

Obsah standardů kvality sociální služby

Standard 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	
a	Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování služeb, druhem služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je služba poskytována. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.
b	Poskytovatel vytváří podmínky, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
c	Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování služby a dle nich postupuje.
d	Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.
Standard 2 Ochrana práv osob	
a	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv klientů dojde. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
b	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy klientů, včetně pravidel pro řešení těchto situací. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
c	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
Standard 3 Jednání se zájemcem o sociální službu	
a	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách jejího poskytování. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
b	Poskytovatel projednává se zájemcem o službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.
c	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu z důvodů stanovených zákonem. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
Standard 4 Smlouva o poskytování sociální služby	
a	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování služby s ohledem na druh poskytované služby a okruh osob, kterým je určena. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
b	Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.
c	Poskytovatel sjednává s klientem rozsah a průběh poskytování služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.
Standard 5 Individuální plánování průběhu sociální služby	
a	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
b	Poskytovatel plánuje společně s klientem průběh poskytování služby s ohledem na osobní cíle a možnosti klienta.
c	Poskytovatel společně s klientem průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.
d	Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každého klienta určeného zaměstnance.
e	Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování služby jednotlivým klientům.
Standard 6 Dokumentace o poskytování sociální služby	
a	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech, včetně pravidel pro nahlížení.
b	Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých klientů pokud to vyžaduje charakter služby nebo na žádost osoby.
c	Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o klientovi po ukončení poskytování služby.
Standard 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	
a	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů na kvalitu nebo způsob poskytování služby, a to ve formě srozumitelné klientům. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
b	Poskytovatel informuje klienty o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. S těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.
c	Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.
d	Poskytovatel informuje klienty o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Standard 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	
a	Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby klient mohla takové služby využívat.
b	Poskytovatel zprostředkovává klientovi služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.
c	Poskytovatel podporuje klienty v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. V případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.
Standard 9 Personální a organizační zajištění sociální služby	
a	Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona 108/2006. Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované služby, její kapacitě a počtu a potřebám klientů.
b	Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.
c	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
d	Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
Standard 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců	
a	Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.
b	Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců. Podle tohoto programu poskytovatel postupuje.
c	Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě. Podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
d	Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců. Podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
e	Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.
Standard 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	
	Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování služby podle druhu služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.
Standard 12 Informovanost o poskytované sociální službě	
	Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.
Standard 13 Prostředí a podmínky	
a	Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.
b	Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.
Standard 14 Nouzové a havarijní situace	
a	Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služby, a postup při jejich řešení.
b	Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a klienty s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a klienti byli schopni stanovené postupy použít.
c	Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.
Standard 15 Zvyšování kvality sociální služby	
a	Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.
b	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti klientů se způsobem poskytování sociální služby. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
c	Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.
d	Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality služby.