

# STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

## V CENTRU KOMUNITNÍCH SLUŽEB MĚSTA ŘÍČANY, O.P.S.



IČ: 289 44 356

ADRESA: MASARYKOVO NÁM. 83, 251 01 ŘÍČANY

KANCELÁŘ: MASARYKOVO NÁM. 83, 251 01 ŘÍČANY

TELEFON: 724 094 462

E-MAIL: CKS.RICANY@SEZNAM.CZ

WEBOVÉ STRÁNKY: WWW.CKS-RICANY.CZ

### Stručný obsah dokumentu:

<b>Standard 1</b>	<b>Cíle a způsoby poskytování služeb</b>
<b>Kritérium 1.1.</b>	Zařízení má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytování služeb, které chápe jako veřejný závazek
<b>Kritérium 1.2.</b>	Veřejný závazek definovaný podle 1.1. směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.
<b>Kritérium 1.4.</b>	Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.

**Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat služeb Centra komunitních služeb města Říčany, o.p.s. (dále jen CKS), zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.**

Číslo	Ukazatel kvality
1.1	Cíle, cílová skupina a principy poskytovaných služeb jsou v souladu s typovou charakteristikou.
1.2	Principy nízkoprahovosti
1.3	Existují písemné metodické materiály pro poskytování služeb. Všichni pracovníci jsou s nimi seznámeni a řídící se nimi.
1.4	Uživatel služby se svobodně rozhoduje o vstupu, využívání či ukončení služby aniž by pocítil změnu postoje či kvality služby. Oslovování a jednání personálu s uživateli odpovídá věku a vzájemným vztahům.
1.5	Existuje jasné povědomí o tom, jaká jsou rizika stigmatizace uživatelů služby. Pracovníci znají konkrétní příklady. Zařízení se této problematice věnuje.

### **ODŮVODNĚNÍ**

*Smyslem této části je shrnout požadavky na cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. Cílem sociálních služeb je vytvářet příležitosti, které umožní lidem v nepříznivé sociální situaci přístup ke všem službám poskytovaným veřejnosti, možnost žít ve vlastním domácím prostředí, mít smysluplné vztahy s rodinou a dalšími lidmi, chodit do práce a do školy. Současně jsou služby poskytovány podle jasných postupů, které má zařízení formulovány v metodice; postupy jsou formulovány tak, aby byl minimalizován vznik předsudků společnosti vůči uživatelům sociálních služeb.*

## **2 OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

**Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.**

### **KRITERIA**

- 2.1 Zařízení má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Jde zejména o následující oblasti: ochranu osobní svobody, soukromí, osobních údajů, práva na vzdělání a svobodnou volbu povolání, ochranu před jakýmkoli formami zneužívání, nucenými pracemi, diskriminací, apod.
- 2.2 Pro oblasti definované ve 2.1 má zařízení psaná vnitřní pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů služeb. Zařízení má mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů zařízením nebo jeho pracovníky.
- 2.3 Zařízení má definovány situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují.
- 2.4 Rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby je respektováno.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
2.1	Pracovníci jsou seznámeni s obecně závaznými normami v oblasti lidských práv.
	Zařízení má definovány oblasti, kde by mohlo dojít k porušování práv v souvislosti s využíváním služby.
2.2	Existují písemná pravidla ochrany práv uživatelů, obsahují konkrétní výčet oblastí, kterým je věnována zvýšená pozornost. Např. šikana mezi klienty, konflikt mezi klienty.
	Pravidla obsahují konkrétní návody, jak postupovat.
	Pravidla jsou součástí vzdělávání pracovníků.
	Zařízení zveřejňuje práva klientů, které pracovníci dodržují a uživatelé služby jsou s nimi srozumitelnou formou seznámeni.
2.3	Možné střety zájmů jsou zpracovány písemně. Existuje konkrétní výčet těchto střetů, včetně postupů řešení. Pracovníci jsou si těchto střetů vědomy. Např. práce s blízkými osobami, kontakt s klienty mimo pracovní dobu, stáž klientů nebo jejich příbuzných v organizaci.
2.4	Uživatelé služeb jsou motivováni k aktivnímu hledání vlastního řešení. Pracovníci jsou si vědomy míry podpory, kterou mají uživatelům poskytnout k tomu, aby byli partnery při rozhodování.

### ODŮVODNĚNÍ

Poskytování sociálních služeb se často dotýká základních lidských práv. Uživatelé sociálních služeb jsou ve vztahu k zařízení sociálních služeb z celé řady důvodů v nevýhodě. Ve většině případů to není uživatel, kdo platí za poskytované služby, takže zařízení nemusí cítit dostatečnou potřebu přizpůsobovat služby potřebám uživatelů. Uživatelé jsou často v nevýhodě již z podstaty své nepříznivé sociální situace a nemohou se bránit, protože v případě státem a obcí garantovaných služeb neplatí soukromoprávní, ale veřejnoprávní regulace, která uživatele znevýhodňuje při jednání se zařízením. Zařízení sociálních služeb jsou často uzavřenými institucemi, kde se lze těžko dovolat práva, atd. Z těchto důvodů patří uživatelé sociálních služeb ke zranitelným skupinám obyvatelstva a je povinností státu chránit jejich zájmy. Kritéria se zaměřují na sledování toho, jak zařízení zajišťuje ochranu práv svých uživatelů v závislosti na charakteru poskytovaných služeb.

### 3.JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

**Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.**

#### KRITERIA

- 3.1. Zařízení na základě vnitřních pravidel aktivně informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny.
- 3.2. Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů.
- 3.3. Příslušný pracovník zařízení dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat, a jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.
- 3.4. Osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu. Sociální a zdravotní diagnóza a omezení z ní plynoucí jsou uplatňovány zejména ve fázi, kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle, připravována strategie omezení rizik, atd.

- 3.5. Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem, a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.
- 3.6. Zařízení stanoví pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
3.1	Zařízení má písemně vypracovanou metodiku prvokontaktu s uživatelem služby, včetně souboru informací, které pracovník předává. Pracovníci tento postup znají a řídí se jím.
	Soubor informací obsahuje: charakter služby, práva a povinnosti uživatelů, provozní doba, apod.
3.2	Pracovník zjišťuje co uživatel od služby očekává a pomáhá mu definovat osobní cíle.
3.3	S ohledem na charakter služby uzavírá pracovník s uživatelem služby srozumitelnou ústní nebo písemnou dohodu o poskytování dané služby, která stanoví všechny důležité aspekty jejího využívání, včetně podmínek pro její ukončení. Předpokládá se ústní uzavírání dohody o poskytování služby.
3.4	Zařízení - pracovník aktivně zjišťují možnosti a schopnosti uživatele služby a na základě zjištěných okolností je dále formulován cíl a nabídka služeb.
3.5	Při jednání se zájemce o službu jsou respektována osobnostní specifika uživatele služeb.
	Jsou definované postupy, jak jednat se zájemcem o službu, který odmítá první informace.
	Uživatel služby má možnost nabízenou službu odmítnout.
	Personál zařízení komunikuje formou srozumitelnou a pro cílovou skupinu.
	Informace jsou podávány v přiměřeném rozsahu.
3.6	Je určena kapacita zařízení – služby.
	Zařízení má stanovené podmínky pro nepřijetí do služby, včetně postupu dalšího jednání se zájemcem o službu.
	Pracovníci tyto postupy znají.

#### ODŮVODNĚNÍ

*Smyslem tohoto standardu je shrnout postup, jakým způsobem se má jednat se zájemcem o službu. Toto jednání by mělo předcházet uzavření dohody o poskytování sociální služby a mělo by probíhat ve třech fázích. Zařízení nabídne zájemci služby (popíše, jaký je jejich cíl, obsah, podmínky apod.), zjistí, jaké jsou jeho potřeby a zájmy a ve spolupráci s pracovníkem zařízení pak umožní zájemci formulovat, jaké služby mu bude zařízení poskytovat. Zařízení přitom dbá na to, aby zájemce o službu věděl o všech podmínkách, které se k poskytování služby vztahují a aby jim rozuměl. Je důležité, aby své potřeby a zájmy určil zájemce o službu, nikoli zařízení.*

#### 4. DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

**Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, který má služba naplňovat.**

## KRITERIA

### KRITÉRIA

- 4.1. Stanovený zástupce zařízení a uživatel uzavírají dohodu o poskytování služby.
- 4.2. Dohoda je uzavřena podle potřeb uživatele a charakteru služby ústně nebo písemně. Uzavřené dohody jsou evidovány. Písemná dohoda je uzavírána vždy, když o to zájemce o službu/uživatel projeví zájem, nebo je-li součástí poskytovaných služeb ubytování a/nebo pomoc při zajišťování základních životních potřeb.
- 4.3. Dohoda obsahuje ujednání podle bodu 3.3 a dále vymezuje ujednání o případné zkušební době, postupy při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby, způsob a podmínky pro ukončení služby a způsob, jakým lze tuto dohodu měnit.
- 4.4. Zařízení dbá na to, aby zájemce o službu/uživatel služby rozuměl obsahu a účelu dohody.
- 4.5. Uživatel může dohodu vypovědět kdykoli, zařízení jen za podmínek stanovených v dohodě.
- 4.6. Postup vypracovaný pro případné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele umožňuje uživateli zajistit náhradní služby.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
4.1	Zařízení má stanoveno, kdo je oprávněn uzavírat dohodu o poskytování služby.
4.2	Jsou stanovena pravidla, která říkají jaký typ dohody se v jaké situaci uzavírá. Je stanoven systém evidence dohod.
4.3	Pracovník i uživatel služby znají cíle služby a podmínky poskytování. Zařízení má písemně stanovena omezení v užívání služeb (tzv. sankce) která jsou uplatňována vůči uživateli v případě porušení podmínek dohody o užívání služby. Zařízení má postupy pro změnu nebo ukončení poskytované služby. Pracovníci tyto postupy znají.
4.4	Pracovníci zařízení vědí, jak překonat případné komunikační bariéry se zájemci o službu a uživateli.
4.5	Uživatel si je vědom svého práva na ukončení služby. Pracovníci znají podmínky, za jakých mohou uživateli ukončit službu.
4.6	Existuje nabídka návazných služeb.

## ODŮVODNĚNÍ

*Kritéria upřesňují způsob uzavírání dohody o poskytování sociální služby. Dohoda by měla být uzavírána písemně, v odůvodněných případech (v závislosti na charakteru služby) ústně. Všechny dohody musí být evidovány.*

## 5. PLÁNOVÁNÍ A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

**Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován.**

## KRITERIA

- 5.1. Průběh služby vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem.

- 5.2. Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu služby přehodnocováno. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.
- 5.3. Zařízení má vypracována písemná vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování procesu poskytování služeb. Zařízení stanoví tato pravidla v závislosti na charakteru služeb. V závislosti na charakteru služby je stanoven způsob, jakým je zaznamenán průběh jejího poskytování (včetně termínů a způsobu, jakým může být poskytování služby přehodnoceno).
- 5.4. Za plánování a průběh služby pro jednotlivé uživatele odpovídají konkrétní pracovníci zařízení.
- 5.5. V zařízení je uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým uživatelům.
- 5.6. Zařízení má stanovena kritéria pro posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
5.1	Pracovníci znají schopnosti a potřeby uživatelů.
	Průběh služby je plánován společně s uživatelem.
5.2	Zařízení má vytvořen mechanismus a prostor jak pracuje s osobními plány uživatelů.
5.3	Zařízení má písemně zpracována pravidla pro plánování poskytování služby.
	Zařízení má evidenci poskytovaných služeb. Tato evidence umožňuje dohledat poskytování sociálních služeb u jednotlivých uživatelů.
5.4	Zařízení má stanoveno, kdo je zodpovědný za poskytování služby u konkrétního uživatele.
5.5	Existuje funkční systém předávání informací o službách.
5.6	U jednorázových služeb se bezprostředně vyhodnocuje naplnění cílů společně s uživatelem.
	Zařízení má stanovena pravidla pro hodnocení dosahování osobních cílů uživatele služeb.

## ODŮVODNĚNÍ

*Standard vychází z principu, že sociální služby musí být individuálně přizpůsobeny potřebám jednotlivých uživatelů, a že uživatelé musí mít možnost ovlivňovat jejich průběh a měnit osobní cíle, kterých chtějí prostřednictvím služeb dosáhnout. Zařízení se musí zajímat o osobní přání, zájmy a cíle uživatelů služeb, aby bylo schopno poskytovat služby cíleně a efektivně s využitím potenciálu jednotlivých uživatelů. Postup, na kterém se zařízení s uživatelem služeb dohodne, musí být v závislosti na charakteru a rozsahu služby zachycen v dokumentaci.*

## 6. OSOBNÍ ÚDAJE

**Zařízení shromažďuje a vede takové údaje o uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.**

### KRITERIA

- 6.1. Zařízení má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje získat od uživatelů svých služeb, aby poskytované služby byly bezpečné, odborné a kvalitní.

- 6.2. Zařízení zpracovává jen ty osobní údaje uživatelů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.
- 6.3. Vnitřní pravidla umožňují určeným pracovníkům zařízení efektivní využívání osobních údajů za účelem poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.
- 6.4. Zařízení vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.
- 6.5. Pokud to vyžaduje charakter služby nebo sám uživatel, zajišťuje zařízení anonymní evidenci jednotlivých uživatelů.
- 6.6. Dokumenty, které jsou vedeny o službách poskytovaných jednotlivým uživatelům, jsou po přiměřenou dobu archivovány.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
6.1	Zařízení má vypracovaný seznam osobních údajů, které shromažďuje o uživatelských službách.
	Pracovníci vědí, proč jsou jednotlivé údaje potřebné.
6.2	Zařízení má stanovené jaké osobní údaje potřebuje pro poskytnutí konkrétní služby.
	Evidovaná data tomu odpovídají.
6.3	Je stanoveno, kdo má k osobním údajům přístup.
6.4	Zařízení, které eviduje osobní údaje je registrováno u Úřadu ochrany osobních údajů.
	Pracovníci dodržují zachování pravidla mlčenlivosti o osobních údajích uživatelů a písemně se k tomu zavazují.
	Poskytovatel má stanovená pravidla pro to, komu a jaké informace se smějí poskytnout. Uživatel musí být informován o dalším využití dokumentace.
	Pro poskytování dokumentace jiným subjektům je nutný písemný souhlas uživatele služby.
	Vzhledem k charakteru služby stanovuje písemná pravidla pro předávání informací zákonným zástupcům nezletilých uživatelů služeb
6.5	Anonymní kontakty jsou možné. Zařízení má způsob evidence anonymních kontaktů.
6.6	Zařízení respektuje zákon o archivnictví č. 97/1979 Sb.
	Zařízení má stanovená písemná pravidla o zacházení s dokumentací a její skartace.

### ODŮVODNĚNÍ

*Kritéria upřesňují požadavky na zpracování osobních údajů uživatelů služeb. Zařízení definuje, jaké údaje potřebuje pro poskytování kvalitní, odborné a bezpečné služby a vytvoří podmínky pro takové zpracování osobních údajů, které odpovídá platným obecně závazným normám a vnitřním pravidlům, které pro účely zpracování osobních údajů zařízení vydává.*

## 7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

**Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovena a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterým jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.**

## KRITERIA

- 7.1. Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, a kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení.
- 7.2. Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho konkrétně se uživatelé mají se stížností obracet, a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti.
- 7.3. Uživatelé jsou zařízením poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují kontakt na tyto orgány.
- 7.4. Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Lhůta pro vyřízení stížnosti je přiměřená.
- 7.5. Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.
- 7.6. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.
- 7.7. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- 7.8. V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka.
- 7.9. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná uživatelům.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
7.1	Existují pravidla pro podávání a vyřizování stížností, pracovníci a uživatelé služeb jsou s nimi seznámeni.
	Informace o možnosti a formě stížnosti jsou uživatelům služby přístupné
	Je stanoven způsob evidence stížností.
7.2	Pravidla obsahují způsob podání a vyřizování stížnosti včetně lhůt a možnosti odvolání.
	Jsou stanoveny osoby a orgány odpovídající za vyřizování stížností.
	Uživatelé vědí, na koho se se stížností obrátit.
7.3	Jsou stanoveny nezávislé orgány, ke kterým mohou uživatelé služeb podat stížnost.
7.4	Je stanovena lhůta pro vyřízení stížností, která nepřesahuje 30 kalendářních dní ode dne podání.
	Existuje možnost podat stížnost anonymně.
	Je stanoven způsob vyřizování anonymních stížností.
7.5	Existuje evidence stížností písemných i ústních.
7.6	Viz. kritérium
7.7	Viz. kritérium
7.8	Viz. kritérium
7.9	Zařízení má srozumitelná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

## ODŮVODNĚNÍ

*Kritéria upřesňují postup pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb včetně možnosti prošetření vyřízené stížnosti.*

## 8. NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE

Zařízení aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejné. Dále zařízení podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí, jako je rodina, přátelé a snaží se předejít jeho návyku na sociální službu. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb.

### KRITERIA

- 8.1. Zařízení nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení, spolky, zájmové kluby, atd. S těmito institucemi naopak v případě potřeby zařízení spolupracuje, a tak vytváří příležitosti, aby je uživatel mohl využívat, jak je to běžné v případě jeho vrstevníků.
- 8.2. Zařízení spolupracuje s institucemi, odborníky a dalšími lidmi, které uživatel stanoví ze svého okolí, a to tak, aby uživatel směřoval k dosažení svých osobních cílů.
- 8.3. Zařízení pomáhá uživateli kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a přání, zejména ty, které směřují ke zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb.
- 8.4. Nemůže-li zařízení pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných odborníků a/nebo institucí.
- 8.5. V souladu s přáním uživatele vytváří zařízení příležitosti pro smysluplné vztahy uživatele s rodinou a dalšími blízkými lidmi. V případě konfliktu zachovává zařízení neutralitu.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
8.1	Pracovníci znají síť návazných zařízení v regionu.
	Pracovníci jsou schopni doporučit uživateli vhodnou návaznou službu.
	Uživatelé služby jsou podporováni ve využívání běžných veřejných služeb.
8.2	Zařízení má uzavřeny dohody o spolupráci s důležitými institucemi vzhledem k typové charakteristice služby.
8.3	Zařízení vytváří podmínky pro zvyšování kompetencí uživatele řešit situaci vlastními silami.
8.4	V případě potřeby dle svých možností zajistí pracovníci kontakt a doprovod.
8.5	Viz. kritérium

### ODŮVODNĚNÍ

Kritéria navazují na požadavek zajištění odborných služeb prostřednictvím spolupráce s externími odborníky, která vytváří podmínky umožňující uživatelům přístup k běžným službám poskytovaným veřejnosti a udržování smysluplných kontaktů s rodinou a dalšími přirozenými sociálními sítěmi.

## B PERSONÁLNÍ STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

### 9. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB

Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni.

## KRITERIA

- 9.1. Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců. Struktura i velikost personálu odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám. Složení a doplňování pracovního týmu umožňuje naplňování standardů kvality.
- 9.2. Zařízení má vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zvláštní pozornost je při zaškolování věnována principům, které zařízení uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů služeb a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový pracovník pracovat.
- 9.3. Pro uživatele se specifickými potřebami pracuje personál s odpovídajícím odborným vzděláním a dovednostmi.
- 9.4. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
<b>9.1</b>	Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst. Při stanovení počtu pracovníků, jejich kvalifikace a jiných předpokladů zařízení zohledňuje velikost a druh cílové skupiny, kapacitu zařízení, metody práce s cílovou skupinou a druh nabízených služeb.
	Na každé místo, profesi, v pracovním týmu jsou písemně definovány požadavky, kvalifikace, vzdělání, dovednosti, osobnostní a jiné předpoklady. Z těchto požadavků se vychází při výběru pracovníka na dané místo.
	Za odbornost odpovídá: odborný vedoucí pracovník, s VŠ nebo VOŠ vzděláním (v oblasti sociální práce, pedagogiky, psychologie a dalších pomáhajících profesích) a s praxí min. 2 roky (v pomáhajících profesích).
	Ostatní odborní pracovníci: věk minimálně 21 let, minimálně SŠ vzdělání a zkušenosti v oblasti sociální práce, pedagogické práce, zdravotní péče, apod.
	Dobrovolní pracovníci: min. 18 let, nejsou v pracovně právním vztahu k organizaci, spolupráce s nimi se řídí vnitřními pravidly organizace, jsou vedeni odpovědnou osobou a mají vymezeny kompetence.
<b>9.2</b>	Zařízení má písemně vypracovaný postup výběru a přijímání nového pracovníka.
	Zařízení má písemný vypracovaný postup zaškolení nového pracovníka. Je stanovena doba tohoto zaškolení. Je stanoven osoba odpovědná za zaškolení. Zaškolení je průběžně vyhodnocováno.
<b>9.3</b>	Identifikované potřeby uživatelů jsou zabezpečeny adekvátními dovednostmi a znalostmi personálu.
<b>9.4</b>	Viz. kritérium

## ODŮVODNĚNÍ

*Kritéria upřesňují způsob odpovídajícího personálního zajištění služeb. Vedení zařízení stanoví potřebnou strukturu a odpovídající počet pracovníků, kteří zajišťují jak samotné služby, tak technické a administrativní zázemí, a tomu přizpůsobí pravidla pro výběr nových pracovníků, požadavky na jejich kvalifikaci, zaškolení, atd. Stejně podmínky platí i pro dobrovolné pracovníky či praktikanty.*

## 10. PRACOVNÍ PODMÍNKY A ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Vedení zařízení zajišťuje pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanoví a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci.

### KRITERIA

- 10.1. Zařízení má definovanou organizační strukturu, z níž jsou patrná oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků.
- 10.2. V případě využívání pracovníků, kteří nejsou se zařízením v pracovně právním vztahu, má zařízení vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o provedení práce a zajištění pracovních podmínek, zejména pojištění, stanovení zodpovědnosti, závazku mlčenlivosti, atd.
- 10.3. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby pracovní podmínky odpovídaly platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
10.1	Zařízení má v písemné formě zpracovanou organizační strukturu včetně kompetencí jak v rámci zřizovatele služby tak v rámci zařízení.
	Pracovníci jsou s organizační strukturou a kompetencemi seznámeni.
10.2	Zařízení má písemně zpracovanou metodiku práce s dobrovolníky. S každým dobrovolníkem je uzavírána písemná smlouva, ve které je specifikována jeho náplň práce a podmínky výkonu jeho dobrovolné činnosti.
	Zařízení má stanoveny podmínky pro přijímání a výkon stáže, se kterými je každý stážista seznámen.
10.3	Je zajištěna znalost a dodržování obecně platných norem a předpisů.
	Zařízení má zmapováno jaké právní předpisy se vztahují k jeho jednotlivým činnostem.
	Zařízení dodržuje předpisy BOZP a PO.

### ODŮVODNĚNÍ

Kritéria navazují na platné obecně závazné normy. Vedení zařízení zajišťuje, aby všechny důležité aspekty chodu služby, které nejsou upraveny obecně závaznými normami, byly jasně formulovány, a pracovníci s nimi obeznámeni. Zvláštní pozornost je věnována pravidlům pro pracovníky, kteří nejsou v pracovněprávním vztahu k zařízení. V tomto případě musí zařízení zajistit, aby jejich přijetí odpovídalo normám upravujícím např. ochranu osobních údajů, bezpečnost práce, atd., které se vztahují na pracovníky v pracovněprávním vztahu.

## 11. PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ A PRACOVNÍCH TÝMŮ

Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb.

### KRITERIA

- 11.1. Zařízení uplatňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.

- 11.2. Zařízení pracovníkům umožňuje zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb.
- 11.3. V zařízení je uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky.
- 11.4. Zařízení má vypracovaný a uplatňovaný systém oceňování pracovníků, a to nejen finanční odměnou, ale i jinými způsoby (pochvala, zvyšování kvalifikace, atd.).
- 11.5. Je uplatňován program dalšího vzdělávání pracovníků, zejména těch, kteří se věnují přímé práci s uživatelem. Každý pracovník je s ním seznámen. Další vzdělávání pracovníků se odvíjí zejména od zjištěných potřeb uživatelů služeb a trendů v sociálních službách.
- 11.6. Pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zajišťuje zařízení podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
11.1	Zařízení má vypracován písemně systém hodnocení a odměňování pracovníků a pracovníci ho znají.
	Každý pracovník má vypracován vzdělávací plán.
11.2	Pracovníci znají způsob jak mohou ovlivňovat poskytování služeb uživatelům.
	Vedení umožňuje pracovníkům se do těchto procesů aktivně zapojovat.
11.3	Zařízení má stanoven systém pravidelných porad, plánovacích setkání, intervizí a dalších obdobných nástrojů řízení pracovních týmů. Je určena jejich frekvence, struktura, minimální rozsah a také kdo se porady může účastnit. Z porad je činěn písemný výstup.
11.4	Zařízení má písemně vypracovaný systém odměňování pracovníků.
11.5	Každý pracovník v přímé práci či řídicí pracovník má písemně zpracovaný vzdělávací plán, který stanovuje vědomosti a dovednosti, ve kterých se pracovník potřebuje dále rozvíjet a vzdělávat, a způsob, jakým bude tento rozvoj realizován.
	Vzdělávací plán je pravidelně vyhodnocován a aktualizován.
	Je uplatňován princip rovného přístupu k dalšímu vzdělávání.
11.6	Pracovní týmy se pravidelně účastní společné supervize prováděné nezávislým kvalifikovaným odborníkem.
	Zařízení má písemnou smlouvu se supervizorem, která vymezuje podmínky poskytování.

### ODŮVODNĚNÍ

*Ve službách dochází k těsné vazbě mezi uživateli a pracovníky, kteří jsou s uživateli v přímém kontaktu. Na těchto pracovnících přímo závisí kvalita služby, a je proto potřeba jim věnovat velkou pozornost. Kritéria upřesňují požadavky na vedení a rozvoj týmů pracovníků, kteří se věnují přímé práci s uživatelem. Pracovníkům musí být poskytována dostatečná podpora, motivace a prostor pro účast na rozvoji služeb, které zařízení poskytuje, a pro řešení problémů, se kterými se pracovníci setkávají při plnění pracovních úkolů.*

## C PROVOZNÍ STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

### 12. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY

**Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.**

## KRITERIA

- 12.1. Určené místo a doba, během níž je služba poskytována, odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů služby.
- 12.2. Poskytovaná služba je pro uživatele ze stanovené oblasti působnosti v uvedenou dobu a na uvedeném místě dostupná.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
12.1	Zařízení zohledňuje časové možnosti cílové skupiny a přizpůsobuje jim provozní dobu.
	Umístění zařízení odpovídá potřebám cílové skupiny.
12.2	Zařízení dodržuje provozní dobu.

## ODŮVODNĚNÍ

*Kritéria upřesňují požadavky na místní a časovou dostupnost služeb pro uživatele. Denní doba, kdy jsou služby poskytovány, musí odpovídat možnostem osob, které je využívají. Současně se sleduje, zda závazky, které v tomto ohledu zařízení učiní, odpovídají skutečnosti.*

## 13. INFORMOVANOST O SLUŽBĚ

**Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb.**

## KRITERIA

- 13.1. Zařízení má zpracován soubor informací o své službě, který je dostupný veřejnosti a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny (písemná podoba, audio nebo video záznam, webové stránky, speciální podoby dokumentů pro lidi se speciálními potřebami v oblasti komunikace a porozumění).
- 13.2. Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména následující informace: právní formu, IČO, statutárního zástupce a zodpovědného pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování služby, telefonické spojení, poslání, cíle služby a principy jejich dosahování, označení cílové skupiny uživatelů, podmínky pro poskytování služby, kapacitu zařízení, cenu služby pro uživatele.
- 13.3. Zařízení vydává a zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
13.1	Zařízení má zpracován systém informování o službě (kdo, komu, jak, co)
	Zařízení dbá na pravidelné aktualizaci svých informačních materiálů.
13.2	Zařízení informuje o své službě další poskytovatelé sociálních služeb a jiné subjekty v regionu, kde působí. V případě změn provádí aktualizaci.
	Zařízení dbá, aby ve svých informačních materiálech a veřejných sdělení nestigmatizovalo cílovou skupinu.
13.3	Výroční zpráva splňuje základní informační kritéria která se váží k realizované službě.

## ODŮVODNĚNÍ

*Kritéria shrnují informace, které by měly být o zařízení a jím poskytovaných službách veřejně přístupné, a formu jejich zveřejnění vycházející z potřeb cílové skupiny uživatelů.*

### 14. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

**Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.**

#### KRITERIA

- 14.1. Prostředí a vybavení zařízení (zejména bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, světelná a tepelná pohoda, kompenzační zařízení a pomůcky) odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům uživatelů.
- 14.2. Prostory zařízení, kde je služba poskytována, jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.
- 14.3. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování služeb odpovídaly platným obecně závazným normám.
- 14.4. V případě potřeby vydává a uplatňuje vnitřní pravidla, s nimiž jsou seznámeni uživatelé i pracovníci zařízení.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
14.1	Materiálně - technickým zázemím pro poskytování služby se rozumí: <ul style="list-style-type: none"><li>- místo určené pro běžné aktivity uživatelů služby,</li><li>- místo určené k individuálním rozhovorům při zachování soukromí.</li></ul>
14.2	Viz. kritérium
14.3	Prostory jsou využívány ke schválenému účelu. Zařízení má přehled, které právní předpisy a normy musí dodržovat.
14.4	Zařízení má vypracovanu směrnici stanovující pravidla využívání a zapůjčování hmotného majetku a vybavení. stanoví a uplatňuje pravidla pro užívání materiálně - technického zázemí v písemné podobě vnitřních předpisů (např. provozní řád, návody k použití, informační tabule apod.).

## ODŮVODNĚNÍ

*Kritéria shrnují základní technické předpoklady pro poskytování kvalitních služeb. Jde o to, aby služby byly poskytovány v takovém prostředí, které odpovídá svým charakterem potřebám cílové skupiny, nesnižuje společenské postavení osob, které služby využívají a splňuje platné obecně závazné normy.*

### 15. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

**Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.**

#### KRITERIA

- 15.1. Zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.

- 15.2. Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i uživatelé byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.
- 15.3. O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
15.1	Zařízení v písemné podobě definuje zejména tyto havarijní situace, způsoby jejich řešení, rozdělení kompetencí a způsob dokumentace: požár, živelné události, technické závady budovy, přechodný nedostatek pracovníků, zhoršení ekonomické situace zařízení, náhlé zhoršení zdravotního stavu či úmrtí pracovníka nebo klienta, agresivní klient, intoxikovaný klient, sebevražedný klient, poškození nebo zcizení majetku uživatele služby či zařízení, úraz klienta a pracovníka, agresivní osoba, krádeže, napadení klienta, napadení pracovníka atd.
15.2	Pracovníci i uživatelé služby tyto postupy znají.
15.3	Viz. Kritérium.

#### ODŮVODNĚNÍ

*Kritéria shrnují požadované postupy pro řešení nouzových a havarijních situací. Zařízení má definováno, k jakým situacím by mohlo dojít, a má připraveny postupy pro jejich řešení. Současně zajišťuje, že s definovanými postupy jsou odpovídajícím způsobem seznámeni pracovníci i uživatelé, a že jsou vytvořeny předpoklady pro to, aby byli uživatelé i pracovníci schopni tyto postupy použít.*

#### 16. ZAJIŠTĚNÍ KVALITY SLUŽEB

**Vedení zařízení dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.**

#### KRITERIA

- 16.1 Zařízení kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.
- 16.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány, atd. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.
- 16.3 Zařízení zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce, profesní a oborové asociace, apod.).
- 16.4 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.
- 16.5 Zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
16.1	Zařízení má vypracovaný systém hodnocení a kontroly poskytování služeb.
	Cíle zařízení jsou měřitelné.
	Pracovníci mají jasné povědomí o nutnosti hodnotit poskytované služby.
	Jsou doklady o konkrétních změnách, které byly v souvislosti s hodnocením

	služby učiněny.
<b>16.2</b>	Zařízení pravidelně zjišťuje spokojenost se službami a zpětnou vazbu využívá při plánování poskytování služeb.
<b>16.3</b>	Zařízení zapojuje do hodnocení (kromě pracovníků) zejména samosprávu, kurátory pro mládež, OPD, školy, PMS, drogové služby, úřad práce.
<b>16.4</b>	Existuje jasné propojení mezi vyřizováním stížností a zlepšováním kvality služeb.
<b>16.5</b>	V zařízení se třídí odpad.

### ODŮVODNĚNÍ

*Kritéria specifikují postup zařízení při péči o zajištění kvality svých služeb. „Nevýhodou“ služeb je to, že jsou poskytovány v okamžiku jejich vzniku a není prostor pro dodatečné úpravy a opravy. Zařízení proto musí mít systémy průběžného hodnocení, zda jsou služby poskytovány v souladu s vnitřními pravidly a kritérii, a možností napravit případné chyby. Důležitou roli hraje vnitřní kontrola plnění veřejných závazků zařízení a naplňování osobních cílů uživatelů. Vychází se z toho, že kvalita se odvíjí od vyváženosti a uspokojení potřeb všech zájmových skupin, zejména uživatelů a pracovníků. Kvalitní služba je sama o sobě zdrojem neustálého zlepšování.*

## 17. EKONOMIKA

**Zařízení má plán zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb, vytváří podmínky pro to, aby hospodaření odpovídalo platným obecně závazným normám a bylo transparentní.**

### KRITERIA

- 17.1. Zařízení má rozpočet na příslušný kalendářní rok obsahující zejména plánované výdaje a příjmy na zajištění služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.
- 17.2. Zařízení zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o hospodaření, z níž jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb zařízení v daném roce.
- 17.3. Zařízení má stanovena a uplatňována vnitřní pravidla pro přijímání darů.
- 17.4. Zařízení má zavedený systém, který umožňuje, aby byly plněny platné obecně závazné normy i případná další vnitřní pravidla.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
<b>17.1</b>	Rozpočet se odvíjí od skutečných činností.
	Rozpočet je součástí výroční zprávy.
<b>17.2</b>	Viz. Kritérium
<b>17.3</b>	Viz. Kritérium
<b>17.4</b>	V zařízení je přehled o tom, které legislativní normy je nutné dodržovat.

### ODŮVODNĚNÍ

*Kritéria specifikují požadavky na finanční zajištění služeb tak, aby jejich kontinuita nebyla ohrožena nedostatkem peněz, aby byly naplněny předpoklady pro plnění platných obecně závazných norem v této oblasti, a aby bylo hospodaření zařízení v souladu s obecně závaznými předpisy transparentní.*

# Kritická kritéria<sup>1</sup>

## 1. Cíle a způsoby poskytování služeb

Kritérium	Kritické
1.1 Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek.	ano
1.2 Veřejný závazek definovaný podle 1.1 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.	ano
1.3 Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou. Metodika je běžně přístupná všem pracovníkům.	ano
1.4 Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.	ano
1.5 Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.	ne

## 2. Ochrana práv uživatelů

Kritérium	Kritické
2.1 Zařízení má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Jde zejména o následující oblasti: ochranu osobní svobody, soukromí, osobních údajů, práva na vzdělání a svobodnou volbu povolání, ochranu před jakýmkoli formami zneužívání, nucenými pracemi, diskriminací, apod.	ano
2.2 Pro oblasti definované ve 2.1 má zařízení psaná vnitřní pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů služeb. Zařízení má mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů zařízením nebo jeho pracovníky	ano
2.3 Zařízení má definovány situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují.	ano
2.4 Rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby je respektováno.	ne

## 3. Jednání se zájemcem o službu

Kritérium	Kritické
3.1 Zařízení na základě vnitřních pravidel aktivně informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny.	ne
3.2 Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů.	ne

<sup>1</sup> Pokud zařízení při auditu (inspekci) v rámci hodnocení naplnění standardů některý kritický standard nenaplní, znamená to, že auditem (inspekci) neprošlo úspěšně bez ohledu na hodnocení ostatních kritérií.

3.3 Příslušný pracovník zařízení dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat, a jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.	ano
3.4 Osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu. Sociální a zdravotní diagnóza a omezení z ní plynoucí jsou uplatňovány zejména ve fázi, kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle, připravována strategie omezení rizik, atd.	ne
3.5 Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem, a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.	ne
3.6 Zařízení stanoví pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.	ano

#### 4. Dohoda o poskytování služby

Kritérium	Kritické
4.1 Stanovený zástupce zařízení a uživatel uzavírají dohodu o poskytování služby.	ne
4.2 Dohoda je uzavřena podle potřeb uživatele a charakteru služby ústně nebo písemně. Uzavřené dohody jsou evidovány. Písemná dohoda je uzavírána vždy, když o to zájemce o službu/uživatel projeví zájem, nebo je-li součástí poskytovaných služeb ubytování nebo pomoc při zajišťování základních životních potřeb.	ano
4.3 Dohoda obsahuje ujednání podle bodu 3.3 a dále vymezuje ujednání o případné zkušební době, postupy při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby, způsob a podmínky pro ukončení služby a způsob, jakým lze tuto dohodu měnit.	ne
4.4 Zařízení dbá na to, aby zájemce o službu/uživatel služby rozuměl obsahu a účelu dohody.	ne
4.5 Uživatel může dohodu vypovědět kdykoli, zařízení jen za podmínek stanovených v dohodě.	ne
4.6 Postup vypracovaný pro případné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele umožňuje uživateli zajistit náhradní služby.	ne

#### 5. Plánování a průběh služby

Kritérium	Kritické
5.1 Průběh služby vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem.	ne
5.2 Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu služby přehodnocováno. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.	ne
5.3 Zařízení má vypracována písemná vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování procesu poskytování služeb. Zařízení stanoví tato pravidla v závislosti na charakteru služeb. V závislosti na charakteru služby je stanoven způsob, jakým je zaznamenán průběh jejího poskytování (včetně termínů a způsobu, jakým může být poskytování služby přehodnoceno).	ano
5.4 Za plánování a průběh služby pro jednotlivé uživatele odpovídají konkrétní pracovníci zařízení.	ne

5.5 V zařízení je uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým uživatelům.	ne
5.6 Zařízení má stanovená kritéria pro posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb.	ne

## 6. Osobní údaje

Kritérium	Kritické
6.1 Zařízení má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje získat od uživatelů svých služeb, aby poskytované služby byly bezpečné, odborné a kvalitní.	ne
6.2 Zařízení zpracovává jen ty osobní údaje uživatelů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.	ano
6.3 Vnitřní pravidla umožňují určeným pracovníkům zařízení efektivní využívání osobních údajů za účelem poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.	ne
6.4 Zařízení vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.	ne
6.5 Pokud to vyžaduje charakter služby nebo sám uživatel, zajišťuje zařízení anonymní evidenci jednotlivých uživatelů.	ano
6.6 Dokumenty, které jsou vedeny o službách poskytovaných jednotlivým uživatelům, jsou po přiměřenou dobu archivovány.	ne

## 7. Stížnosti na kvalitu nebo povahu služeb

Kritérium	Kritické
7.1 Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, a kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení.	ano
7.2 Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho konkrétně se uživatelé mají se stížností obracet, a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti.	ne
7.3 Uživatelé jsou zařízením poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují kontakt na tyto orgány.	ne
7.4 Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Lhůta pro vyřízení stížnosti je přiměřená.	ne
7.5 Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.	ne
7.6 Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.	ne
7.7 Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.	ne
7.8 V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka.	ne
7.9 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná uživatelům.	ne

## 8. Návaznost na formální a neformální zdroje

Kritérium	Kritické
-----------	----------

8.1 Zařízení nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení, spolky, zájmové kluby, atd. S těmito institucemi naopak v případě potřeby zařízení spolupracuje, a tak vytváří příležitosti, aby je uživatel mohl využívat, jak je to běžné v případě jeho vrstevníků.	ano
8.2 Zařízení spolupracuje s institucemi, odborníky a dalšími lidmi, které uživatel stanoví ze svého okolí, a to tak, aby uživatel směřoval k dosažení svých osobních cílů.	ne
8.3 Zařízení pomáhá uživateli kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a přání, zejména ty, které směřují ke zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb.	ne
8.4 Nemůže-li zařízení pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných odborníků a/nebo institucí.	ne
8.5 V souladu s přáním uživatele vytváří zařízení příležitosti pro smysluplné vztahy uživatele s rodinou a dalšími blízkými lidmi. V případě konfliktu zachovává zařízení neutralitu.	ne

### 9. Personální zajištění služeb

Kritérium	Kritické
9.1 Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců. Struktura i velikost personálu odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám. Složení a doplňování pracovního týmu umožňuje naplňování standardů kvality.	ano
9.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zvláštní pozornost je při zaškolování věnována principům, které zařízení uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů služeb a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový pracovník pracovat.	ne
9.3 Pro uživatele se specifickými potřebami pracuje personál s odpovídajícím odborným vzděláním a dovednostmi.	ne
9.4 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.	ne

### 10. Pracovní podmínky a řízení organizace

Kritérium	Kritické
10.1 Zařízení má definovanou organizační strukturu, z níž jsou patrná oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků.	ne
10.2 V případě využívání pracovníků, kteří nejsou se zařízením v pracovněprávním vztahu, má zařízení vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o provedení práce a zajištění pracovních podmínek, zejména pojištění, stanovení zodpovědnosti, závazku mlčenlivosti, atd.	ne
10.3 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby pracovní podmínky odpovídaly platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.	ne

### 11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Kritérium	Kritické
-----------	----------

11.1 Zařízení uplatňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.	ne
11.2 Zařízení pracovníkům umožňuje zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb.	ne
11.3 V zařízení je uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky.	ne
11.4 Zařízení má vypracovaný a uplatňovaný systém oceňování pracovníků, a to nejen finanční odměnou, ale i jinými způsoby (pochvala, zvyšování kvalifikace, atd.).	ne
11.5 Je uplatňován program dalšího vzdělávání pracovníků, zejména těch, kteří se věnují přímé práci s uživatelem. Každý pracovník je s ním seznámen. Další vzdělávání pracovníků se odvíjí zejména od zjištěných potřeb uživatelů služeb a trendů v sociálních službách.	ano
11.6 Pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zajišťuje zařízení podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání.	ne

## 12. Místní a časová dostupnost služby

Kritérium	Kritické
12.1 Určené místo a doba, během níž je služba poskytována, odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů služby.	ne
12.2 Poskytovaná služba je pro uživatele ze stanovené oblasti působnosti v uvedené dobu a na uvedeném místě dostupná.	ne

## 13. Informovanost o službě

Kritérium	Kritické
13.1 Zařízení má zpracován soubor informací o své službě, který je dostupný veřejnosti a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny (písemná podoba, audio nebo video záznam, webové stránky, speciální podoby dokumentů pro lidi se speciálními potřebami v oblasti komunikace a porozumění).	ne
13.2 Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména následující informace: právní formu, IČO, statutárního zástupce a zodpovědného pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování služby, telefonické spojení, posílání, cíle služby a principy jejich dosahování, označení cílové skupiny uživatelů, podmínky pro poskytování služby, kapacitu zařízení, cenu služby pro uživatele.	ne
13.3 Zařízení vydává a zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti.	ne

## 14. Prostředí a podmínky poskytování služeb

Kritérium	Kritické
14.1. Prostředí a vybavení zařízení (zejména bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, světelná a tepelná pohoda, kompenzační zařízení a pomůcky) odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům uživatelů.	ne
14.2. Prostory zařízení, kde je služba poskytována, jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.	ne

14.3. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování služeb odpovídaly platným obecně závazným normám.	ne
14.4. V případě potřeby vydává a uplatňuje vnitřní pravidla, s nimiž jsou seznámeni uživatelé i pracovníci zařízení.	ne

### 15. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Kritické
15.1 Zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.	ne
15.2 Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i uživatelé byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.	ne
15.3 O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.	ne

### 16. Zvyšování kvality služeb

Kritérium	Kritické
16.1 Zařízení kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.	ne
16.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány, atd. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.	ne
16.3 Zařízení zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce, apod.).	ne
16.4 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.	ne
16.5 Zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.	ne

### 17. Ekonomika

Kritérium	Kritické
17.1 Zařízení má rozpočet na příslušný kalendářní rok obsahující zejména plánované výdaje a příjmy na zajištění služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.	ne
17.2 Zařízení zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o hospodaření, z níž jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb zařízení v daném roce.	ne
17.3 Zařízení má stanovená a uplatňována vnitřní pravidla pro přijímání darů.	ne
17.4 Zařízení má zavedený systém, který umožňuje, aby byly plněny platné obecně závazné normy i případná další vnitřní pravidla.	ne

V Říčanech dne 16. září 2009

Jaromír Jech  
předseda správní rady