



Standard č. 1 **Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnancům Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti terénní pečovatelské služby, veřejnost**

Základní údaje:

- název subjektu: **Středisko sociálních služeb**
/příspěvková organizace IČO: 66000246/
- zřizovatel: **Městská část Praha 1**

Pečovatelská služba

Základní informace:

telefon: 222 322 243

adresa: Dlouhá 23, Praha 1

provozní doba: po-pá 7,30-16,00 hod., rozvozy obědů pondělí až neděle

úřední hodiny pro veřejnost: pondělí 14,00 – 16,00 a středa 8,00 – 12,00 a 14,00 -17,30 hod.

V případě naléhavosti každý pracovní den.

Veřejný závazek:

Umožnit člověku v obtížné zdravotní a sociální situaci žít v důstojných podmínkách způsobem, který se nejvíce podobá způsobu, jímž žil doposud. Zajistit klientovi důstojný a plnohodnotný život v jeho přirozeném prostředí.

Poslání služby:

Záměrem poskytované služby je prodloužit setrvání člověka ve vlastním domácím prostředí a v prostředí s přirozenými vztahovými kontakty, rozvíjet důstojný život klientů. Pomáhat starým a zdravotně postiženým občanům obstarat nutné práce v domácnosti, osobní péči a další životní potřeby. Umožnit lidem v nepříznivém zdravotním stavu či sociální situaci využívat služeb Střediska sociálních služeb. Péči o klienty přizpůsobit jejich potřebám, věku, stavu, individualitě. Využívat přirozené sociální sítě klienta – zapojení ostatních členů rodiny, přátel nebo známých do péče o klienta.

Služba je poskytována profesionálními pečovatelkami a dalším vyškoleným personálem.

Službou chceme dosáhnout spokojenost klienta a jeho setrvání v přirozeném domácím prostředí, naplnění jeho představ a cílů.

Základní principy poskytované služby:

- partnerský přístup
- respektování osobnosti
- respektování vlastní vůle klienta
- pomoc vytvářet domov



- ohleduplný přístup k osobám se zdravotním postižením
- informovanost
- svoboda pohybu

Metodika poskytování služby:

- úkony terénní pečovatelské služby poskytované v domácnosti klientů
- úkony terénní pečovatelské služby poskytované v Domech s pečovatelskou službou (dále jen DPS)
- poskytování fakultativních služeb (pedikúra v domácnostech klientů a v DPS)
- rozvoz obědů do domácností klientů a do DPS
- výdej obědů v jídelnách DPS
- poradenská služba v oblasti sociální

Cílová skupina klientů:

- osoby se zdravotním postižením
- rodiny s dětmi
- senioři

Příloha:

Časové schéma realizace sociální služby

Etický kodex pracovníka v sociálních službách



Standard č. **2 Ochrana práv osob**

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnancům Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti pečovatelské služby, veřejnost**

Definice: **Právy klientů se rozumí jejich základní lidská práva a subjektivní individuální práva**

Existuje přímá úměra mezi mírou závislosti klienta na službě a pravděpodobností omezování práv klienta. Přímá úměrnost platí i mezi kvalitou poskytované služby a stupněm respektování a ochrany práv klienta.

KATALOG SITUACÍ: /nesprávně/

- Klient je chápán jako jeden z mnoha, při vstupu do místnosti se neklepe, uklízí se bez dovolení, na věci se sahá bez souhlasu klienta
- V zájmu bezpečnosti klienta je omezován v pohybu, v činnostech,...jeho život se podřizuje provozním podmínkám poskytování služby, musí být doma v určených hodinách, jíst v určených hodinách,...
- Protekcionismus – v terénu jsou rodinní příslušníci zaměstnanců či osob pracovně spojených se zařízením, klient sám, či jeho rodina, věnuje sponzorský dar
- Samostatná práce pečovatelek v domácnostech, nižší veřejná kontrola respektování práv
- Omezení hybnosti klienta, jeho orientace v prostoru a čase
- Snaha respektovat přání rodiny na úkor přání klienta
- Přehlížení stížností klientů
- Poskytnutí citlivých údajů o klientech

KATALOG SITUACÍ: /správně/

- Všichni pracovníci zařízení respektují základní lidská práva a svobody člověka a v maximální možné míře se snaží zajistit klientům jejich právo na soukromí
- Znají nejčastější oblasti, kde může k porušení práv klienta dojít. Těmi jsou: soukromí klienta, osobní svoboda, ochrana osobních údajů.
- Personál respektuje právo klienta na jeho svobodný projev a to, že klient má právo odmítnout nabízenou pomoc nebo službu
- Personál respektuje důstojnost klienta, nepřipustí jeho ponižování, zesměšňování a podceňování. Vztah se jednoznačně odehrává na bázi partnerství.
- Klient má mít možnost v případě žádosti o pomoc obrátit se na kohokoliv z personálu
- Klient má právo podání stížnosti
- Klient má přístup ke svému spisu
- Podpora hybnosti klienta a jeho orientace v prostoru a čase



Střet zájmů/jde o situaci, kdy dochází ke konfliktu mezi zájmy klienta a poskytované služby/.

OBLASTI STŘETU ZÁJMŮ

Ke střetu zájmů může dojít/seznam situací:

- při přijímání klienta k poskytování služeb
- ukončení poskytování služby klientovi
- přijímání stížností na kvalitu služby
- přijímání sponzorského daru
- přijímání úplatku za služby
- jednání s dezorientovaným člověkem, s člověkem s nižším intelektem
- krádeže peněz, šperků,...
- použití restriktivních opatření (omezení v pohybu, v zájmech, ve společenských kontaktech, v časovém harmonogramu klienta,...)

Metodika správného postupu v těchto situacích:

- pro všechny případy možnosti střetu zájmů platí presumpce podezření
- každé podezření na nesprávný postup je třeba prošetřit a vyvodit z něho důsledky – odpovědnost nese koordinátorka PS okrsku a DPS, a zást.řed./koordinátorka PS
- prokázaný střet zájmů je dle závažnosti řešen domluvou, finančním postihem, ve vážných případech okamžitým zrušením pracovně právního vztahu

Metodika prevence proti střetu zájmů:

- všichni klienti jsou si rovni a vyžadují stejnou kvalitu péče
- zákaz přijímání jakýchkoli darů od klientů a jejich příbuzných
- přijímání sponzorských darů se děje dle platné Směrnice o přijímání sponzorských či jiných darů 16/2010 a řešení všech stížností dle standardu č. 7
- používání restriktivních opatření pouze v zájmu bezpečnosti klienta
- zákaz podávání nenaordinovaných léků určených k tlumení aktivity klienta/u pečovatelek
zákaz podávání jakýchkoli léků/, zákaz tělesných trestů, slovních urážek
- zákaz hrubého a hlučného chování vůči klientovi
- tresty za nevhodné chování klientů nesmí být odepření plnění základních potřeb – jídla, pití, kontaktů s rodinou, lásky,...
- nezakazovat přítomnost rodinného příslušníka či jiné blízké osoby při jednání s klientem
- používání klíčů, vcházení do bytu klienta – pouze se souhlasem klienta/popř. rodinného příslušníka nebo zákonného zástupce/.

Příloha:

Směrnice o přijímání darů 16/2010



Standard č. **3** Jednání se zájemcem o sociální službu

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **potenciální klienti a jejich rodiny, občané MČ Praha 1, široká veřejnost**

Informace o službě podává pověřená pracovníce – koordinátorka PS a zástupce ředitele/koordinátorka PS. Prezentuje je formou srozumitelnou pro klienta. V rozhovoru se vyhýbá nesrozumitelným odborným výrazům, cizím slovům apod.

Obsahem informace je:

seznámení klienta:

- s posláním a způsoby poskytované služby
- s podmínkami přiznání služby – žádost, vnitřní pravidla pro poskytování soc. služeb, popř. lékařské zprávy
- s výší úhrady za službu /sazebník/, způsobem a termíny plateb
- s personálem, který službu zajišťuje
- s podmínkami pro rozšíření či ukončení služby

Klient a jeho doprovod má možnost osobně hovořit s koordinátorkou PS, seznámit se s propagačními materiály, popovídat si popř. i s pečovatelkou.

V rámci jednání je konkretizován osobní cíl klienta, ke kterému by služba měla být směřována.

Pokud si to klient vyžádá je první kontakt proveden u klienta v domácnosti.

Metodika jednání se zájemcem:

- navázání kontaktu a navození příjemné atmosféry (přivítání, podání ruky, nabídnutí židle, nápoje,..)
- vyjasnění obsahu schůzky – představení služby, informace o podmínkách jejího zavedení, vyslechnutí představ klienta o péči o svou osobu, hledání společných momentů s nabídkou služeb
- formulování osobního cíle klienta
- zjištění zpětné vazby – rozhovor o tom, jak se klient o službě dozvěděl, o jakých jiných alternativách uvažoval,...
- ukončení jednání – shrnutí základních bodů dohody, to je termínu zahájení služby, výše finanční úhrady, osobního cíle. Případně předání potřebných informačních materiálů a formulářů.
- rozloučení se s ujištěním, že vše bude připravené tak, aby klient byl spokojen.

DŮVODY PRO ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU:

- trvalé bydliště zájemce mimo území MČ Praha 1



- zdravotní stav zájemce (akutní stavy, stavy vyžadující lékařský dohled, stavy vyžadující aplikaci opiátů, psychiatrická onemocnění s projevy chování neslučitelnými pro poskytování služby, alkoholismus,...
- v případě odmítnutí zájemce poskytnuta poradenská služba a klientovi je předložen seznam jiných poskytovatelů sociálních služeb

Katalog poskytovatelů sociálních služeb na území MČ Praha 1 a v regionu Praha je k dispozici u koordinátorek a na vedení Střediska sociálních služeb a dále na všech dostupných místech MČ Praha 1 (zdravot. zařízení, sociální zařízení, úřady a instituce)

Příloha:

Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb



Standard č. 4 **Smlouva o poskytování sociální služby**

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti služby**

Podstatou uzavření smlouvy je úprava vztahů mezi klientem a poskytovatelem služby a stanovení bližších podmínek pro její poskytování. Vedle smlouvy o poskytování služby je klientům vydáván sazebník služeb a vnitřní pravidla pro poskytování služby.

Metodika:

- smlouvu o poskytování služby uzavírá s klientem či jeho zástupcem koordinátorka PS (garantuje sociální pracovnice)
- uzavřené smlouvy jsou evidovány
- jakákoli změna již sjednané smlouvy musí být provedena písemně dodatkem
- smlouvu o poskytování služby u nezletilých osob a osob bez právní způsobilosti podepisuje zákonný zástupce či opatrovník
- klient či jeho zákonný zástupce má právo smlouvu vypovědět a to i s okamžitou platností
- poskytovatel může smlouvu vypovědět v případech, které jsou specifikovány v Seznamu důvodů pro ukončení služby – viz níže
- při ukončení smlouvy jsou zaměstnanci PS nápomocni při hledání dalšího řešení situace klienta – využití poradenské služby v rámci bezplatných služeb poskytovatele

Poskytovatel může smlouvu vypovědět z těchto důvodů:

- Jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí PS za dobu delší než 3 měsíce.
- Jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti vyplývající z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování PS
- Jestliže se klient chová k zaměstnanci poskytovatele, který je v přímé obslužné péči, způsobem, jehož záměr vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí

SEZNAM DŮVODŮ PRO UKONČENÍ SLUŽBY

- 1) Změna zdravotního stavu klienta na základě lékařského posouzení, která je neslučitelná s poskytováním služby
- 2) Úmrtí klienta
- 3) Neuhrazení poplatku za službu ani po třech opakovaných písemných upomenutích, v časovém horizontu odpovídajícím závažnosti neplnění platebních podmínek
- 4) Provozní důvody mající za následek neschopnost pokračovat v provozu (nedostatečné kapacity technické, personální, finanční)
- 5) Zánik organizace/poskytovatele

Příloha:

Smlouva o poskytování sociální služby - vzor



Standard č. **5** Individuální plánování průběhu sociální služby

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti služby**

Obecný cíl:

Umožnit člověku v obtížné zdravotní a sociální situaci žít v důstojných podmínkách způsobem, který se nejvíce podobá způsobu, jímž žil doposud

Zajistit klientovi důstojný a plnohodnotný život v jeho přirozeném prostředí.

Definice:

Poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb klienta. Ty jsou postaveny především na jeho schopnostech a možnostech.

Metodika:

- Pro každého klienta je ve spolupráci s ním zpracován individuální plán obsahující zformulované úkony PS, které mu budou poskytovány. Plán je zpracován jako výsledek dialogu mezi klientem, pečovatelkou/klíčovým pracovníkem a koordinátorkou PS.
- Za plánování služby pro klienty odpovídá koordinátorka PS
- Kritéria pro posuzování dostatečnosti služeb a spokojenosti klienta, jméno pracovníka odpovědného za plnění programu jsou uvedeny ve spise klienta
- V průběhu poskytování služeb je naplňování stanovených cílů pravidelně sledováno a hodnoceno koordinátorkou PS a klíčovým pracovníkem.
- Záznam o plánování, vyhodnocování a naplňování osobního cíle klienta je veden v jeho spise.
- Klient má možnost svoje požadavky měnit formou ústní i písemnou
- V každé DPS je uplatňován systém předávání potřebných informací, neboť klient často není schopen sám každého pracovníka, s nímž se setkal, pravdivě o sobě informovat. Platí, že pečovatelka předá své poznatky o klientovi koordinátorce PS.
- Každý důležitý poznatek o klientovi je zapsán do jeho dokumentace
- Pracovnice si informace vzájemně vyměňují. Klíčovým pracovníkem ve vztahu k plánování služby poskytované klientovi je pečovatelka a koordinátorka PS.
- O klientech terénní PS probíhají tematické rozpravy a předávání potřebných informací o průběhu již poskytnuté služby, které jsou obsahem denních ranních pravidelných pracovních /provozních porad pečovatelek a koordinátorek PS v DPS.
- Jedenkrát za dva až tři měsíce jsou o kvalitě poskytovaných služeb vedeny rozpravy s vedením organizace/poskytovatele sociálních služeb.



Standard č. **6 Dokumentace o poskytování sociální služby**

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti služby**

Definice:

Osobní údaje vedené o klientovi služby v souvislosti s jejím poskytováním jsou zpracovány v nezbytně nutném rozsahu a je s nimi zacházeno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a se Směrnicí č. 12/2010.

Rozsah údajů, které jsou o klientech k dispozici:

a) Osobní údaje

- Jméno a příjmení, stav, bydliště
- Datum narození a rodné číslo
- Státní příslušnost
- (v případě potřeby nutnost při jednání využití tlumočnicka např. ve znakové řeči – kontakt na tlumočnicka)

b) Zdravotní údaje

- Posouzení aktuálního zdravotního stavu/v případě potřeby/
- Medikace/v případě potřeby/ - v případě potřeby zajistí klientovi zdravotnická služba

c) Ostatní/ v případě poskytování služeb zdarma/

- Rozhodnutí dle zákona 108/2006 Sb., §75, odst.2

Organizace/poskytovatel není registrována u Úřadu pro ochranu osobních dat (vyplývá ze zákona č. 101/1999)

Organizace má zpracovávána Směrnici upravující povinnost zaměstnanců zachovávat mlčenlivost – příloha

Ve Smlouvě o poskytování služby je zpracován souhlas klienta s evidencí jeho dat a zacházení s nimi

Veškerá data jsou považována za citlivé údaje a jako s takovými je s nimi nakládáno, personál je vázán závazkem mlčenlivosti, který je písemně formulován v náplni práce a ve Směrnici upravující povinnost zaměstnanců zachovávat mlčenlivost

Dokumenty, které osobní data obsahují, jsou archivovány dle zpracované Směrnice. Doby archivace dokumentace o klientovi je 5 let.

Osobní údaje jsou součástí dokumentace klienta, která je ukládána na bezpečném místě.

Do dokumentace může nahlížet – klient, koordinátorka PS, vedení organizace/poskytovatele, sociální pracovníce, lékař při akutních stavech, pracovníci OSVZ Úřadu MČ Praha 1

Příloha: Směrnice 7/2011 upravující povinnost zaměstnanců zachovávat mlčenlivost



Standard č. **7** **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti služby**

Definice stížnosti:

Stížnost je vyjádřením nespokojenosti klienta vyžadující odezvu.

Cíl vyřizování stížností:

- ochrana klienta proti neoprávněným zásahům do jeho práv a svobod
- získání zpětné vazby o poskytovaných službách

Metodika:

- stížnost může podat kterýkoli klient služby, či kdokoli jiný vystupující v jeho zájmu. Za podání stížnosti nehrozí stěžovateli žádná újma
- stížnost přijímá koordinátorka PS, která odpovídá za její evidování a vyřízení
- stížnost může být podána nejen písemně, ale i ústně. Ústně podanou stížnost je třeba písemně zdokumentovat/zapsat do spisu na zvláštní list/.
- Stížnost musí být řešena bezodkladně a vyřízena ve lhůtě nejdéle jednoho měsíce. Ve složitých případech, vyžadujících delší čas na prošetření, je stěžovatel o prodloužení lhůty na vyřízení vyrozuměn.
- Zást.ředitel/koordinátorka PS stížnost prověří, určí osoby, které se ke stížnosti vyjádří a rozhodne o její oprávněnosti. V případě oprávněných stížností stanoví nápravná opatření. Vyřešení stížnosti zadokumentuje a o výsledku informuje stěžovatele.
- Stěžovatel je současně poučen o možnosti odvolání proti výsledku šetření k řediteli organizace či jejímu zřizovateli MČ Praha 1
- Přehled evidovaných a vyřízených stížností je předmětem pravidelných kontrol s frekvencí 1x ročně

Příloha:

Směrnice 17/2010 o postupu při podání a vyřizování stížností



Standard č. **8** Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti služby**

Objasnění pojmu:

Návaznost služby na širší okolí klienta

Cíl návaznosti služby:

- prevence návyku klienta na sociální službu
- podpora klienta ve využívání jeho vlastních přirozených sociálních sítí
- minimalizace bariér v komunikaci s okolím
- socializace klienta služby

Metodika:

- ve vztahových záležitostech je vždy respektována vůle klienta a jsou zohledněny jeho reálné možnosti
- východiskem pro naplňování standardu je objektivní posouzení soběstačnosti klienta, které pravidelně ověřováno s ohledem na změny v jeho schopnostech a dovednostech
- pečující v maximální míře podporují soběstačnost a samostatnost klienta
- pečující aktivně spolupracují s dalšími institucemi a odborníky dle konkrétního klienta (ošetřující lékař, odborný lékař, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví MČ)
- pečující aktivně spolupracují s lidmi, které si klient vybere (rodina, přátelé,...)
- pečující aktivizuje klienta, dle jeho možností, ve využívání běžných veřejných služeb – kadeřník, pedikúra, obchody, masáže, kulturní a společenské akce
- v zařízení existuje nabídka sítě návazných služeb, o které klient projeví zájem. A to formou seznamů s kontakty – dle typu klientely – psychologové, notáři, rehabilitační pracovníci, kadeřnice, pedikérky apod. – viz Katalog sociálních služeb
- pečovatelé respektují a vytváří podmínky pro smysluplné vztahy klienta s rodinou, zachovávají neutralitu v případě rodinných sporů
- je zakázáno obcházení klienta a vyjednávání s rodinou bez jeho vědomí
- poskytovatel podporuje kontakt klientů s místním společenstvím a mezigenerační vztahy – možnost zapojování klientů do klubových a jiných aktivit
- organizace spolupracuje s dalšími poskytovateli sociálních služeb formou Komunitního plánování



Standard č. **9** Personální a organizační zajištění sociální služby

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti služby**

Klíčem kvalitní služby jsou lidé, kteří ji poskytují.

Cíl standardu:

Dostatečný počet zaměstnanců, jejich struktura a kvalifikace odpovídají typu a rozsahu poskytovaných služeb.

Danosti:

- počet klientů cca 660
- cílová skupina - osoby z důvodu svého zdravotního stavu či věku relativně soběstačné a žijící ve vlastní domácnosti a v domech s pečovatelskou službou
- poskytované služby – dovoz obědů, úkony pečovatelské služby – pomoc v domácnosti, celková koupel, běžné úkony osobní hygieny, jednoduché pečovatelské úkony, pochůzky, nákupy, příprava jídla, pomoc při podávání jídla, doprovod, praní drobného osobního prádla, mandlování a žehlení, dohled
- pravidla: Směrnice 18/2010 o přijímání nových zaměstnanců

Stanovený počet zaměstnanců odpovídá rozsahu služby a činí:

- plné úvazky přímé obslužné péče (pečovatelky a pečovatelé)
- plné úvazky koordinátorky/koordinátoři PS
- plný úvazek zástupce ředitele, koordinátorka/koordinátor PS

Struktura odpovídá klientele a rozsahu péče:

1 zást.ředitele/ koordinátorka PS, 4 koordinátorky PS, 3 řidiči na rozvoz obědů, 3 závozníci – pečovatelé

Ostatní personál zajišťující provoz organizace (viz personální schéma)

Personál splňuje kvalifikační požadavky, tj. u zást.řed./koordinátorky PS – absolvování SZŠ, koordinátorky PS – absolvování SZŠ, řidiči absolvují pravidelná školení a mají dlouholetou praxi.

Každý pracovník má písemně stanovenou náplň práce a podepsanou pracovní smlouvu či dohodu. Součástí osobní spisové dokumentace jsou doklady o vzdělání a průběhu dosavadní praxe.

Struktura řízení a rozsah odpovědností v zařízení vyplývá z organizačního řádu, pracovního řádu a pracovních náplní jednotlivých zaměstnanců.

Přijímání nových zaměstnanců se děje na základě požadavku koordinátorek PS a zást.řed./koordinátorky PS, vedoucí hospodářské správy a se souhlasem ředitele organizace.



Metodika přijímání nových zaměstnanců dle Směrnice 18/2010 o přijímání nových zaměstnanců:

a) stanovení požadavků na nového pracovníka, jeho vytipování

b) první kontakt, studium doložených materiálů, pohovor

c) rozhodnutí o přijetí, vždy se zkušební dobou

Každý nově přijatý pracovník prochází zácvikem, tj. pracuje pod dohledem určeného zkušeného pracovníka, je představen klientům a sám si od počátku buduje vztah k nim (např. oslovování).

Personální plán je zpracován při přípravě rozpočtu na kalendářní rok a při plánovaných změnách v rozsahu činnosti zařízení.

Zřizovatel limituje organizaci stanoveným počtem pracovníků a nákladem na mzdové prostředky.

Příloha:

Organizační schéma a personální seznam všech zaměstnanců organizace.

Směrnice 8/2011 o pravidlech při získávání a přijímání nových zaměstnanců

Směrnice 11/2011 o interní komunikaci Střediska sociálních služeb



Standard č. **10 Profesní rozvoj zaměstnanců**

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti služby**

Definice:

Soubor činností a aktivit směřujících k rozvoji dovedností a znalostí zaměstnanců

Cíl:

Osobní profesní rozvoj zaměstnanců, zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb, nové inovativní metody

Metodika:

- každý zaměstnanec má pro daný kalendářní rok zpracovaný plán vlastního rozvoje
- zaměstnanec má právo zapojit se do procesu rozvoje zkvalitňování poskytovaných služeb vlastním námětem, návrhem, doporučením ke zlepšení stavu/pokud to odpovídá realitě
- v zařízeních DPS jsou pravidelně konány provozní a námětové porady. Porad se účastní zaměstnanci jednotlivého okrsku, v případě nemožnosti pak zástupci všech pracovních skupin. Problémy řeší společně.
- zaměstnanci jsou pravidelně hodnoceni svými bezprostředně nadřízenými a ředitelem organizace. Jejich výkony jsou oceňovány – finančně (odměny, pohyblivé složky mzdy dle vykonávané práce nad rámec pracovní náplně) i jinak (pochvaly, zadání odpovědné práce,...). Odměny nejsou veřejně sdělovány.
- v zařízení je zpracován program vzdělávání – doplňování kvalifikace, zařazení zaměstnance do vzdělávacího systému, jednorázové akce dle nabídky, vlastní školící aktivity
- zaměstnanci mají ve svých spisech záznamy o absolvovaných školeních ke zvyšování kvalifikace

Příloha:

Směrnice 9/2011 - program vzdělávání zaměstnanců Organizace



Standard č. **11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **stávající i potenciální klienti a jejich rodiny, občané MČ Praha 1, široká veřejnost**

Dobrá sociální služba je klientovi poskytována v době, kdy ji potřebuje využít.

Vysvětlení pojmu:

Umístění služeb a informací o nich v kontextu dopravy a denní doby

Cíl:

Umožnit klientům co nejširší možnost využití služeb a to jak přímo, tak nepřímo ve formě poradenství, konzultací a informací o možnostech poskytování služeb. Umožnit dostupnost informací o poskytovaných službách.

Místní dostupnost služeb:

- **Veškerá zařízení poskytující službu a celé jejich zázemí (kuchyně, jídelny, střediska osobní hygieny, zázemí pro fakultativní služby, kluby seniorů,...) je vybudováno na území MČ Praha 1**
- Středisko sociálních služeb se sídlem Dlouhá 23, Praha 1 je rovněž sídlem vedení organizace a je dobře dopravně dostupné – tramvaj, metro s minimální vzdáleností od zastávek, osobní vůz (problematické parkování). Cesty jsou trvale udržované a vybavené dopravním značením.
- **Okrskové rozdělení** – pro zlepšení místní dostupnosti služeb je území MČ Praha 1 rozděleno na okrsky, které zahrnují Dům s pečovatelskou službou, Středisko osobní hygieny a tým pečovatelek zajišťujících terénní pečovatelskou službu, informace o možnostech poskytují koordinátorky služeb v jednotlivých DPS. Přístupové cesty k zařízení jsou trvale udržované.

Nevýhodou lokality je hustota provozu v návaznosti na hustotu obyvatel, turistický ruch a zastoupení firem.

Časová dostupnost služeb:

- **Poskytovatel neustále sleduje potřeby klientů i potenciálních klientů** – pracovníci aktivně ověřují, zda systém a rozsah poskytovaných služeb splňuje požadavky klientů
- **Provozní doba respektuje požadavky klientů.** Přijímání žádostí o PS probíhá formou osobního jednání s klienty v po a st od 7,30 do 16,00 hod. v případě potřeby každý pracovní den
- **Služby jsou poskytovány v co nejširším časovém rozpětí** – tísňová péče a pečovatelská služba v DPS nepřetržitě, v Denním stacionáři celodenně. Čas, rozsah a četnost sociálních služeb je sjednán s klientem individuálně, dle jeho momentálních potřeb a je uveden ve smlouvě.
Standardní časové rozpětí poskytování pečovatelské služby:
- v domácnostech klientů: po – pá 7,30 – 16,00 hod, dle potřeb do 19,00 hod.
- v domech s pečovatelskou službou Dlouhá 23, Benediktská 13, Týnská 17, Pštrossova 18 je pečovatelská služba poskytována nonstop, 24 hod. denně
- v domě s pečovatelskou službou U Zlaté studně 1: po-pá 7,30 – 16,00 hod.
- rozvoz a donáška obědů probíhá označenými auty a zaměstnanci Střediska sociálních služeb: denně, vč. svátků, 9,30 – 13,30 hod.
- **Pokud se potřeby klientů změní, organizace situaci vyhodnotí a na tuto změnu reaguje** - nabídku uzpůsobí nově vzniklým rozumným a oprávněným požadavkům



Standard č. **12 Informovanost o poskytované sociální službě**

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **stávající i potenciální klienti a jejich rodiny, občané MČ Praha 1, široká veřejnost**

Informovanost, a z ní plynoucí poptávka, je podmínkou pro poskytnutí služby.

Cíl: co nejprehlednější a relativně podrobné **předání informací o obsahu, nabídce, rozsahu a možnostech poskytování pečovatelské služby** - zvyšování povědomí všech věkových skupin v Praze 1 o možnostech služeb, které Středisko sociálních služeb nabízí (obsah služby, smluvní forma a její případné ukončení, postavení klientů, podmínky poskytování služby, práva klientů, ochrana osobních údajů a soukromí klientů, rozsah služeb a případný nadstandard, způsob platby za služby, individuální plán služeb, garance kvality, možnost připomínek a stížností a jejich zpracování poskytovatelem, spolupráce s osobami blízkými klientovi, za jakých podmínek není možno služby poskytovat) - možnosti DPS, denního stacionáře, hygienické služby, stravování, Systém tísňové péče, a možnost využití služeb v jeslích.

Materiály musí být zpracovány s ohledem na cílovou skupinu, tedy hlavně potenciální klienty a jejich rodiny – informace musí být pravdivé, snadno ověřitelné, podrobné v rámci možností a rozsahu každého materiálu, co nejaktuálnější.

Materiály musí obsahovat všechny potřebné kontakty pro zajištění služby.

Metodika poskytování informací:

- **Kontaktní informace jsou uvedeny v Adresáři služeb pro seniory**, který je vydáván Centrem sociálních služeb Praha a v Katalogu poskytovatelů sociálních a zdravotnických služeb vydaný MČ Praha 1
- **vydávání občasníku** ve formě drobné tiskoviny (předpoklad 2x ročně v případě aktualizace obsahu, plnobarevný leták, A4 složený na DL dle možností rozpočtu) dostupný na:
 - ✓ infocentrech MČ Prahy 1 – Vodičkova a Malostranské náměstí
 - ✓ Odboru sociálních věcí a zdravotnictví ÚMČ Praha 1
 - ✓ ve všech DPS u koordinátorek PS,
 - ✓ denním stacionáři u hlavní pečovatelky
 - ✓ u řidičů a pečovatelek v terénu,
 - ✓ na recepci DPS Týnská,
 - ✓ v klubech v Týnské a v Tomášské,
 - ✓ v čekárnách praktických lékařů v MČ Praha 1
- **vydávání tiskových zpráv (TZ)**, které jsou zasílány redakci web stránek a časopisu zřizovatele MČ Praha1,
- **poskytování informací a TZ dle možností také redakcím** řady internetových novin zaměřených na seniory, redakcím tištěných medií zaměřeným na seniory a rodinu, redakcím rozhlasovým a TV – veškeré výstupní informace pro media jsou vydána až po odsouhlasení tiskovým oddělením MČ
- **pozvánky dle možností pro zástupce výše zmíněných médií** k účasti na větších akcích Střediska sociálních služeb a klubů seniorů
- **Prezentační DVD Střediska sociálních služeb**
- 1x ročně je vydávána **Roční zpráva** shrnující informace o činnosti Střediska sociálních služeb – zpráva je předkládána zřizovateli



- **webové stránky Střediska sociálních služeb** s mottem „Každý den stojí za to, aby ho člověk žil“ – stránky jsou doplněny zvukovou stopou a jednoduchou možností zoom textu
 - ✓ stránky jsou průběžně aktualizovány – informace o poskytovaných službách
 - ✓ kronika událostí – jubilea, akce a aktivity, fotodokumentaci
 - ✓ průběžně aktualizovaná informace o připravovaných akcích a rozvrh aktivit v klubech

Informační materiály a webové stránky – materiály jsou distribuovány nejen do zařízení poskytovatele služeb, ale také v rámci zdravotnických a informačních center Prahy 1 – umožňují klientům a potenciálním klientům nejen samostatně získávat informace a komunikovat s poskytovatelem, který tak opět získává informace o potřebách klientů a potenciálních klientů.



Standard č. **13** Prostředí a podmínky

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti služby**

Definice:

Pracovní podmínky představují soubor vnějších a vnitřních faktorů ovlivňujících kvalitu a odváděné práce. Patří sem celková nálada a atmosféra na jednotlivých pracovištích, dále svoji roli sehrává poskytování pracovních pomůcek, pracovních ochranných prostředků, systém motivační jako je odměňování pracovníků a dále vzdělávací program, možnost doškolování, různé výhody – zaměstnanecké benefity a nastavený systém kompetencí.

Vysvětlení pojmů:

Prostředí a podmínky pro poskytování služby jednoznačně ovlivňují její kvalitu

Prostředí v němž se služba odehrává jsou domácnosti klientů v místech trvalého bydliště, nebo byty klientů v Domech s pečovatelskou službou

Cíl:

Zajištění odpovídající úrovně poskytované služby

Struktura organizace:

Struktura organizace je specifikována v organizačním řádu organizačním schématu (viz. Příloha) a z nich vyplývá i systém kompetencí.

- Zřizovatel MČ Praha 1/Zastupitelstvo a Rada MČ Praha 1
- Ředitel Střediska sociálních služeb
- Zástupce ředitele – koordinátor PS
- Provozní pracovnice, řidičí
- Koordinátorky PS
- Pečovatelky/přímá obslužná péče
- Řidičí a závozníci – pečovatelé
- Ostatní zaměstnanci organizace

Každý zaměstnanec má:

- podepsanou pracovní smlouvu nebo dohodu o pracovní činnosti
- písemně stanovenou pracovní náplň
- podepsaný platový výměr

Popis personálních postupů:

- Veškeré záležitosti přijímání zaměstnanců připravuje zást.řed./koordinátorka PS spolu se mzdovou účetní. Schvaluje a podepisuje ředitel organizace.



- Požadavky na uzavření všech druhů pracovně právních smluv předkládá zást.řed./koordinátorka PS spolu s popisem práce a jednoznačným vyloučením možnosti, že práce může být vykonávána v rámci pracovních náplní stávajících zaměstnanců.
- Dobrovolníci zatím nejsou zapojováni v plné míře do terénních sociálních služeb. Vždy je to se souhlasem ředitele, který s nimi sepíše dohodu o dobrovolnické činnosti. Dobrovolníci jsou proškoleni v zásadách bezpečnosti práce.
- Rovněž tak studenti vykonávající odbornou praxi. V oblasti poskytování sociálních služeb jsou směřováni na výpomocnou práci v terénu, ale i seznámeni s celkovým provozem organizace. S příslušnou školou je podepsána dohoda o vykonávání praxe, její délce a na vyžádání školy je poskytnuto hodnocení.
- Poskytování osobních ochranných prostředků se děje na základě platné interní směrnice. V rámci organizace je vedena kniha úrazů, bezpečnosti a požární prevence, dle platných předpisů. Všichni zaměstnanci jsou pravidelně školeni v dodržování zásad bezpečnosti Při práci a požárních předpisů.
- Zaměstnanci jsou zařazeni do kategorií dle posouzení pracovních rizik a náročnosti jejich práce.
- Kategorizace pracovišť je schválena příslušnou hygienickou stanicí.
- Zaměstnanci dle platných směrnic a dle zákona dostávají mzdu a jejich pracovní zařazení je v souladu s platným katalogem prací. Součástí mzdy je i osobní ohodnocení a dle hospodářského výsledku organizace a vykonané práce nad rámec pracovní náplně jsou vypláceny odměny. Odměny se vyplácí nepravidelně a dle finančních možností organizace – hospodářského výsledku, který se sleduje čtvrtletně.

Metodika:

- Středisko sociálních služeb poskytuje sociální služby jednak u klientů v jejich domácnostech a dále v Domech s pečovatelskou službou
- Velikost prostor a jejich vybavení odpovídá klientele, to je osobám se sníženou schopností pohybu
- V zařízeních nejsou bariery typu schodiště, které nahrazují výtahy a pojezdy, podlahy jsou pokryty neklouzavým materiálem
- Pro klienty je připraveno příjemné prostředí
- Všude v zařízení je čisto a voní to tam. Dodržování hygienických norem je samozřejmostí.
- Každé zařízení má vypracován dokument posouzení požárního nebezpečí, zpracovanou požární poplachovou směrnicí a evakuační plán (viz příloha)
- Revize výtahů, elektrických zařízení, světelné signalizace, elektrospotřebičů a hasicích prostředků jsou řádně prováděny dle platných norem.
- V domácnostech a bytech klientů je respektováno soukromí, klíče od bytů jsou pouze záležitostí klientů samých
- Společné prostory – jídelny, klubovny, prostory pro pedikúru a koupele jsou vybaveny vhodným sedacím nábytkem a stoly. Společenské místnosti dále TV a videem, knihovny. Orientaci usnadňuje výrazné značení WC, jídelny a všech ostatních prostor. Venkovní prostory tvoří v DPS upravená zahrada nebo terasa s možností posezení a pobytu.



- Kvalita služby je monitorována a posuzována na základě rozhovorů s klienty, příbuznými klientů, anket. O kvalitě služby vypovídá i zájem o zařízení, procento naplněnosti služeb a dosahování stanovených příjmů.
- Zaměstnanci vstupující do domácností klientů (přímá obslužná péče) jsou vybaveni průkazem zaměstnance Střediska sociálních služeb, který předkládají, popř. i s nahlédnutím do svého občanského průkazu, klientům.

Příloha:

Požární poplachové směrnice a Evakuační, krizové plány DPS jsou vyvěšeny v jednotlivých objektech



Standard č. **14** **Nouzové a havarijní situace**

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti služby, zaměstnanci**

Vysvětlení pojmů:

Nouzové a havarijní situace jsou situace vznikající v důsledku selhání lidí nebo technologií, popř. jsou důsledkem momentálních přírodních a povětrnostních podmínek a mají za následek poškození zdraví nebo majetku. Situace nastávají najednou a dost dobře se jim nedá zcela zabránit.

Cíl:

Zajištění pocitu bezpečí, ochrana zdraví klientů i personálu, ochrana majetku

Metodika:

Identifikace nouzových situací, k nimž může v zařízení dojít: DPS, Denní stacionář, jídelna, klubová činnost, SOH

- a) živelná událost – požár, zemětřesení, povodeň,...
- b) pád klienta
- c) úmrtí klienta
- d) pracovní úraz
- e) nemocnost personálu
- f) ztráta nebo poškození majetku
- g) neočekávané změny v chování klienta a jeho soběstačnosti
- h) propouštění osamělého klienta ze zdravotnického zařízení do domácí péče

Osobou pověřenou pro zvládání situace ve Středisku sociálních služeb je ředitel organizace, jeho zástupce nebo jím pověřený pracovník po dobu jeho nepřítomnosti.

Pro jednotlivé identifikované nouzové situace je zpracován metodický postup jejich zvládání

Zaměstnanci jsou seznámeni s metodickými postupy pro zvládání nouzových situací. Probíhají pravidelná školení BOZP

Všechna zařízení organizace mají vypracovanou požární poplachovou směrnici, evakuační plán a vyznačené únikové cesty a východy

O průběhu každé nouzové situace je vedena průkazná dokumentace. Jejich evidenci vede vedení organizace.

METODICKÝ POSTUP ZVLÁDÁNÍ ŽIVELNÉ UDÁLOSTI

- 1) zajištění péče o klienty nacházející se v postižených prostorách, ošetření případných zranění, minimalizace paniky
- 2) nájemníci DPS, návštěvníci klubů, střediska osobní hygieny nebo jídelny jsou v klidu přemístěni do bezpečného místa – prostory před budovou



- 3) všichni zaměstnanci znají důležitá telefonní čísla, umístění hasicích přístrojů, únikové cesty, dle svých možností a sil minimalizují škody na majetku (viz příloha Evakuační plán, Požární směrnice)
- 4) ředitel organizace, jeho zástupce či jím pověřená osoba řídí průběh situace, zajistí evakuaci a kontaktování záchranných složek
- 5) informování zřizovatele, správce a majitele objektu
- 6) po zvládnutí situace v případě nutnosti informování kontaktních příbuzných momentálních návštěvníků a nájemníků DPS
- 7) zdokumentování nouzové situace a průběhu jejího řešení

METODICKÝ POSTUP PŘI PÁDU KLIENTA

Možné příčiny pádu:

- Vnitřní – věk klienta, fyzický stav/pohyblivost
- Vnější – osvětlení, stav podlahy/terénu, překážky, bariéry apod.

Preventivní opatření:

- Stabilní nábytek
- Protiskluzové povrchy a podložky
- Správná obuv
- opory při chůzi/hole, chodítka, doprovod pracovníků soc. služby (pečovatelky)

Opatření v případě pádu:

- 1) kontrola stavu a případné ošetření nebo přivolání další pomoci (např. záchranné služby nebo lékařské ošetření)
- 2) zjištění a v případě možnosti odstranění příčiny
- 3) u všech pádů – zápis do dokumentace klienta, u závažnějších zjištění informování kontaktní osoby

METODICKÝ POSTUP PŘI NÁHLÉM ÚMRTÍ KLIENTA

- 1) přivolání rychlé záchranné služby
- 2) vyčkat vyjádření lékaře
- 3) okamžité kontaktování rodiny
- 4) informování vedení organizace
- 5) záznam do dokumentace

METODICKÝ POSTUP PŘI ÚRAZU ZAMĚSTANCE

- 1) poskytnutí první, případně další pomoci
- 2) odstranění příčiny úrazu – (setření mokré podlahy, odstranění překážky, uzavření místa,...)
- 3) okamžité informování vedení organizace – ředitele nebo jeho zástupce
- 4) zajištění chodu pracoviště



- 5) kontaktování technika bezpečnosti práce
- 6) sepsání záznamu o pracovním úrazu
- 7) dle nutnosti informování rodiny zaměstnance

METODICKÝ POSTUP PŘI VYSOKÉ NEMOCNOSTI PERSONÁLU

- 1) prvořadě je zajištění péče o klienty
- 2) převedení zaměstnanců do rizikového úseku/výdejna obědů, oddělení pečovatelské služby
- 3) vyrozumění ředitele organizace
- 4) kontaktování pracovníků „na telefonu“, tj. pracovníků, s nimiž je uzavřena dohoda o pracovní činnosti dle potřeb provozu zařízení
- 5) dle závažnosti ve výjimečných případech i omezení provozu zařízení – netýká se terénní péče a rozvozu obědů

METODICKÝ POSTUP PŘI ZTRÁTĚ NEBO POŠKOZENÍ MAJETKU

- 1) nahlášení události řediteli organizace
- 2) zajištění důkazů a stop
- 3) dle rozsahu škody kontaktování policie ČR
- 4) pomoc při hledání věcí
- 5) zapsání události do příslušné dokumentace
- 6) informování zřizovatele

METODICKÝ POSTUP PŘI NEOČEKÁVANÝCH ZMĚNÁCH V CHOVÁNÍ KLIENTA A JEHO SOBĚSTAČNOSTI

- 1) chování klienta je průběžně sledováno a hodnoceno
- 2) změna v chování může nastat v důsledku změny zdravotního stavu, náhlé psychické změny či bez zjevných důvodů – dle možností zjištění důvodů změny
- 3) nápadné změny jsou zaznamenány v dokumentaci
- 4) závažná změna ve stavu je konzultována s klientovým ošetřujícím lékařem a další péče o klienta se odvíjí dle jeho doporučení
- 5) vyrozumění rodiny klienta
- 6) v případě změn neslučitelných s režimem DPS, výdejem obědů, poskytování terénní pečovatelské služby (agresivita vůči ostatním osobám, odkázání klienta na trvalou pomoc druhé osoby, zhoršení zdravotního stavu vyžadující hospitalizaci,...) je s klientem a kontaktní osobou konzultována možnost ukončení poskytování služby a současně je jim poskytnuta poradenská služba

METODICKÝ POSTUP PŘI PROPUŠTĚNÍ OSAMĚLÉHO KLIENTA ZE ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ

Po dohodě s příslušnou nebo jinou nemocnicí je o propuštění klienta informována sociální pracovnice, zást.řed./koordinátorka PS a koordinátorka PS



Postup:

- 1) v případě, že klientovi již byla pečovatelská služba poskytována, jde o pouhé její obnovení/ formou dodatku popř. novou smlouvou
- 2) v případě, že pečovatelská služba dosud nebyla zavedena, domluví pracovníce v sociálních službách se zdravotnickým zařízením zajištění nutné zdravotnické dokumentace. Dle možností zabezpečí u klienta/pokud nejsou žádní rodinní příslušníci/ všechny úkony zabezpečující základní potřeby. V nejbližším pracovním dnu zajistí konání místního šetření a zavedení pečovatelské služby
- 3) pro případ absolutní nesoběstačnosti propouštěného klienta spolupracuje koordinátorka PS s odborem sociálních věcí a zdravotnictví na zajištění umístění klienta v některém za zařízení, které mu může poskytnout základní péči dle jeho momentálního zdravotního stavu, a následně v daných možnostech na poskytnutí pečovatelské služby či trvalého umístění klienta do domova pro seniory. Klientovi je založena složka a v ní je zaznamenán postup řešení krizové situace.

Příloha:

Požární poplachové směrnice a Evakuační, krizové plány DPS jsou vyvěšeny v jednotlivých objektech



Standard č. **15 Zvyšování kvality sociálních služeb**

Platnost: **od 1. 5. 2011**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti služby, zaměstnanci**

Vysvětlení pojmů:

Kvalitní služba je ta, která co nejlépe využívá dostupné zdroje, aby dosáhla co nejlepších výsledků pro své klienty a umožnila jim žít plnohodnotný a důstojný život odpovídající jejich věku a zdravotnímu stavu.

Cíl:

Udržování kvality poskytovaných služeb a její zvyšování, současně se snahou o rozvoj sociálních služeb

Zásady:

Kvalita poskytovaných služeb je průběžně monitorována a hodnocena – odpovídá koordinátorka PS a koordinátorka

- metody kontroly jsou dotazníky, ankety, rozhovory s klienty a jejich rodinnými příslušníky, pozorování apod.
- do procesu hodnocení jsou zapojováni nejen klienti, ale i zaměstnanci Organizace
- plnění individuálních cílů klientů a plánů rozvoje zaměstnanců jsou vyhodnocovány a dle konkrétních situací měněny tak, aby odpovídaly skutečnostem a možnostem
- klienti jsou nepravidelně dotazováni na spokojenost se službou
- se všemi stížnostmi (ústními i písemnými) je pracováno a je na ně nahlíženo jako na možný zdroj informací
- do procesu hodnocení je zapojována širší veřejnost dané věkové kategorie
- Organizace snižuje dopad své činnosti na životní prostředí – likvidace biologického odpadu, třídění komunálního odpadu, šetření energií, úspory v oblasti vytápění

Příloha:

vzorový dotazník pro klienta



Aktualizace **Standardů kvality sociálních služeb - Pečovatelská služba** poskytované Střediskem sociálních služeb.

Všichni pracovníci přímé obslužné péče, zmiňovaní v těchto standardech – pečovatelky a koordinátorky PS - jsou pracovníky v sociálních službách.

Přílohy standardů jsou uváděny a připojeny pouze v tištěné podobě dokumentu. Na internetových stránkách nejsou uvedeny.

Tímto se ruší Standardy kvality sociálních služeb pečovatelské služby z roku 2007.

Autor:

pracovní tým – koordinátorky PS

zástupce ředitele/koordinátorka PS – pí. Marta Lešnerová

ředitel organizace – pí. Helena Čelišová

V Praze dne: 1. 5. 2011