkazy vydává ředitel a vedoucí zaměstnanci organizace.
- **Metodické pokyny:** jako normy pro omezený okruh zaměstnanců. Určují či omezují konkrétní postupy či jednání. Mohou jimi být řešeny krátkodobé organizační změny, které nemají zásadní dopad na organizační řád. Metodické pokyny vydává ředitel a vedoucí zaměstnanci organizace.
- **Standardy kvality sociálních služeb** – základní normy platné pro všechny zaměstnance poskytovatele, které vycházejí z vyhlášky 505/2006 sb.

Řídící činnost v organizaci

- **Úkoly ukládá:** ředitel, ostatní vedoucí zaměstnanci ukládají úkoly pouze svým podřízeným. Úkoly jsou zadávány prostřednictvím porad – zápisem z porad, písemným příkazem, ústně. Za evidenci úkolů a jejich plnění zodpovídá ředitel a vedoucí zaměstnanci.

Porady

Systém porad.

- Ředitel svolává pravidelné porady s vedoucími úseků obvykle 2x měsíčně.
Na poradách zadává a kontroluje plnění úkolů, podává i získává informace o chodu organizace a radí se o změnách. Řeší problémy uvnitř týmu, odpovídá na dotazy.
Provádí se písemný záznam, který dostávají všichni vedoucí zaměstnanci.
- Vedoucí úseků pravidelně seznamují své podřízené s úkoly vzešlými z rady ředitelky a informují je o změnách v chodu organizace. Řeší problémy uvnitř týmů, odpovídají na dotazy, přebírají nové nápady pro rozvoj organizace. Pravidelné porady probíhají 1x měsíčně. Z porad jsou pořizovány zápisy.
- Ředitel jedenkrát za rok svolává všechny pracovníky na radu, kde se hodnotí práce v uplynulém roce a informuje pracovníky o cílech a úkolech pro další rok.

V nutných případech svolává pracovníky jednotlivých úseků a informuje je o změnách v organizaci.

Pravidla pro přijímání zaměstnanců

Uvolní-li se pracovní místo, zařízení oznamuje tuto skutečnost Úřadu práce. Vedle toho zařízení přijímá žádosti o pracovní poměr a eviduje je. Od uchazeče požaduje písemnou žádost, životopis, doklad o dosaženém vzdělání, seznam předchozích zaměstnání, případně doporučení.

Uchazeče vybírá komise sestavená z personalisty a vedoucího příslušného úseku.

Uchazeč je písemně vyzooměn o přijetí či nepřijetí.

Formy výběru.

- Zveřejnění nabídky
- Z existující databáze

Kritéria hodnocení.

- Splnění kvalifikačních předpokladů
- Bezúhonnost
- Fyzická způsobilost
- Psychická odolnost
- Komunikativnost

Pravidla pro zaškolování zaměstnanců při nástupu do práce

- Zaškolování probíhá po dobu tří měsíců
- Za zaškolení zaměstnance odpovídá vedoucí úseku, na kterém je zaměstnanec zaškolován
- Po dobu zaškolení ho provází školitel – určený zkušený zaměstnanec, který zodpovídá za proces zaškolení. Školitele vybírá vedoucí úseků.
- Sestry školí všeobecná sestra

Předpoklady školitele:

- Odbornost a dostatečná praxe
- Schopnost předávat zkušenosti
- Schopnost motivovat
- Komunikační dovednost
- Schopnost hodnotit

Základní principy zaškolení:

1. seznámení s pracovištěm a se spolupracovníky
2. seznámení s řády, etickým kodexem, SQSS, pravidly, směrnicemi, pokyny, příkazy ředitele, metodickými pokyny organizace
3. seznámení se standardy kvality / u zaměstnanců na úseku zdravotně – ošetrovatelském táž se standardy ošetrovatelskými/
4. seznámení se s náplní práce, s organizací práce a harmonogramem práce
5. proškolení v oblasti BOZP a PO, obsluhou strojů, přístrojů a nástrojů
6. práva a povinnosti zaměstnance
7. ochrana dat – GDPR
8. průběžné sledování a provázení nového zaměstnance
9. zhodnocení zaškolení

Proces zaškolování probíhá v několika fázích:

- a) školení bezpečnosti práce a požární ochrany
- b) znalost řádů, směrnic, pokynů, harmonogramů práce, SQSS, ošetrovatelské standardy apod.
- c) zaškolení při manipulaci s přístrojovou technikou
- d) zaškolení v procesu práce, na kterou je zaměstnanec přijat

Školitel dbá, aby noví zaměstnanci dostali všechny potřebné informace a vypěstovali si dobré návyky. Školitel dbá, aby na pracovišti panovala důvěra a vytvářelo se pozitivní prostředí pro zaškolování nových zaměstnanců.

Další školení

Organizace zajišťuje školení o právních a ostatních předpisech k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, informace pokyny o bezpečnosti ochrany při práci, zejména formou seznámení s riziky, s výsledky vyhodnocení rizik a s opatřeními na ochranu před působením rizik souvisejících s výkonem práce pro:

1. zaměstnance v pracovním poměru založeném pracovní smlouvou
2. zaměstnance v dalším pracovním poměru nebo na základě uzavřených dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr.

Druhy školení:

- Vstupní školení při přijetí zaměstnance do pracovního poměru a pro všechny ostatní osoby, které se s vědomím vedení zdržují na pracovišti.

- Periodické školení pro zaměstnance – lhůty opakovaného školení stanoví zaměstnavatel zejména na základě zhodnocení rizik souvisejících s výkonem práce a přijatých opatření na ochranu před působením těchto rizik, při vzniku změn souvisejících s pracovními procesy a novými právními nebo vnitřními předpisy.
- Ostatní školení pro zaměstnance, kteří nesplňují kvalifikační předpoklady pro výkon potřebné kvalifikační předpoklady, pro něž je zvláštními předpisy požadováno k výkonu práce osvědčení vydávané oprávněnými orgány na základě zkoušky
 - při zavedení nových přístupů péče o uživatele
 - v případech, které mají nebo mohou mít podstatný vliv na bezpečnost a ochranu zdraví při práci

Výběr školitelů pro jednotlivé formy výuky volíme s ohledem na jejich odbornou úroveň a profesní orientaci.

Z jednotlivých školení je zaměstnanec povinen vedoucímu zaměstnanci předat relevantní informace. U školení BOZP pořizuje zápis vedoucí zaměstnanec a ukládá v příslušných složkách pro další kontrolu. Součástí zápisu je i prezenční listina.

Vedoucí zaměstnanci mají vypracovanou osnovu školení BOZP, PO a ekologii.

Program vzdělávání pracovníků zařízení

Ředitel po dohodě s vedoucími zaměstnanci vydává vzdělávací program pro jednotlivé úseky na daný rok.

Vzdělávací program se orientuje na:

- Periodická školení BOZP a PO
- Školení řidičů
- Ostatní odborná školení
 - 1) způsobilost topiče k obsluze nízkotlakých kotlů
 - 2) způsobilost k obsluze tlakových nádob
 - 3) způsobilost k obsluze plynového zařízení
 - 4) o hygienických požadavcích na stravovací služby
 - 5) o zásadách osobní a hygieny ve stravovacích provozech
 - 6) způsobilost k dozoru výtahů
- Další odborná školení celoživotního vzdělávání týkající se zákoníku práce, platů, pojištění, sociální oblasti, zdravotnictví, ochrany a evidence majetku, účetnictví, řízení, apod.

Přehled **interního vzdělávání** (metodické přednášky, porady a pokyny) a **externího vzdělávání** (kurzy, semináře, přednášky apod.) je zaznamenáván do programu Cygnus do karty zaměstnance.

Hlášení ze školení – pravidla

- Hlášení ze školení podává každý pracovník, který se zúčastnil školení, kurzu, semináře, apod. / stručná informace o průběhu školení a užitečnosti pro pracovníka a zařízení v písemné či ústní podobě. /
- 1x ročně vyhodnotit agentury, průběh školení, obsah a užitečnost pro zařízení. Vyhodnocení provádí vedoucí zaměstnanci jednotlivých úseků.

Připomínky, stížnosti

Organizace vytváří dobré podmínky pro výkon práce i tím, že dodržuje pracovně právní předpisy, jako jsou zákoník práce, hygienické zákony a vyhlášky, zákon o sociálním zabezpečení; o veřejném zdravotním pojištění; vyhlášku o zákonném pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu; vyhláškou o zákonném pojištění zaměstnavatele za škodu při pracovním úraze nebo nemoci včetně evidence, hlásí a zasílá záznamy o úrazu; řídí se vyhláškami o bezpečnosti práce, vyhláškami a zákony min. dopravy; zákonem 108/2006 apod./

Způsob podávání stížností upravuje SQSS č. 7. Zaměstnanci mají možnost se vyjadřovat k pracovním podmínkám u:

- svého přímého nadřízeného
- zástupce ředitele
- ředitele

Preventivní péče, pracovní rizika, supervize

Organizace má zjištěnou závodní preventivní péči smluvně s praktickým lékařem MUDr. Pavlem Pohořským. Povinné očkování zaměstnanců je sledováno vedoucími zdravotně ošetrovatelských úseků.

Pracovní rizika jsou posouzena hygienickou stanicí JČ kraje – územní pracoviště Písek a zaměstnanci jsou s tímto dokumentem seznámeni.

Organizace má smluvně zajištěnou supervizi pracovníků pracujících na oddělení pro demence psychologem a psychiatrem MUDr. Františkem Žahourkem. Pro ostatní s panem Jiřím Baslerem.

Odpovědnost.

- Odpovědná osoba za BOZP a PO je firma Hymax Strakonice.
- Odpovědná osoba za dodržování pracovně právních předpisů je personalistka a mzdová účetní
- Odpovědná osoba za dodržování účetních a finančních zákonů je vedoucí ekonomicko - hospodářského úseku

- Odpovědná osoba za zdravotně - ošetrovatelskou činnost a dodržování hygienických norem na pracovišti je vrchní sestra
- Odpovědná osoba za dodržování hygienických norem ve stravování je vedoucí stravovacího úseku.
- Odpovědná osoba za dodržování hygienických norem v prádelně je vedoucí ekonomicko – hospodářského úseku.
- Odpovědná osoba za dodržování hygienických norem v údržbě je vedoucí údržby.

Hodnocení zaměstnance

- před uplynutím zkušební doby, do jednoho roku od nástupu do zaměstnání

Hodnotíme:

1. osobní kvality

- adaptabilita, flexibilita
- zodpovědnost, spolehlivost
- pružnost myšlení, schopnost úsudku
- postoj k zadané práci
- aktivita, iniciativa
- sebereflexe

2. sociální dovednosti

- dobré interpersonální vztahy
- chování, přístup a jednání ke klientům
- řešení konfliktních situací
- asertivita

3. řídicí schopnosti

- organizační schopnosti
- motivace zaměstnanců
- kvalita hodnocení zaměstnanců

4. profesní kvality

- odborné znalosti
- pečlivost
- dodržování termínů
- angažovanost a iniciativa
- zvyšování odbornosti

Hodnotí:

- ředitel
- vedoucí úseků

Mgr. Milada Chylíková
ředitelka DS Světlo

Poznámka: K tomuto standardu se váže:

- náplň práce
- harmonogramy práce – PSS
- organizační a pracovní řád