

Potřeby pracovníků drogových kontaktních a poradenských služeb

Zobrazení problému k diskusi

Jiří Libra

Sdružení Podané ruce, o.s., Brno

Uspokojení potřeb pracovníků: ze zadání standardů kvality MPSV

- Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni.
- Vedení zařízení zajišťuje pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanoví a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci.

Uspokojení potřeb pracovníků: ze zadání standardů kvality MPSV (2)

- Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb.
- Zařízení má vypracovaný a uplatňovaný systém oceňování pracovníků, a to nejen finanční odměnou, ale i jinými způsoby (pochvala, zvyšování kvalifikace, atd.).

Uspokojení potřeb pracovníků: ze zadání standardů kvality RVKPP (1)

- **7. ZAMĚSTNANCI, DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ, SUPERVIZE**
- 7.1 Každý zaměstnanec má smlouvu a platový výměr podle platných právních předpisů. Je poučen o bezpečnosti práce a má jasně stanovenou pracovní náplň.
- 7.2 Organizace má jasně definovaná pravidla pro nábor, výběr a odměňování zaměstnanců a pro zaměstnávání pracovníků s předchozími nebo současnými problémy s drogami a alkoholem. Totéž se týká externistů a dobrovolných pracovníků.
- 7.3 Je zajištěna prevence pracovních rizik.
- 7.4 Je zajištěna znalost a dodržování etického kodexu.

Uspokojení potřeb pracovníků: ze zadání standardů kvality RVKPP

(2)

- 7.5 V personální agendě se dokumentují případy porušení práv pacienta/klienta zaměstnancem a přijatá opatření.
- 7.6 Specializovaná péče (lékařská, psychologická, psychotherapeutická, sociální, výchovná apod.) je vždy prováděna personálem s příslušnou kvalifikací a osvědčením.
- 7.7 Organizace má písemně zpracovaný postup při přijímání a zácviu nového zaměstnance včetně zajištění jeho vzdělávání v rozsahu potřebném pro kvalifikovaný pracovní výkon.
- 7.8 Zaměstnanci mají rovný přístup k dalšímu vzdělávání.

Uspokojení potřeb pracovníků: ze zadání standardů kvality RVKPP (3)

- 7.9 Pravidelné vzdělávání zaměstnanců se realizuje na podkladě analýzy jejich znalostí, dovedností a schopností, podle individuálních vzdělávacích plánů a vzdělávacího programu organizace. Totéž se týká dobrovolných pracovníků.
- 7.10 Zaměstnanec má příležitost pravidelně projednávat svoji odbornou kariéru, včetně dalšího vzdělávání, se svým zaměstnavatelem, resp. odborným vedoucím/managerem.
- 7.11 Zaměstnanci jsou na pracovišti pravidelně supervidováni odborným vedoucím, případně pověřeným pracovníkem s potřebnou kvalifikací, s cílem zabezpečit kvalitu poskytovaných služeb. Totéž se týká dobrovolných pracovníků.

Uspokojení potřeb pracovníků: ze zadání standardů kvality RVKPP (4)

- 7.12 Zaměstnanci mají rovný přístup k vnější supervizi....
- 7.13. Vnější supervize si klade za cíl dosažení správné odborné praxe odpovídající standardům a je zaměřena na tyto oblasti: (a) vědomosti, metody intervence, praktické dovednosti, (b) postoje zaměstnance a pochopení jeho profesionální role, (c) fungování týmu.

Péče o pracovníky – zadání v požadovaných zprávách o realizaci služby ?

- **Vývoj aktivit realizovaných v rámci projektu, jejich obsah a případné změny v průběhu roku**
- **Vývoj a případné změny cílové populace**
- **Tým – změny v personálním obsazení, vzdělávání, supervize, stáže**
- **Způsob hodnocení úspěšnosti projektu**
- **Statistika projektu (včetně tabulek 3 – 19 v příloze) a interpretace statistických údajů (zejména nárůst či pokles klientů a výkonů ve srovnání s rokem 2005)**
- **Kritické zhodnocení rozvoje projektu, dosažení cílů**
- **Popis spolupráce se zařízeními v síti péče o uživatele drog**

Na co se zapomíná?

....Registrace britských sociálních pracovníků (z r.2004)

1.dubna 2005 začne pro britské sociální pracovníky nová éra: aby mohli vykonávat své povolání, musí u příslušného úřadu získat registraci. Žádost o ni obsahuje několik desítek stran, prověřuje pracovníkovo vzdělání, zkušenosti a dovednosti a platí se za ni třicet liber. Úspěšní žadatelé získají časově omezenou registraci a očitnou se ve veřejném registru sociálních pracovníků.

Cílem je zaručit odbornost pracovníků a zvýšit důvěryhodnost vysmívané a zatracované profese. Zájem samotných sociálních pracovníků získat registraci ovšem není takový, jak si autoři nového systému představovali: ještě v listopadu 2004 o ni žádala pouze menšina dosavadních pracovníků, schválení registrace přitom trvá i několik měsíců.....

Je kontrola a podpora vyvážená
– ve vztahu k pracovníkovi jako
pomáhajícímu profesionálovi?

Možné zdroje inspirace pro řídicí pracovníky? (1)

- **Práva pacientů ČR**
- 1. Pacient má právo na **ohleduplnou odbornou** zdravotnickou péči prováděnou **s porozuměním kvalifikovanými pracovníky**.
- 2. Pacient má právo znát jméno lékaře a dalších zdravotnických pracovníků, kteří ho ošetřují. Má právo žádat soukromí a služby **přiměřené možnostem ústavu**, jakož i možnost denně se stýkat se členy své rodiny či s přáteli. Omezení takového způsobu (tzv. kontinuálních) návštěv může být provedeno pouze ze závažných důvodů.
- 3. Pacient má právo získat od svého lékaře **údaje potřebné k tomu**, aby mohl před zahájením každého dalšího nového diagnostického či terapeutického postupu **zasvěceně rozhodnout**, zda s ním souhlasí. Vyjma případů akutního ohrožení má být **náležitě informován o případných rizicích**, která jsou s uvedeným postupem spojena. Pokud existuje i více alternativních postupů nebo pokud pacient vyžaduje informace o léčebných alternativách, má na seznámení s nimi právo. Má rovněž právo znát jména osob, které se na nich účastní.

Možné zdroje inspirace? (2)

- 4. Pacient má v rozsahu, který povoluje zákon, právo odmítnout léčbu a má být současně informován o zdravotních důsledcích svého rozhodnutí.
- 5. V průběhu ambulantního i nemocničního vyšetření, ošetření a léčby má nemocný právo na to, aby byly v souvislosti s programem léčby brány maximální ohledy na jeho soukromí a štud. **Rozbory jeho případu, konzultace a léčba jsou věci důvěrnou a musí být provedena diskrétně.** Přítomnost osob, které nejsou na léčbě přímo zúčastněny, musí odsouhlasit nemocný, a to i ve fakultních zařízeních, pokud si tyto osoby nemocný sám nevybral.
- 6. Pacient **má právo očekávat, že veškeré zprávy a záznamy týkající se jeho léčby jsou považovány za důvěrné.** Ochrana informací o nemocném musí být zajištěna i v případech počítačového zpracování.
- 7. Pacient má právo očekávat, že nemocnice musí **podle svých možností přiměřeným způsobem vyhovět pacientovým žádostem** o poskytování péče v míře odpovídající povaze onemocnění. Je-li to nutné, může být pacient předán jinému léčebnému ústavu, případně tam převezen po té, když mu bylo poskytnuto úplné zdůvodnění a informace o nezbytnosti tohoto předání a ostatních alternativách, které při tom existují. Instituce, která má nemocného převzít do své péče, musí překlád nejprve

Možné zdroje inspirace? (3)

- 8. Pacient má právo očekávat, že jeho léčba **bude vedena s přiměřenou kontinuitou**. Má právo vědět předem, jací lékaři, v jakých ordinacích hodinách a na jakém místě jsou mu k dispozici. Po propuštění má právo očekávat, že nemocnice určí postup, jímž bude jeho lékař pokračovat v informacích o tom, jaká bude jeho další péče.
- 9. Pacient má právo na **podrobné a jemu srozumitelné vysvětlení v případě, že se lékař rozhodl k nestandardnímu postupu či experimentu**. Písemný vědomý souhlas nemocného je podmínkou k zahájení neterapeutického i terapeutického výzkumu. Pacient může kdykoliv, a to bez uvedení důvodu, z experimentu odstoupit, když byl poučen o případných zdravotních důsledcích takového rozhodnutí.
- 10. Nemocný **v závěru** života má právo **na citlivou péči** všech zdravotníků, kteří musí respektovat jeho přání, pokud tato nejsou v rozporu s platnými zákony.
- 11. Pacient **má právo a povinnost znát a řídit se platným řádem** zdravotnické **instituce**, kde se léčí (tzv. nemocniční řád). Pacient **má právo kontrolovat svůj účet a vyžadovat odůvodnění jeho položek** bez ohledu na to, kým je účet placen.
- *Etický kodex "Práva pacientů" navrhla, po připomínkovém řízení definitivně formulovala a schválila Centrální etická komise Ministerstva zdravotnictví České Republiky. Tato práva pacientů jsou prohlášena za platná za dnem 25. února 1992*

Kdo a jak se stará o pracovníky?

- stát, samospráva, legislativa?
- odborová hnutí?
- A.N.O., sekce, jiné oborové organizace – ČAS, ...?
- management organizace ?
- týmy samy?
- jednotlivci sami o sebe?
- supervize?
- jsou další zdroje?

1. Co jsou reálné zisky pracovníků těchto služeb?

- V souvislosti s prací pro klienty – růst a vývoj....?
- Částečně reflektované zisky (stimulace, struktura, pozice)...?
- Výdělek?
- Kariéerní perspektiva?
- Osobní zajímavá zkušenost?

2. Jaká je jejich profesionální identita a perspektiva?

- Jsem „Kontakták, teréňák“, „dělám v Sanáči, Laxusu, podanoručák a další“, adiktolog, pracovník HR, sociální pracovník, poradce.... - a kdo ještě?
- Exkluzivita zaplácena otáčivými dveřmi?
- Možné postupy v rámci kariérního růstu v organizaci?
- Uplatnitelnost jinde?

3. Jaká je jejich profesní a lidská příprava?

- Osobní uživatelská zkušenost X profese?
- Nutnost akademické přípravy (sociálně-zdravotnický obor)?
- Potřeba většího podílu praktické výuky?
- Jak souvisí způsob přípravy se spokojeností v práci?

4. Bazální jistoty – „v kolika úvazcích do letošního roku, v jaké sestavě“?

- Stabilita financování – výkonový model x veřejný závazek?
- Minimální síť – optimální síť?

Náměty pro řešení nevyváženosti:

- Neformální cílená a účinná činnost odborů/oborových organizací
- Revize – rozšíření standardů pro management organizací poskytujících tyto služby
- Pokrok v ohraničení profese, přípravě na ni, podpora identity

Náměty pro řešení nevyváženosti:

- Rozvoj pracovních strategií v praxi – hledání nových parametrů úspěchu práce
- Programy péče o pracovníky
- Podpora racionální mzdové politiky organizací – stabilita a přiměřenost financování

Děkuji za pozornost.

Úspěchy v roce 2008!