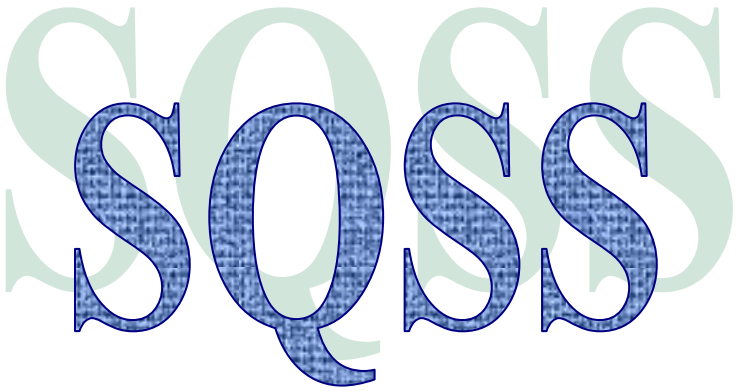

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 2019

DOMOV PRO SENIORY SVĚTLO, Domov se zvláštním režimem
DRHOVLE 44, 397 01 PÍSEK

IČO: 70869812

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: 4
PLATNÁ OD: 1.3.2019
ROZSAH PŮSOBNOSTI: DS Světlo Drhovle, Domov se zvláštním režimem

Za aktualizaci zodpovídá: *Veronika Trykarová*
Schválil: *Mgr. Milada Chylíková*
Vydáno: *v tištěné podobě, na společném serveru DS Světlo Drhovle*
Určeno pro: *zaměstnance DS Světlo Drhovle, Domov se zvláštním režimem, uživatele DS Světlo Drhovle, Domov se zvláštním režimem*

Změnový list k : SQQS 9 + 10

Změna č.	Původní vydání
Platnost od:	1.5.2008
Předmět změny:	
Změna č.	2
Platnost od:	Nové znění v celém rozsahu
Předmět změny:	1.1.2013
Změna č.	3
Platnost od:	1.1.2018
Předmět změny:	Změna v zodpovědné osobě za aktualizaci
Změna č.	4
Platnost od:	1.3.2019
Předmět změny:	Změna v osobě zodpovědné za aktualizaci
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:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	

IX. Personální a organizační zajištění registrovaných sociálních služeb

❖ Struktura a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady

- ředitelka, personalista, administrativní a spisový pracovník 3 zaměstnanci
- úsek ekonomicko hospodářský 5 zaměstnanců
- úsek sociálně aktivizační 7 zaměstnanců
- úsek provozní 8 zaměstnanců
- úsek stravovací 11 zaměstnanců
- úsek zdravotně ošetřovatelský 59 zaměstnanců

Organizační struktura, podřízenost - nadřízenost, základní komunikační schéma

→ viz organizační schéma z organizačního řádu

❖ Profesní a kvalifikační předpoklady zaměstnanců

Ředitelka, personalista, administrativní a spisový pracovník

- ředitelka – vzdělání určuje zřizovatel
- administrativní a spisový pracovník - střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou
- personalista - střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou

Úsek ekonomicko hospodářský.

- vedoucí ekonomicko hospodářského úseku - střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou
- hlavní účetní - střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou
- zásobovač - střední vzdělání s maturitní zkouškou
- dělnice prádelny, krejčová - střední všeobecné vzdělání s výučním listem

Úsek sociálně aktivizační

- vedoucí sociálně aktivizačního úseku, sociální pracovník
  - střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou + doplnění vzdělání
  - střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou + doplnění vzdělání
  - vyšší odborné vzdělání + další akreditované kurzy a semináře
  - vysokoškolské vzdělání bakalářské, magisterské + další akreditované kurzy a semináře
- instruktor v sociálních službách pro aktivizační činnost
  - střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou + akreditovaný kurz +odborné kurzy
  - vyšší odborné vzdělání + další akreditované kurzy a semináře
  - vysokoškolské vzdělání bakalářské, magisterské + další akreditované kurzy a semináře

Úsek provozní

- Vedoucí provozního úseku
  - střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou + osvědčení
- domovník
  - střední vzdělání s výučním listem
  - střední vzdělání
  - základní vzdělání
- vrátný
  - střední odborné vzdělání s maturitou
  - střední vzdělání

Úsek stravovací

- vedoucí stravovacího provozu
  - střední vzdělání v oboru s výučním listem
  - střední vzdělání v oboru s maturitní zkouškou

- kuchař
  střední vzdělání v oboru s výučním listem
- pomocná kuchařka
  střední vzdělání s výučním listem
  základní vzdělání + zaučení

Úsek zdravotně - ošetřovatelský

- všeobecná sestra
  střední vzdělání s maturitou na střední zdravotnické škole v oboru všeobecná sestra + osvědčení
- fyzioterapeut
  střední odborné vzdělání + osvědčení
  vyšší odborné vzdělání + osvědčení
- zdravotnický asistent
  střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou
- 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

❖ Pravidla pro přijímání zaměstnanců.

Organizace vybírá nové zaměstnance na základě individuálních a specifických potřeb uživatelů. Stávajícím pracovníkům umožňuje rozvoj dovedností a znalostí formou cílených školení.

Uvolní-li se pracovní místo, zařízení zveřejňuje nabídku na svých webových stránkách, případně oznamuje tuto skutečnost Úřadu práce. Vedle toho zařízení přijímá průběžně žádosti o zaměstnání a se souhlasem žadatelů je eviduje. Od uchazeče požaduje písemnou žádost, životopis, doklad o dosaženém vzdělání, případně doporučení.

Uchazeče vybírá komise sestavená vždy z ředitelky, nebo jejího zástupce, personalisty a vedoucího úseku, pro který se dané místo obsazuje.

Uchazeč je písemně vyrozuměn o přijetí či nepřijetí.

Formy výběru

- Zveřejnění nabídky na webových stránkách, popř. na ÚP
- Z existující databáze
- Z vlastních zdrojů

Kritéria hodnocení

- Osobnostní a kvalifikačních předpoklady – schopnost týmové práce, psychická odolnost, empatie, fyzická zdatnost, bezúhonnost
- Požadované znalosti a dovednosti - souhrn činností dle náplně práce

❖ 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.
  Předpoklady školitele:
  - Odbornost a dostatečná praxe
  - Schopnost předávat zkušenosti
  - Schopnost motivovat
  - Komunikační dovednost
  - Schopnost hodnotit

Základní principy zaškolení:

- seznámení s pracovištěm a se spolupracovníky
- seznámení s řády, pravidly, směrnicemi, pokyny, příkazy, metodickými pokyny organizace
- seznámení se standardy kvality (u zaměstnanců na úseku zdravotně ošetřovatelském též se standardy ošetřovatelskými)
- seznámení se s náplní práce, s organizací práce a harmonogramem práce
- proškolení v oblasti BOZP a PO, obsluhou strojů, přístrojů a nástrojů
- práva a povinnosti zaměstnance
- ochrana dat
- průběžné sledování a provázení nového zaměstnance
- zhodnocení zaškolení

Proces zaškolování probíhá v několika fázích:

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

Ukončení zaškolovacího procesu:

- písemné hodnocení školitele po rozhovoru se zaškolovaným

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 v oblasti právních a ostatních předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, zejména formou seznámení s riziky, s výsledky vyhodnocení rizik a s opatřeními na ochranu před působením rizik souvisejících s výkonem práce pro:

- zaměstnance v pracovním poměru založeném pracovní smlouvou
- zaměstnance v dalším pracovním poměru nebo na základě uzavřených dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr.
- jiné osoby, které se s naším vědomím zdržují na pracovišti (dobrovolníci, brigádníci apod.)

→ Druhy školení:

- Vstupní školení → při přijetí zaměstnance do pracovního poměru a pro všechny ostatní osoby, které se s naším vědomím 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
  - při změně pracovního zařazení
  - při změně druhu práce
  - při zavedení nové technologie nebo změny výrobních a pracovních prostředků nebo změny technologických nebo pracovních postupů
  - v případech, které mají nebo mohou mít podstatný vliv na bezpečnost a ochranu zdraví při práci
  - pro zaměstnance celoživotně se vzdělávající podle zákona 108/2006 v platném znění.

Výběr školitelů pro jednotlivé formy je prováděn s ohledem na jejich odbornou úroveň a profesní orientaci.

❖ Vnitřní předpisy a řídící akty

Řízení, organizaci a činnost organizace určují:

- **Platné právní předpisy**
- **Řády a vnitřní 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 omezenou 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 úseků.
- **Příkazy**: jako normy přikazující či zakazující určitá jednání se stanoveným časovým omezením. Po splnění stanovených opatření pozbývají příkazy platnosti. Příkazy vydává ředitel a vedoucí úseků.
- **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 úseků.
- **Úkoly ukládá:** ředitel, ostatní vedoucí úseků ukládají úkoly pouze svým podřízeným. Úkoly jsou zadávány prostřednictvím porad – zápisem z porad, písemným příkazem, ale i ústně. Za evidenci úkolů a jejich plnění zodpovídá ředitel a vedoucí úseků.

Dobrovolníci:

Vztah mezi organizací a dobrovolníky řeší směrnice o dobrovolnictví a smlouva s dobrovolníkem

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, lékař)

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

❖ Preventivní péče, pracovní rizika, supervize

Organizace má zjištěnou smlouvu o poskytování pracovnělékařských služeb s praktickým lékařem MUDr. Pavlem Pohořským. Povinné očkování zaměstnanců je sledováno vedoucí zdravotně ošetřovatelských úseku.

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 bezpečnostní referentka pí. Zdeňka Hovorková.
- Odpovědná osoba za dodržování pracovně právních předpisů je personalistka
- Odpovědná osoba za dodržování účetních a finančních zákonů je vedoucí ekonomicko hospodářského úseku
- Odpovědná osoba za zdravotní a ošetřovatelskou činnost a dodržování hygienických norem na pracovišti je vedoucí zdravotnicko-ošetřovatelského úseku
- Odpovědná osoba za dodržování hygienických norem ve stravování je vedoucí stravovacího úseku
- Odpovědná osoba za dodržování hygienických norem v prádelně a údržbě vedoucí ekonomicko hospodářského úseku

❖ Systém porad

- Ředitelka svolává pravidelné porady s vedoucími úseků 2x měsíčně.
  Na poradách zadává a kontroluje plnění úkolů, podává i získává informace o chodu organizace a radí se o změnách. Podílí se na řešení problémů uvnitř týmu.
  Provádí se písemný záznam, který dostávají všichni vedoucí úseků.
  V nutných případech svolává pracovníky jednotlivých úseků a informuje je o změnách v organizaci.
- Vedoucí úseků pravidelně seznamují své podřízené s úkoly vzešlými z porady ředitelky a informují je o změnách v chodu organizace. Pravidelné porady probíhají dle potřeby minimálně 1x za 2 měsíce. Řeší drobné problémy uvnitř týmů, případně si vyžádají týmovou supervizi.
- Ředitelka jedenkrát za rok svolává všechny pracovníky na poradu, kde se hodnotí práce v uplynulém roce a informuje pracovníky o cílech a úkolech pro další rok.

Zaměstnanci mají možnost se vyjadřovat k pracovním podmínkám u:

- svého přímého nadřízeného
- zástupce ředitele
- ředitele

Zaměstnanci mají možnost podávat podněty a připomínky jednotlivým vedoucím úseků.
Zaměstnanci mohou podávat stížnosti dle směrnice k vyřizování stížností.

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.

Poznámka: K tomuto standardu se váže**:**

- profesní profil
- náplň práce
- harmonogram práce
- organizační a pracovní řád

X / Profesní rozvoj zaměstnanců

❖ **<u>Pravidla pro pravidelné hodnocení pracovníků</u>**

→ **Časové hodnocení pracovníků:**

- pravidelně jednou ročně pro stanovení výše osobního příplatku
- po zapracování
- nárazově

→ **Pro stanovení výše osobního příplatku je hodnoceno:**

- znalost standardů kvality
- naplňování vize a cílů organizace
- odborné znalosti, vzdělávání
- zvyšování kvalifikace a specializace
- pracovní výkonnost
- flexibilita
- aktivizační činnosti
- dodržování směrnic a předpisů
- hospodaření s pomůckami a materiálem
- organizace práce
- vztah k práci, kvalita a iniciativa
- vztah ke klientům, etický přístup, role k.p.
- motivace, orientace na úspěch

- vedení lidí, školitel, coaching
- týmový hráč
- komunikace s klienty

→ Hodnotitelem pro jednotlivé úseky je:
- ředitelka
- vedoucí úseků

→ Hodnocení zaměstnanců organizace je:
- finanční hodnocení
- morální hodnocení

❖ Porady a setkávání jako nástroj k obousměrné komunikaci – pravidla

→ časový harmonogram porad:
- pravidelně 2x měsíčně
- nárazově dle potřebnosti

→ vedení porad:
- ředitelka
- vedoucí jednotlivých úseků

→ obsah porad:
- úkoly
- informace
- dotazy
- diskuse
- výměna informací

→ Zápis jako nástroj k ověřování plnění úkolů

❖ 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
    - způsobilost topiče k obsluze nízkotlakých kotlů
    - způsobilost k obsluze tlakových nádob
    - způsobilost k obsluze plynového zařízení
    - o hygienických požadavcích na stravovací služby
    - o zásadách osobní a provozní hygieny ve stravovacích provozech
    - 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.

→ Každý zaměstnanec má vedenou evidenci vzdělávání v programu Cygnus - zaškolování, interní vzdělávání, externí vzdělávání (kurzy, semináře, přednášky apod.).

Mgr. Milada Chylíková
ředitelka DS Světlo

Poznámka: K tomuto standardu se váže:
- záznamový arch hodnocení zaměstnance