

SEMINÁŘ K ROZVOJI DÍLČÍCH TYPŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

**- sdílení zkušeností s registracemi a
inspekce individuálního projektu**

Individuální projekt

**Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v
Královéhradeckém kraji**



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Inspekce poskytování sociálních služeb

„Doporučení“ uvedená v následujícím textu obsahují komentáře a podněty k jednotlivým kritériím standardů kvality a způsoby zjišťování jejich naplnění. Tato „doporučení“ vycházejí z praktických zkušeností inspektorů – úředníků, zjištěných při inspekcích v Královéhradeckém kraji, pro poskytovatele sociálních služeb však nejsou závazná.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Standard č. 1

**Cíle a způsoby
poskytování sociálních
služeb**

Kritérium 1a (zásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

- *Poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je sociální služba určena = veřejný závazek (dále jen VZ)*
- *VZ je definován písemně v oficiálním dokumentu organizace a obsahuje všechny 4 části*
- *VZ je zveřejněný ve více zdrojích a to jednotně, zdroje jsou zvoleny s ohledem na okruh osob*
- *Zveřejněný VZ je v souladu s písemným VZ v oficiálním dokumentu organizace*
- *VZ vykazuje soulad s § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách) a druhem sociální služby dle příslušného paragrafového znění*
- *Rozsah a forma poskytované sociální služby zachovává lidskou důstojnost (např. uživatelé jsou poskytovány jen ty úkony, které opravdu potřebuje, nejsou poskytovány všechny úkony a to plošně všem uživatelům)*
- *Poskytování sociální služby vychází z individuálních potřeb každého uživatele (ověřuje se z individuálních plánů uživatelů a z rozhovorů s uživateli)*
- *Poskytování sociální služby podporuje rozvoj, popř. zachování samostatnosti uživatele a motivuje uživatele k překonání nepříznivé sociální situace*
- *Sociální služba pomáhá k sociálnímu začleňování uživatele*

Doporučení:

- VZ musí obsahovat všechny 4 požadované části, které na sebe navazují a jsou spolu ve shodě.
- VZ musí být stanoven jednotně v různých zdrojích (je možné prezentovat i zkrácenou verzi VZ, ale principiálně musí být totožná s VZ uvedeným v oficiálním dokumentu).
- Požadavek je, aby stanovené cíle byly strategické, dlouhodobé, krátkodobé (dlouhodobé a krátkodobé musí být SMART).

Kritérium 1b (zásadní kritérium)

Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

- *Nejsou třeba písemná pravidla*

Doporučení:

- Pracovníci prokáží, že vnímají, kdy uživatelé mohou uplatňovat vlastní vůli a kdy nikoliv (např. ovlivňuje to potřeby ostatních uživatelů, organizační důvody,...) a dokáží zdůvodnit, proč tomu tak je a uvedou, jak uživatele při uplatňování vlastní vůle poskytovatel podporuje.
- Pracovníci umějí popsat, co si představují v rámci přiměřeného rizika na špatnou volbu a v jakých konkrétních případech toto může nastat v rámci služby, popř. jestliže se toto již stalo, jak pracovníci postupovali.
- Pracovníci umějí popsat, kdy uživatel nemůže uplatnit vlastní vůli, a toto dokáží zdůvodnit. Umějí popsat způsoby, jak jsou na to uživatelé vhodně upozorněni.

Kritérium 1c (zásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.

- *Pracovní postupy existují v písemné podobě*
- *Pracovní postupy jsou reálné a lze podle nich postupovat*

Doporučení:

- Pracovními postupy jsou míněny konkrétní pracovní postupy při poskytování sociální služby (zejména popis toho, jak jsou prováděny základní činnosti uvedené u jednotlivých druhů sociální služby dle zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).
- Pracovníci dokáží říci, jak provádějí náhodně vybrané úkony v souladu s vnitřními dokumenty zabývajícími se tímto kritériem.
- Je třeba stanovit, které pracovní postupy jsou pro zaměstnance závazné (např. ošetřovatelské a pečovatelské postupy) a které mají pouze doporučující charakter (např. metody práce s uživateli s poruchami v komunikaci).
- Pracovní postupy slouží ke standardizaci činností na jednotlivých úsecích organizace a jsou určeny pro zaměstnance provádějící tyto činnosti.
- Pracovní postupy v písemné podobě mají formální náležitosti (datum vyhotovení, datum účinnosti, podpisovou doložku, rozdělovník).

Kritérium 1d (nezásadní kritérium)

Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

- *Nejsou třeba písemná pravidla*
- *Poskytovatel doloží, jaká vytváří vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením*

Doporučení:

- Pravidla by měla být stanovena na základě zkušeností vyplývajících z praxe a musí být v souladu s druhem poskytované sociální služby.
- Praxe ukazuje, že většina poskytovatelů má v rámci tohoto kritéria pravidla zpracována písemně. Ačkoli to není povinnost, jeví se to jako praktičtější.
- V rozhovorech s uživateli se ověřuje, zda jsou pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením naplňována.

Ostatní informace ke standardu č. 1

- ❑ Standard č. 1 se prolíná všemi standardy, správné stanovení VZ je základem pro realizaci celé sociální služby.
- ❑ Standard č. 1 úzce souvisí zejména se standardem č. 5 – stanovené cíle v individuálních plánech uživatelů musí být v souladu s VZ.
- ❑ Další provázanost standardu č. 1 je zejména se standardem č. 15 – ověřování, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s VZ.
- ❑ Další provázanost standardu č. 1 je okrajově se standardem č. 13 – v rámci vytváření pravidel pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením by měl poskytovatel např. zjišťovat, zda uživatelům vyhovuje pracovní oděv personálu (uniformy), či služební auta reklamující sociální službu.

Standard č. 2

Ochrana práv osob

Kritérium 2a (zásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Pravidla existují v písemné podobě*
- *Pravidla jsou zpracována podle druhu poskytované služby*
- *Pravidla jsou reálná a lze podle nich postupovat*

Doporučení:

- Nutno stanovit oblasti práv (definovat situace), které by mohly být v souvislosti s poskytováním sociální služby porušeny (specificky pro daný druh a formu služby), při tom zohlednit zejména míru závislosti uživatele na službě, délku poskytování služby, technické podmínky poskytování služby apod.
- Stanovení konkrétních postupů, jak se bude vzniku těchto situací předcházet. Poskytovatel při stanovení konkrétních postupů zohledňuje jednotlivé situace, tj. způsoby řešení mohou být rozdílné.
- Stanovení postupů, jak se bude porušení práv řešit (s kým se bude řešit a jak).
- Určení zodpovědností za řešení těchto situací, tj. kdo bude prověřovat, že tyto situace v sociální službě nenastávají a práva uživatelů jsou dodržována.
- Stanovení postupů, jakými poskytovatel prověřuje, zda k porušování práv nedochází.

Kritérium 2a - pokračování

- Pokud poskytovatel ví, že by mohla být některá práva u uživatelů porušena, je toto nutné zpracovat nejen do vnitřních směrnic, ale pracovat s těmito riziky i individuálně, tj. při práci s uživateli, kde toto riziko hrozí, popř. nastává a jakým způsobem je s tímto pracováno. (Jedná se především o právo na volný pohyb, právo na přiměřené riziko apod.) Ze záznamů uživatelů musí být zřejmé, jakým způsobem a v jaké míře mohou ohrožená práva naplňovat a v případě, že dochází k jejich omezení, zdůvodnění proč k tomu dochází, tj. (úplné) naplnění těchto práv není možné, protože rizika plynoucí z jejich naplňování jsou pro uživatele větší, než důsledky jejich omezení).
- Postup obdobný jako u opatření omezující pohyb dle § 89 zákona o sociálních službách, tj. identifikace situací, kdy by mohlo být právo porušeno, stanovení postupů (od nejmírnějších), jak vzniku těchto situací předcházet, omezení práva – zdůvodněné, analýza situace.
- Dbát na soulad vnitřních dokumentů, tj. vnitřních směrnic, které upravují oblast porušování práv a svobod a dalších dokumentů, které jsou zavazující pro uživatele, např. domácí řády apod.

Kritérium 2b (zásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Pravidla existují v písemné podobě*
- *Pravidla jsou zpracována podle druhu poskytované služby*

Doporučení:

- Nutno vymezit situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, při tom je nutné zohlednit zejména míru závislosti uživatele na službě, délku poskytování služby, technické podmínky poskytování služby apod.
- Stanovení postupů, jakými poskytovatel prověřuje, zda ke střetu zájmů nedochází.
- Nutno stanovit odpovědnost za monitorování případných střetů zájmů.
- Stanovení postupů, jak se budou střety zájmů řešit (s kým se bude řešit a jak), pravidla obsahují konkrétní postupy řešení jednotlivých situací.
- Určení odpovědností za řešení těchto střetů zájmů uživatelů.
- Popis toho, jakým způsobem se bude nakládat se zjištěními získanými při řešení těchto situací.

Kritérium 2c (nezásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Pravidla existují v písemné podobě*
- *Pravidla jsou zpracována podle druhu poskytované služby*
- *Pravidla jsou reálná a lze podle nich postupovat*

Doporučení:

- Poskytovatel si stanoví, co považuje za dar, včetně rozlišení věcných a finančních darů.
- Za jakých okolností, a zda vůbec, může pracovník dary přijímat, zejména od uživatelů.
- V případě, že jsou předkládána pravidla pro „fundraising“, musí naplňovat požadavky tohoto kritéria.
- Z pravidel musí být zřejmé, že uživatele jeho případný dar nezvýhodňuje oproti ostatním uživatelům.
- Jakým způsobem jsou dary přijímány, jaké náležitosti musí naplňovat jejich příjem a evidenci apod.
- Zda poskytovatel postupuje dle pravidel je ověřováno na konkrétních případech darů (případně rozhovory s uživateli).

Ostatní informace ke standardu č. 2

- Standard č. 2 souvisí zejména se standardy č. 1, 4, 6, 7, 8, 9 a dále s § 89 zákona o sociálních službách.
- Standard č. 1 – souvislost s kritériem 1 b, v němž je poskytovatel povinen vytvářet takové podmínky, které osobám, kterým poskytuje službu, umožňují, aby uživatelé mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
- Standard č. 4 – především v oblasti dodržování podmínek stanovené legislativou (např. v oblasti smluvního stanovení výše úhrad), správného nastavení postupů při uzavírání smluv.
- Standard č. 6 – nesprávná manipulace s osobními údaji je také možnou oblastí porušení práv uživatelů.
- Standard č. 7 - podrobněji posuzuje naplňování práva si stěžovat.
- Standard č. 8 – poskytovatel by měl mít vytvořen v rámci střetů zájmů postup, který bude dodržovat v situacích konfliktů uživatele s jeho přirozeným sociálním prostředím.
- Standard č. 9 – provázanost s personálními standardy, soulad povinností nastavených v pracovních náplních s dodržováním práv uživatelů.

Ostatní informace ke standardu č. 2 - pokračování

- ❑ Úzký vztah s § 89 zákona o sociálních službách, kdy poskytovatel vymezuje situace a postupy, které souvisí s užitím opatření omezujících pohyb v souvislosti s přímým ohrožením zdraví nebo života uživatele nebo jiných osob a postupy související s rizikem omezení pohybu v dalších situacích.

Standard č. 3

**Jednání se zájemcem
o sociální službu**

Kritérium 3a (zásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Pravidla existují v písemné podobě*
- *Pravidla jsou zpracována podle druhu poskytované služby*
- *Pravidla jsou reálná a lze podle nich postupovat*
- *Pravidla jsou zpracována v takové formě, aby podle nich bylo možno informovat zájemce srozumitelným způsobem*

Doporučení:

- Musí se vycházet z toho, že je nutno jednat primárně se zájemcem o sociální službu a předávané informace musí být pro něho srozumitelné. To platí i v případě, že smlouvu o poskytnutí služby bude za uživatele uzavírat jiná osoba (zákonný zástupce, zmocněnec, opatrovník apod.).
- Jednání se zájemcem je třeba chápat jako proces probíhající podle stanovených pravidel. Je třeba přesně stanovit účastníky jednání (zájemce musí být účastníkem vždy), průběh jednání, formy jednání, pamatovat na možné potíže s komunikací, nepředvídané situace (agrese, antipatie, rozpor zájmu zájemce-zákonný zástupce apod.).
- V pravidlech je třeba zveřejnit, které informace se zájemci předávají, v jakém časovém horizontu a zejména jakou formou.
- Při získávání informací o zájemci je třeba mít na mysli specifičnost druhu služby. Je třeba mít stanoveno jak rozlišit, zda žadatel spadá do okruhu osob, kterým je služba poskytována.
- Je třeba mít stanovený výstup z jednání.
- Stanovit způsob nakládání s informacemi a materiály získanými z procesu jednání se zájemcem pro různé případy: Zájemce se stane uživatelem; zájemce je odmítnut a jednání je ukončeno; pro zájemce není místo, ale je zařazen do pořadníku čekatelů apod.
- Nehodnotí se pouze písemná forma zpracovaných vnitřních pravidel, ale jejich soulad se zaběhnutou praxí.

Kritérium 3b (zásadní kritérium)

Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

- *Nejsou třeba písemná pravidla*
- *Požadované je třeba doložit výstupy z jednání se zájemcem, rozhovory s pracovníky a uživateli*

Doporučení:

- I přesto, že pravidla pro projednávání požadavků, očekávání a osobní cílů není nutné mít zpracována písemně, doporučuje se stanovení způsobu jejich zjišťování.
- Projednávání musí být oboustranný akt a musí vycházet z druhu poskytované služby.
- Při projednávání musí poskytovatel dbát na způsob komunikace s ohledem na schopnost vnímání zájemce.
- Stanovené cíle musí být ve službě reálně dosažitelné, v této fázi nemusí být natolik rozpracované jako ve standardu č. 5.

Kritérium 3c (nezásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Pravidla existují v písemné podobě*
- *Pravidla jsou zpracována s ohledem na druh poskytované služby*
- *Pravidla jsou reálná a lze podle nich postupovat*

Doporučení:

- Ze zpracovaných pravidel musí být zřejmé, že je postupováno ve všech případech stejným způsobem.
- Odmítnout uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby lze pouze z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 zákona o sociálních službách. V jiných než pobytových službách nelze odmítat zájemce o služby z tzv. zdravotních důvodů (§ 91 odst. 3 písm. c) zákona o sociálních službách).
- Nutnost stanovení postupu při odmítnutí zájemce. Zda lze odmítnout uzavřít smlouvu např. pouze na základě písemné žádosti, osobního jednání nebo provedení sociálního šetření.
- Začlenit prvky základního sociálního poradenství a v případě odmítnutí zájemce tomuto doporučit jiného poskytovatele, který požadovanou službu poskytuje.
- Mít stanoven způsob, kterým je zájemce informován o tom, že s ním poskytovatel odmítá uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby. Písemné oznámení musí obsahovat konkrétní zdůvodnění nepřijetí a doporučuje se vydávat vždy písemně, přestože je to zákonem požadováno pouze v případě, pokud o to osoba požádá.

Kritérium 3c - pokračování

- Stanovit postup pro případné zájemcovo vyjádření nesouhlasu s odmítnutím uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby (projednání, kontakty na osoby či organizace, na které je možno se obrátit apod.).
- V případě odmítnutí uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby z důvodu nedostatečné kapacity (§ 91 odst. 3 písm. b) zákona o sociálních službách) je zákonná povinnost vést evidenci takovýchto žadatelů. Nesplnění této povinnosti je správním deliktem dle § 107 odst. 2 písm. c) zákona o sociálních službách, s pokutou do výše 10.000,- Kč.
- Písemná pravidla by měla obsahovat postup, jak je nakládáno s evidencí žadatelů, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu kapacity (pořadník, oslovení v případě uvolnění kapacity, ponechané či vrácené materiály od zájemce apod.)
- Nehodnotí se pouze písemná forma zpracovaných vnitřních pravidel, ale jejich soulad se zaběhnutou praxí, včetně související dokumentace – oznámení o odmítnutí, evidence odmítnutých zájemců o službu, rozhovory s pracovníky apod.

Ostatní informace ke standardu č. 3

- Standard č. 3 úzce souvisí zejména se standardem č. 4. V některých případech, zejména u tzv. „krátkodobých služeb“ (např. poradny) je problém rozlišit hranice mezi těmito standardy. Není nezbytně nutné je od sebe „násilně“ oddělovat, je však třeba rozlišit, kdy se ze zájemce o službu stává uživatel služby.
- Další provázanost standardu č. 3 je zejména se standardy č. 1, 6 a 12.
- U standardu č. 1 návaznost zejména na stanovený okruh osob, kterým je služba určena.
- U standardu č. 6 na nakládání s dokumenty, které v souvislosti s jednáním se zájemcem o sociální službu vzniknou a s osobními (případně citlivými) údaji, které v rámci tohoto procesu jsou od zájemců zjištěny.
- Standard č. 12 – informovanost o poskytované sociální službě a informování zájemce úzce souvisí. Nutno dbát především na srozumitelnost poskytovaných informací.
- I v případech, kdy písemná forma není právním předpisem výslovně požadována, je třeba říci, že písemné vyhotovení pravidel zajistí jejich účel lépe, než forma ústní.

Standard č. 4

**Smlouva o poskytování
sociální služby**

Kritérium 4a (zásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Pravidla existují v písemné podobě*
- *Pravidla jsou zpracována podle druhu poskytované služby*
- *Pravidla jsou zpracována s ohledem na okruh osob, kterým je služba určena*
- *Pravidla jsou reálná a lze podle nich postupovat*

Doporučení:

- Pravidla musí obsahovat celý proces uzavírání smlouvy od vysvětlení zájemci k čemu smlouva slouží, přes vlastní projednání, uzavření, až po její uložení.
- Nutno stanovit kompetence jednotlivých pracovníků, kteří se procesu účastní – obvykle jiný pracovník projednává obsah, jiný podepisuje konečné znění.
- Mít přesně stanovenou formu smlouvy – písemná vždy, písemná, pokud o to jedna strana požádá, ústní, přičemž ve všech případech (tedy i u ústní) platí, že smlouva musí být individualizovaná a konkrétní a musí obsahovat jednotlivé náležitosti uvedené v § 91 odst. 2 zákona o sociálních službách.
- V pravidlech je třeba mít vydefinované situace (a pro ně i postupy), kdy může (musí) smlouvu o poskytování sociální služby za uživatele podepsat jiná osoba.
- Nehodnotí se pouze písemná forma zpracovaných vnitřních pravidel, ale jejich soulad se zaběhnutou praxí, popsané se hodnotí podle smluv samotných, podle rozhovorů s pracovníky i uživateli.

Kritérium 4b (nezásadní kritérium)

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

- *Požadované je zjišťováno z rozhovorů s pracovníky a zejména s uživateli, případně z předpřipravených pomůcek.*

Doporučení:

- Je třeba klást důraz na způsob projednání smlouvy s osobami vyžadujícími specifickou komunikaci. Zájemce o sociální službu musí být s obsahem smlouvy seznámen vždy. Není-li zájemce s ohledem na svůj duševní stav schopen pochopit právní text smlouvy, je třeba pokusit se mu jej vysvětlit pro něj přijatelnou formou, připravit alternativní podobu smlouvy – např. využít větší písmo, obrázky, znaky, zvukový záznam apod.
- Při uzavírání smlouvy písemnou formou, je-li to časově možné, je vhodné návrh smlouvy poskytnout zájemci (případně ostatním zainteresovaným osobám) předem k prostudování.
- V případě odkazu ve smlouvě na interní pravidla, je třeba postupovat obdobným způsobem a věnovat jejich seznámení stejnou váhu jako obsahu smlouvy samotné.

Kritérium 4c (nezásadní kritérium)

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

- *Nejsou třeba samostatná písemná pravidla, postup by však měl být součástí pravidel požadovaných kritériem 4a*
- *Požadované je třeba doložit výstupy z jednání se zájemcem, smlouvami o poskytnutí sociální služby, rozhovory s pracovníky a uživateli*

Doporučení:

- Osobní cíl uživatele, závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby, se kterou je sjednáván rozsah a průběh poskytování sociální služby, vychází již z procesu jednání se zájemcem, kdy se hovoří o situaci a potřebách žadatele ve vazbě na nabídku a podmínky poskytovatele.
- Sjednávání rozsahu a průběhu služby musí být oboustranný akt, nelze stanovit poskytování sociální služby bez ohledu na zájemce o sociální službu.
- Správný postup při sjednávání podmínek služby se odráží individuálnosti smlouvy samé.

Ostatní informace ke standardu č. 4

- ❑ Standard č. 4 se prolíná napříč všemi standardy. Nejvíce je spjat se standardem č. 3, když mezi jednáním se zájemcem a uzavřením smlouvy je v některých službách složité nalézt hranici. Rovněž tak standardy č. 2 a 5 mají s uzavíráním smluv o poskytování sociálních služeb úzkou návaznost. Některých standardů se dotýká zdánlivě pouze okrajově – například standardy č. 9 a 10, ve skutečnosti jsou však personální standardy základem pro rozsah a průběh poskytované sociální služby.
- ❑ V rámci tohoto standardu je třeba si uvědomit, že celé poskytování sociálních služeb je založeno výhradně na smluvní bázi mezi poskytovatelem a uživatelem. Od smlouvy se odvíjí jak rozsah poskytování sociální služby, tak zejména výše a způsob úhrady za ni, dodržování vnitřních pravidel poskytovatele, výpovědní důvody a ostatní. Uzavření smlouvy s uživatelem je jednou ze zákonných povinností poskytovatelů sociálních služeb. Nesplnění této povinnosti je správním deliktem dle § 107 odst. 2 písm. d) zákona o sociálních službách, s pokutou do výše 20.000,- Kč.

Standard č. 5

**Individuální plánování
průběhu sociální služby**

Kritérium 5a (zásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Pravidla existují v písemné podobě*
- *Pravidla jsou zpracována podle druhu poskytované služby*
- *Pravidla jsou zpracována podle poslání poskytované služby*
- *Na základě pravidel probíhá plánování a přehodnocování procesu poskytování služby*
- *Poskytovatel podle pravidel postupuje*

Doporučení:

- Pravidla pro plánování služby by měla obsahovat zásady plánování služby – jak proces plánování probíhá, kdo se procesu plánování účastní a jaké jsou jeho kompetence.
- Pravidla pro přehodnocování služby by měla obsahovat zásady přehodnocování služby – kritéria pro ověřování naplňování stanovených cílů a z toho vyplývající výstupy, intervaly přehodnocování, kdo se procesu přehodnocování účastní a jaké jsou jeho kompetence.
- Dobrou praxí je jednotné vedení individuálních plánů.
- Nehodnotí se pouze pravidla, ale i jejich soulad se zaběhnutou praxí (zda pracovníci odpovědní za plánování a přehodnocování pravidla znají a zda individuální plány uživatelů jsou v souladu s pravidly).

Kritérium 5b (zásadní kritérium)

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

- *Nejsou třeba písemná pravidla*
- *Požadované je třeba doložit konkrétními individuálními plány uživatelů, rozhovory s pracovníky a uživateli*

Doporučení:

- Z individuálních plánů uživatelů by mělo být zřejmé, že je služba plánována společně s uživatelem.
- Osobní cíle musí být individuální, nastavené dle možností jednotlivých uživatelů.
- V případě, že poskytovatel nevede záznamy podle § 88 písm. f) zákona o sociálních službách – plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální plány o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců, je toto předmětem správního deliktu dle § 107 odst. 2 písm. b) zákona o sociálních službách, s pokutou do výše 10.000,- Kč.

Kritérium 5c (zásadní kritérium)

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

- *Nejsou třeba písemná pravidla*
- *Požadované je třeba doložit konkrétními individuálními plány uživatelů, rozhovory s pracovníky a uživateli*

Doporučení:

- Z individuálních plánů uživatelů musí být zřejmé, že je služba přehodnocována společně s uživatelem.
- Přehodnocování by mělo být pružné a aktivně reagovat na stanovené cíle jednotlivých uživatelů, není vhodné „hromadné přehodnocování“ u všech uživatelů.

Kritérium 5d (zásadní kritérium)

Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.

- *Poskytovatel má pro plánování a přehodnocování pro každého uživatele určeného zaměstnance*

Doporučení:

- Je vhodné mít zpracovaný písemný postup, jakým způsobem jsou jednotliví zaměstnanci přidělováni uživatelům, zda mohou být jednotliví zaměstnanci měněni, za jakých podmínek, jaká je jejich vzájemná zastupitelnost apod.
- Z dokumentace poskytovatele či dokumentace jednotlivých uživatelů by mělo být zřejmé, jakého má uživatel určeného zaměstnance.

Kritérium 5e (nezásadní kritérium)

Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

- *Nejsou třeba písemná pravidla*
- *Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání informací*
- *Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém předávání informací*
- *Systém získávání a předávání informací je uplatňován mezi všemi zaměstnanci, kteří se podílejí na průběhu sociální služby*

Doporučení:

- Je vhodné mít zpracovaný písemný postup, jakým způsobem poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání informací – jaké informace a v jaké formě jsou získávány a předávány, časová frekvence získávání a předávání informací, zodpovědnost jednotlivých zaměstnanců, které konkrétní informace se týkají kterého okruhu zaměstnanců, kde jsou uloženy záznamy o předaných informacích, jakým způsobem jsou s informacemi seznamováni nepřítomní zaměstnanci (dovolená, nemocenská,...).
- Z dokumentace poskytovatele či dokumentace jednotlivých uživatelů by mělo být zřejmé, jakého má uživatel určeného zaměstnance.
- Je důležité si uvědomit, že se jedná o informace, které si zaměstnanci mezi sebou vyměňují a týkají se průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.
- Jedním z možných důkazů, že poskytovatel má nastaven systém získávání a předávání informací jsou zápisy z porad a rozhovory s pracovníky, kteří potvrdí, že k získávání a předávání informací dochází a jejich tvrzení je v souladu se zápisy z porad.

Ostatní informace ke standardu č. 5

- ❑ Standard č. 5 úzce souvisí zejména se standardem č. 3 (především s kritériem 3b) – v rámci jednání se zájemcem poskytovatel zjišťuje jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by se měly promítnout do individuálního plánu uživatele.
- ❑ Další provázanost standardu č. 5 je se standardem č. 4 (především kritérium 4c) – poskytovatel sjednává s uživatelem rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na jeho osobní cíl.
- ❑ Další provázanost standardu č. 5 (kritéria 5a) je se standardem č. 1 (především kritérium 1a) – kdy poskytovatel má zpracována pravidla pro plánování a přehodnocování v souladu s druhem a posláním sociální služby a kritérium 1a se týká vydefinování a zveřejnění poslání, cílů, zásad poskytované sociální služby a okruhu osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb.
- ❑ Další provázanost standardu č. 5 je se standardem č. 6 – provázanost systému předávání informací s nastavením, kdo a za jakých podmínek má k daným informacím (údajům) o uživateli přístup.
- ❑ Další provázanost standardu č. 5 je se standardem č. 8 – vydefinované cíle uživatele související s běžně dostupnými veřejnými službami by měly být zaznamenány v individuálních plánech uživatelů.
- ❑ Další provázanost standardu č. 5 je se standardem č. 15 - 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.

Ostatní informace ke standardu č. 5 - pokračování

- Poskytovatel musí při plánování zohledňovat specifika druhu služby (rozdíl plánování v pobytové službě a v poradně).
- Nestanovovat osobní cíle pouze v jedné oblasti základních činností (např. volnočasové aktivity).
- Stanovovat pouze takové osobní cíle, kterých lze dosáhnout prostřednictvím služby.

Standard č. 6

**Dokumentace o poskytování
sociální služby**

Kritérium 6a (zásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Pravidla existují v písemné podobě*
- *Pravidla jsou zpracována podle druhu poskytované služby*
- *Pravidla popisují oblasti zpracování, vedení a evidenci dokumentace*
- *Pravidla stanovují postup pro nahlížení do dokumentace*
- *Pravidla jsou reálná a lze podle nich postupovat*

Doporučení:

- Poskytovatelé sociálních služeb zpracovávají (shromažďují a uchovávají) o zájemcích o sociální službu a o uživatelích informace, které považují za nezbytné. V té souvislosti je třeba vytvořit systém, aby byly k dispozici pouze ty údaje, které v daný okamžik poskytovatel k poskytování sociální služby potřebuje (jiné údaje jsou třeba při podání žádosti, jiné pro uzavření smlouvy, jiné v průběhu poskytování služby).
- Součástí informací jsou osobní údaje ve smyslu zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, standard č. 6 se však netýká pouze dodržování tohoto zákona.
- Dělení údajů na „osobní údaje“ a „citlivé osobní údaje“ - je třeba rozlišovat jiný režim zpracování. V praxi se často shromažďují a uchovávají údaje přesto, že je poskytovatel k ničemu nevyužije.
- Osobní údaje lze zpracovávat i jinak, než v písemné podobě. Může se jednat například o zvukové či obrazové záznamy, fotografie apod. Vždy je však nutný souhlas osoby s jejich zpracováním, v rámci kterého musí být informována o účelu, pro který jsou údaje zpracovány, o jejich rozsahu, kdo a jakým způsobem je bude zpracovávat a o době, po kterou budou zpracovávány.

Kritérium 6a - pokračování

- Za dokumentaci lze pokládat každou informaci mající charakter osobního či citlivého údaje, která je vedena v hmotné formě (např. listinné, zvukové, obrazové, digitální apod.) Patří sem ale i různé tabule se jmény uživatelů a přehledy jejich diet a léků, fotografie na nástěnkách apod.
- Určení konkrétního rozsahu a obsahu dokumentace je povinností každého poskytovatele. Nejčastější dělení na dokumentaci osobní (např. obsah sociálních a zdravotních spisů apod.), služební (knihy hlášení, mimořádné události apod.) a propagační (informace určené široké veřejnosti – pozor i zde je nutný souhlas uživatele k použití jeho osobních údajů, např. fotografií apod.)
- Vnitřní pravidla pro vedení dokumentace musí jasně vymezit postup pro oprávnění přístupu k ní – kdo může nahlížet, kdy a jakým způsobem, kdo nahlížení umožní, za jakým účelem apod. Uživatel má právo přístupu ke všem zpracovávaným údajům o něm.
- Při inspekci se nehodnotí pouze písemná forma a obsah zpracovaných vnitřních pravidel, ale zejména skutečný postup v praxi. Z dokumentací se zjišťuje rozsah zpracovávaných údajů, pozorováním se dbá na nakládání s údaji, na ukládání dokumentace, zveřejňování, zajišťování souhlasů k nakládání s údaji apod.
- V pravidlech je třeba pamatovat na to, jak postupovat v případě, že uživatel odejme souhlas se zpracováním osobních údajů.

Kritérium 6b (nezásadní kritérium)

Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.

- *Přestože standard přímo nevyžaduje písemné zpracování, je nutné stanovení pravidel pro vedení anonymní evidence*
- *Anonymní evidence je vedena takovým způsobem, aby ji bylo možno prakticky využít*

Doporučení:

- Anonymní údaje jsou takové, které nelze vztáhnout určenému nebo určitelnému subjektu údajů.
- V mnoha sociálních službách je vedení anonymní evidence a osobní dokumentace nemožné, případně v rozporu s obsahem poskytované služby. Je proto nutno řádně prodiskutovat případný požadavek osoby.

Kritérium 6c (nezásadní kritérium)

Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování služby.

- *Postup pro tuto činnost je vhodné zahrnout do pravidel zpracovaných pro kritérium 6a, případně odkázat na skartační řád.*
- *Dobu pro uchování dokumentace je třeba stanovit nejen pro listinnou podobu dokumentace, ale pro ostatní formy – např. CD či DVD nosiče, fotografie, data v PC apod. (dle archivní a spisové služby)*

Doporučení:

- Postupuje se dle skartačního řádu a skartačního plánu, ve kterém jsou stanoveny skartační lhůty pro jednotlivé dokumenty. Skartační řád včetně skartačního plánu je zpracován poskytovatelem ve spolupráci s místním archivem.
- Je třeba mít zmapovány dokumenty podle druhu – určené k trvalému uložení; po určité době navržené ke skartaci; ty, u kterých není v době vyřízení možno přesně stanovit, zda budou dále uloženy nebo skartovány a posuzují se ve skartačním řízení.
- Bez souhlasu archivu nelze dokumenty zničit ani po provedeném skartačním řízení.
- Nezapomínat na dokumenty vzniklé před podpisem smlouvy o poskytování sociální služby – v případech, kdy proběhlo jednání se zájemcem, ale k uzavření smlouvy nedošlo.

Ostatní informace ke standardu č. 6

- ❑ Standard č. 6 je úzce spjat se širokou škálou ostatních standardů. Nejedná se pouze o standardy č. 3, 4 a 5, které se nejvíce nabízejí, ale například o standard č. 2, kdy neodbornou manipulací s dokumentací o poskytování sociální služby může docházet k porušování základních lidských práv uživatelů sociální služby. Na provázanost standardu č. 6 můžeme narazit například i u zdánlivě nesouvisejícího standardu č. 12, kdy jsou například na různých informačních a propagačních materiálech uváděny informace o uživatelích bez jejich souhlasu, případně u standardu č. 13, kdy prostředí ve kterém je uživatelům poskytována služba, je „vyzdobeno“ četnými nástěnkami s jejich fotografiemi, termíny oslav jejich narozenin apod., na chodbách tabule se jmény, daty narození uživatelů a čísla pokojů uživatelů apod.
- ❑ Porušení předpisů při nakládání s osobními údaji či citlivými údaji je správním deliktem podle zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kde se podle závažnosti pohybují výše pokut až do 10.000.000,- Kč. (Správní řízení o tomto deliktu vede Úřad na ochranu osobních údajů.)

Standard č. 7

**Stížnosti na kvalitu
nebo způsob poskytování
sociální služby**

Kritérium 7a (zásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Pravidla existují v písemné podobě*
- *Pravidla jsou zpracována podle druhu poskytované služby*
- *Pravidla popisují oblasti podávání i vyřizování stížností*
- *Pravidla jsou ve formě srozumitelné minimálně okruhu osob, kterým je služba určena*
- *Pravidla jsou reálná a lze podle nich postupovat*

Doporučení:

- Pravidla jsou určena pro zaměstnance poskytovatele i uživatele sociálních služeb.
- Poskytovatel stanoví, v jakém případě se jedná o stížnost a kdy se jedná například o podnět nebo připomínku. Základem je, že stížnost se musí týkat kvality nebo způsobu poskytování sociální služby.
- Nezbytné je vymezení, kdo může stížnost podat, jakým způsobem a komu.
- Pravidla musí dále obsahovat možnost zastupování stěžovatele, povinnost evidovat stížnosti, způsoby vyřizování stížnosti, lhůty, možnosti odvolání apod.
- Pravidla musí být zpracována ve formě srozumitelné uživatelům sociální služby. S ohledem na okruh osob, kterým je služba poskytována, je vhodné volit srozumitelnost jazyka (např. laicky bez odborných výrazů), grafickou podobu (např. velikost a barva písma), alternativní formu (např. obrázky, piktogramy, audiovýstup).
- Při inspekci se nehodnotí pouze písemná forma a obsah zpracovaných vnitřních pravidel, ale zejména skutečný postup v praxi – podle konkrétních stížností, evidencí, rozhovorů s pracovníky a uživateli.

Kritérium 7b (zásadní kritérium)

Poskytovatel informuje osoby 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.

- *Kritérium stanoví minimální výčet informací, které musí poskytovatel uživateli poskytnout*
- *Kladen důraz na prokazatelnost seznámení zaměstnanců s uvedenými postupy*
- *Informování uživatelů musí být dostatečné a odvíjí se od druhu poskytované sociální služby*

Doporučení:

- Informace uživatelům sociální služby o možnostech a způsobech podávání a vyřizování stížností mohou být podávány různými způsoby. Je třeba postupovat tak, aby byly informace dostatečné.
- S ohledem na charakter služby lze volit, v jakých fázích jsou informace uživatelům předány. Doporučuje se, aby informace byly poskytovány při jednání se zájemcem o službu, při projednávání smlouvy o poskytnutí sociální služby a v průběhu vlastního poskytování služby.
- V pobytových službách se doporučuje informovat uživatele průběžně, opakovaně a pravidla jim například ponechat přístupná na pokoji apod. Rovněž tak je vhodné mít pravidla přístupná i osobám blízkým uživatelům a za tím účelem je vhodné umístit například na nástěnky apod.
- Při prokazatelném seznámení zaměstnanců je nutno dokládat nejen prvotní seznámení s předpisem, ale následně se všemi jeho případnými dodatky a aktualizacemi.
- Při hodnocení se klade důraz na informace získané z rozhovorů s uživateli, případně doložením poskytovatele, že k informování uživatelů skutečně dochází, v případech, kdy se z rozhovoru s uživatelem nedají relevantní informace zjistit.

Kritérium 7c (nezásadní kritérium)

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

- *Stížnosti jsou evidovány*
- *Stížnosti jsou vyřizovány písemně*
- *Pro vyřízení stížnosti je určena přiměřená lhůta*

Doporučení:

- Každou stížnost je nutné evidovat, s ohledem na možné formy podání stížností je třeba pamatovat i na stížnosti ústně podané, anonymní apod.
- V pravidlech určit kdo odpovídá za evidenci, kdo, kam a jakým způsobem zapíše stížnost (určit minimální rozsah záznamu).
- Každou stížnost je nutno vyřizovat písemně, tedy zaevidovat stížnost, zaznamenat průběh jejího vyřizování a vyrozumět stěžovatele o výsledku vyřízení stížnosti.
- Je třeba stanovit způsob písemného vyřízení stížnosti i v případě, že se jedná o anonymní stížnost.
- Z vyřízení stížnosti by v případech, kdy byla stížnost oprávněná, mělo být zřejmé, jaká opatření byla poskytovatelem přijata, aby napadeným situacím bylo předcházeno.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti by měla být stanovena jako nejzazší termín, do kdy je nezbytné stížnost vyřídit. Pokud je možno stížnost vyřídit ihned nebo v době kratší než stanovené, je tak třeba vždy učinit.
- Inspekce hodnotí evidenci stížností a způsob jejich vyřízení.

Kritérium 7d (nezásadní kritérium)

Poskytovatel informuje osoby 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.

- *Poskytovatel je povinen informovat osoby o možnosti „odvolání“*
- *Poskytovatel uvede konkrétní orgány či instituce, kam je možno se „odvolat“, včetně kontaktů na ně*

Doporučení:

- Možnost vyjádřit nespokojenost s vyřízením stížnosti je kromě jiného opatřením, jak může být zabráněno případnému střetu zájmů (poskytovatel rozhoduje při vyřizování stížnosti o věcech, které se jej přímo týkají).
- Orgán či instituce, které jsou uvedeny v pravidlech poskytovatele jako „odvolací“ musí být uvedeny přesně, včetně písemných, elektronických či telefonických kontaktů.
- Uvést způsob, kterým se lze na „odvolací orgán“ obrátit (písemně, telefonicky, osobně). V této souvislosti je vhodné informovat daný orgán, že tyto situace mohou nastat.
- Informace je vhodné mít přístupné i osobám blízkým uživatelům a za tím účelem je vhodné umístit například na nástěnky apod.
- Inspekce hodnotí obsah informací o možnosti „odvolání“ a způsob, jakým s nimi seznamuje uživatele, případně další osoby, z rozhovorů s uživateli a dle doložení poskytovatelem.

Ostatní informace ke standardu č. 7

- ❑ Standard č. 7 je provázán s mnohými dalšími standardy, zejména pak se standardy č. 2, 3, 4 a 15.
- ❑ Standard č. 2 - upíráním možnosti stěžovat si na úroveň poskytování služeb by docházelo k porušování základních lidských práv a svobod, což by mělo být jako možná situace vydefinováno v kritériu 2a. Může se jednat například i o skrytou formu, kdy je odepřeno právo na anonymní podání stížnosti s tím, že pro děti, případně osoby na invalidním vozíku je schránka na anonymní stížnosti umístěna příliš vysoko apod.
- ❑ Standardy č. 3 a 4 – předávání informací o podávání a vyřizování stížností by mělo být součástí procesů jednání se zájemcem o sociální službu i při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- ❑ Standard č. 15 – stížnosti na kvalitu či způsob poskytování sociální služby by měly být poskytovatelem využívány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Ostatní informace ke standardu č. 7 - pokračování

- ❑ Vydávání některých vnitřních předpisů ukládá poskytovatelům sociálních služeb zákon o sociálních službách jako povinnost. Tak je tomu i u pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob, jejichž písemné zpracování a forma srozumitelná pro všechny osoby je povinností uloženou § 88 písm. e) zákona o sociálních službách.
- ❑ Při provádění inspekcí v místě je často zjišťováno, že existují písemná pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, avšak zaměstnanci a zejména uživatelé služby jejich znalost při rozhovorech nepotvrdí.

Standard č. 8

**Návaznost poskytované
sociální služby na další
dostupné zdroje**

Kritérium 8a (zásadní kritérium)

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.

- *Nejsou třeba písemná pravidla*
- *Dokládá se konkrétními příklady z praxe*

Doporučení:

- Pracovníci jsou schopni dokázat, že poskytovatel spolupracuje s běžně dostupnými veřejnými službami, podporuje uživatele v jejich využití (a nenahrazuje je vlastními uměle vytvářenými službami), a to různými formami dle druhu sociální služby a okruhu osob, kterým je služba poskytována (nabídka služeb, zkontaktování, zajištění doprovodu,...).
- Dobrou praxí je, že poskytovatelé mají seznam veřejných služeb, se kterým jsou uživatelé seznamováni. Seznam je aktuální, je stanovena zodpovědná osoba za jeho aktualizaci.
- Kladen důraz na to, aby uživatel měl možnost výběru.

Kritérium 8b (nezásadní kritérium)

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.

- *Nejsou třeba písemná pravidla*
- *Dokládá se konkrétními příklady z praxe*

Doporučení:

- Pracovníci, kteří s uživateli plánují poskytování služby, jsou schopni popsat, jakým konkrétním způsobem poskytovatel zprostředkovává služby jiných fyzických a právnických osob, a to je v souladu s individuálně určenými potřebami jednotlivých uživatelů.
- Kladen důraz na to, aby uživatel měl možnost výběru.

Kritérium 8c (nezásadní kritérium)

Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

- *Nejsou třeba písemná pravidla*
- *Dokládá se konkrétními příklady z praxe*

Doporučení:

- Pracovníci, kteří s uživateli plánují poskytování služby jsou schopni popsat, jakým konkrétním způsobem uživatele podporují v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím, dokážou uvést konkrétní příklady, jejich tvrzení je podloženo, např. záznamy v individuálních plánech uživatelů.

Ostatní informace ke standardu č. 8

- Provázanost standardu č. 8 je zejména se standardem č. 5 – naplňování standardu č. 8 u jednotlivých uživatelů by mělo být promítnuto v jejich individuálních plánech.
- Provázanost standardu č. 8 je okrajově se standardem č. 3 - zjišťování potřeb jiných služeb v rámci jednání se zájemcem.
- Provázanost standardu č. 8 je se standardem č. 2 – v rámci oblasti střetů zájmů by měl mít pracovní tým vydiskutováno, jak se zachovat v případě konfliktu ve vztazích uživatele s jeho přirozeným sociálním prostředím.

Standard č. 9

**Personální a organizační
zajištění sociální služby**

Kritérium 9a (zásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

- *Organizační struktura a počet pracovních míst v písemné podobě*
- *Pracovní profily existují v písemné podobě*
- *Písemně stanovené kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách*
- *Organizační struktura a počet pracovních míst jsou přiměřené druhu poskytované služby a její kapacitě*
- *Organizační struktura a počet pracovních míst jsou přiměřené počtu a potřebám osob, kterým je služba poskytována*

Doporučení:

- Organizační struktura popisuje hierarchické postavení jednotlivých pracovních míst uvnitř organizace dle skutečnosti (nemusí být tzv. pavouk).
- Definovat počet pracovních míst v organizační struktuře rozsahem pracovního úvazku.
- Pracovní místa v organizační struktuře (zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách) musí být v souladu s údaji o zaměstnancích poskytujících přímo sociální služby uvedených v podkladech pro rozhodnutí o registraci (§ 79 zákona o sociálních službách).
- Pracovní profil stanoví pracovní náplň, osobnostní a kvalifikační předpoklady pro dané pracovní místo včetně vymezení podřízenosti či nadřízenosti a zastupitelnosti.

Kritérium 9a - pokračování

- Kvalifikační předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách stanovit v souladu s § 110 (předpoklady k výkonu sociálního pracovníka) a § 116 (předpoklady pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách) zákona o sociálních službách. Nezapomínat, že i zastupující pracovník musí splňovat odbornou kvalifikaci (zastupuje-li ředitel sociálního pracovníka, musí mít potřebnou odbornou kvalifikaci).
- Osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách stanovit vždy jako způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost a zdravotní způsobilost (v souladu s § 110 a § 116 zákona o sociálních službách) a další předpoklady pro výkon činnosti na dané pracovní pozici (aktivní řidič, schopnost týmové práce, flexibilita apod.).
- Hodnotí se, zda jsou organizační struktura a počet pracovních míst přiměřené druhu poskytované služby a kapacitě stanovené v rozhodnutí o registraci služby. Dále se posuzuje, zda s danou organizační strukturou a počtem pracovních míst je služba schopna poskytovat služby odpovídající potřebám uživatelů a naplňovat poslání a cíle služby.
- Při inspekci se nehodnotí pouze písemná forma a obsah, ale i skutečný postup v praxi – podle dokumentů, evidencí, rozhovorů s pracovníky.

Kritérium 9b (nezásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracovávánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.

- *Písemně stanovená organizační struktura, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti zaměstnanců*

Doporučení:

- Poskytovatel má písemně zpracován popis činností jednotlivých zaměstnanců (odpovídající organizační struktuře), má stanoveny jejich kompetence, jsou definovány vztahy nadřízenosti a podřízenosti a vzájemná zastupitelnost včetně stanovení kompetencí při zastupování. (Popsáno obvykle v organizačním řádu, pracovním řádu, náplni práce apod.)
- Náplně činností jednotlivých pracovníků musí odrážet činnosti jim stanovené vnitřními předpisy (např. povinnosti klíčového pracovníka musí být zpracovány do jeho pracovní náplně).
- Inspekce hodnotí předložené dokumenty.

Kritérium 9c (nezásadní kritérium)

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.

- *Písemně stanovená vnitřní pravidla pro přijímání nových zaměstnanců*
- *Písemně stanovená vnitřní pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců*
- *Písemně stanovená vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem*
- *Pravidla jsou reálná a lze podle nich postupovat*

Doporučení:

- Vnitřní pravidla pro přijímání nových zaměstnanců uvádějí, jakým způsobem jsou volná místa zveřejňována, jak a podle jakých pravidel probíhá výběr nových zaměstnanců a kdo za to zodpovídá.
- Vnitřní pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců obsahují, jaké vědomosti a dovednosti se musí nový zaměstnanec naučit, jakým způsobem zaškolování probíhá, jak dlouho trvá, kdo je zodpovědný za zaškolování, jak je zaškolování vyhodnoceno.
- Vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem (dobrovolníků, stážistů apod.) stanovují zásady pro výběr a přijímání těchto pracovníků, určují postup a délku zaškolování, pracovníky zodpovědné za zaškolení a způsob vyhodnocení zaškolení.
- Inspekce hodnotí předložená pravidla z hlediska obsahu. V rozhovorech s pracovníky a z předložených dokumentů ověřuje jejich uplatňování v praxi (např. protokol z výběrového řízení, harmonogram zaškolování apod.).

Kritérium 9d (nezásadní kritérium)

Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, má písemně zpracována pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Písemně stanovená vnitřní pravidla pro působení osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, při poskytování služby*

Doporučení:

- Fyzické osoby, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem = dobrovolníci, stážisti, praktikanti, lékaři, právníci, lektori apod.
- Písemná pravidla vymezí:
 - obsah činnosti těchto osob (jakou činnost budou vykonávat, jak často, jak dlouho, kde, zda budou činnost vykonávat pod dozorem nebo samostatně, způsob a důvody ukončení činnosti apod.)
 - kompetence a povinnosti těchto osob při poskytování sociální služby (jaká pravidla musí dodržovat, rozsah informací potřebný pro výkon činnosti těchto osob, způsob evidence vykonávané činnosti, povinnost mlčenlivosti)
 - zaměstnanec, který je zodpovědný za dodržování stanovených podmínek spolupráce s těmito osobami.
- Při inspekci se hodnotí kromě obsahu pravidel i skutečný postup v praxi – podle dokumentů, evidencí, rozhovorů s pracovníky.

Ostatní informace ke standardu č. 9

- ❑ Provázanost standardu č. 9 je zejména s těmito standardy:
- ❑ Standard č. 1 – ověřování, zda lze naplnit poslání a cíle služby se stávající organizační strukturou a počtem pracovních míst.
- ❑ Standard č. 2 – ověřovat, zda práva uživatelů služby nejsou porušována povinnostmi uvedenými v pracovní náplni zaměstnanců, či činností fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu k poskytovateli.
- ❑ Standard č. 3 – činnost - jednání se zájemcem o službu - musí být uvedena v pracovní náplni příslušného zaměstnance.
- ❑ Standard č. 4 – činnost – uzavírání smlouvy se zájemcem o službu - musí být uvedena v pracovní náplni příslušného zaměstnance.
- ❑ Standard č. 5 – činnost – individuální plánování s uživatelem služby - musí být uvedena v pracovní náplni příslušného zaměstnance.
- ❑ Standard č. 6 – ověřit, zda je pro fyzické osoby, které nejsou v pracovně právním vztahu k poskytovateli stanovena podmínka mlčenlivosti o osobách, kterým je poskytována sociální služba mlčenlivosti a další povinnosti vyplývající z ochrany osobních údajů.

Ostatní informace ke standardu č. 9 - pokračování

- ❑ Standard č. 7 – činnost – vyřizování stížností uživatele služby - musí být uvedena v pracovní náplni příslušného zaměstnance.
- ❑ Standard č. 10 – potřeba dalších znalostí a dovedností plynoucích z plánů rozvoje zaměstnanců se odráží do stanovených osobnostních předpokladů pro přijetí nového pracovníka.
- ❑ Standard č. 15 – zpětná vazba získaná od zaměstnanců i fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu k poskytovateli.
- ❑ Při inspekci v místě dochází často k tomu, že osoba, zastupující sociálního pracovníka, nemá potřebnou odbornou kvalifikaci. Činnosti zaměstnanců, jako je jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy o poskytnutí služby apod., nejsou zapracovány do pracovních náplní. Nejsou dostatečně stanovena pravidla pro činnost fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu k poskytovateli.
- **Plnění uvedených kritérií standardu č. 9 se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.**

Standard č. 10

Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium 10a (nezásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Postup existuje v písemné podobě*
- *Postup je reálný a lze podle něj postupovat*

Doporučení:

- Pro hodnocení pracovníků musí mít poskytovatel stanoven písemný postup obsahující zejména kritéria, dle kterých jsou zaměstnanci hodnoceni, mj., zda dochází k naplňování již stanovených (profesních) cílů, upravují termíny, kdy k hodnocení dochází a co se děje s výsledky hodnocení, tj. je zřejmé, že výstupy jsou použity pro nastavení dalšího vzdělávání zaměstnanců.
- Hodnocení musí být pravidelné, předpokládá se minimální cyklus 1x ročně.
- Výstupy hodnocení vede poskytovatel písemně a je z nich zřejmá návaznost na individuální vzdělávací plány zaměstnanců.
- Při inspekci se hodnotí kromě obsahu písemných pravidel i skutečný postup v praxi – podle dokumentů, rozhovorů s pracovníky.

Kritérium 10b (nezásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle tohoto programu poskytovatel postupuje.

- *Program existuje v písemné podobě*

Doporučení:

- Program dalšího vzdělávání obsahuje názvy jednotlivých vzdělávacích aktivit, jejich termíny a jména zaměstnanců, kteří se jich zúčastní (případně počet školících akcí).
- Nastavení programu je v přímé návaznosti na individuální vzdělávací plány zaměstnanců (tj. program by měl vycházet z nastavených vzdělávacích potřeb pracovníků) a potřeby sociální služby.
- Poskytovatel je schopen doložit, že dochází k naplňování vzdělávacího programu.
- Je třeba pamatovat na to, že zákon o sociálních službách (§111) stanovuje povinnost dalšího vzdělávání sociálního pracovníka.

Kritérium 10c (nezásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě, poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

- *Systém výměny informací je stanoven písemně*
- *Systém je reálný a lze podle něj postupovat*

Doporučení:

- Tento požadavek se týká výměny informací mezi všemi zaměstnanci sociální služby, nikoliv pouze těmi, kteří přímo pracují s uživateli.
- Z písemného materiálu musí vyplývat, jakým způsobem jsou informace předávány, jak často, jaké jsou z nich výstupy.
- Stanovení povinnosti se porad účastnit a seznamovat se s obsahem porad.
- Poskytovatel doloží, že postupuje dle písemných pravidel.

Kritérium 10d (nezásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Systém finančního a morálního oceňování je stanoven písemně*
- *Systém je reálný a lze podle něj postupovat*

Doporučení:

- Především je nutno stanovit, v jakých případech je pracovník ohodnocen finančně a kdy morálně.
- Ze zpracovaného systému je patrné kdo, jak často a při splnění jakých kritérií je oprávněn poskytnout jednotlivým pracovníkům finanční ocenění.
- U organizací s vyšším počtem pracovníků by mělo být zřejmé, kdo navrhuje např. výši odměn na různých úrovních (řadový zaměstnanec, vedoucí úseku, řídicí funkce apod.).
- Morální oceňování představuje alternativní způsob ocenění konkrétního pracovníka a může mít různé formy (pochvala, uznání, dárek, umožnění zvýšení kvalifikace apod.).
- Nastavení jednotných kritérií, dle kterých jsou zaměstnanci ohodnocováni (jednotná kritéria slouží k jasnému a průhlednému oceňování, tj. je všem zaměstnancům zřejmé a vede ke spravedlivému přístupu). Nestačí pouze odkaz na obecná legislativní ustanovení, např. „odměna je poskytována za pracovní výkon nad rámec pracovní povinností“ apod.

Kritérium 10e (nezásadní kritérium)

Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

- *Požadavek je hodnocen na základě předložených smluv uzavřených s kvalifikovaným odborníkem*

Doporučení:

- Poskytovatel doloží naplňování kritéria smlouvou s kvalifikovaným odborníkem.
- Nejedná se pouze o supervizi, může jít o metodickou pomoc, vedení apod.
- Intervaly nejsou stanoveny.
- Musí se jednat o nezávislého odborníka, tj. jedná se o osobu, která nemá jiný vztah k poskytovateli než tuto podporu.

Ostatní informace ke standardu č. 10

- Na poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance, se kritérium 10a a 10b vztahuje přiměřeně.
- U poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance, se kritérium 10c a 10d nehodnotí.

- Návaznost na standard č. 9, zejména kritérium 9c vztahující se k přijímání a zaškolování zaměstnanců, kdy by po zaškolení mělo proběhnout zhodnocení tohoto procesu.

Standard č. 11

**Místní a časová
dostupnost poskytované
sociální služby**

Kritérium 11 (nezásadní kritérium)

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

- *Nejsou třeba písemná pravidla*
- *Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb*

Doporučení:

- Poskytovatel by měl doložit nějaký důkaz, který by potvrzoval, že vydefinoval místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob a dle jejich potřeb - zakladatelské dokumenty, zřizovací listina, registr poskytovatelů, domácí řád, soubor zveřejněných informací na internetových stránkách, v letácích,... na základě provedeného průzkumu, ankety,... (= proč je služba poskytována právě tam a právě v tu dobu).
- Z rozhovorů s pracovníky je zřejmé, že poskytovatelem určené místo a doba poskytování sociální služby je v souladu s druhem sociální služby, okruhem osob, kterým je poskytována, a jejich potřebami.
- Uživatelé služby potvrzují, že jim místo, doba poskytování sociální služby vyhovuje a přispívá k řešení jejich nepříznivé sociální situace.
- Stanovená doba poskytování sociální služby (např. v registru poskytovatelů, na internetu apod.) musí odpovídat skutečné provozní době.

Ostatní informace ke standardu č. 11

- ❑ Standard č. 11 úzce souvisí zejména se standardem č. 1 (nastavení sociální služby)
 - poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.
- ❑ Další provázanost standardu č. 11 je zejména se standardem č. 15 (především kritérium 15a - 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 (zpětné ověření, zda místo, doba a druh sociální služby odpovídá potřebám osob, kterým je služba poskytována).

Standard č. 12

**Informovanost o poskytované
sociální službě**

Kritérium 12 (nezásadní kritérium)

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

- *Existuje soubor informací o poskytované službě*
- *Soubor informací o poskytované službě je srozumitelný okruhu osob, kterým je služba určena*

Doporučení:

- Soubor informací dává komplexní obraz poskytované služby. Obsahuje veřejný závazek (postačuje zkrácené znění, významově stejné s celým veřejným závazkem), místo poskytování služby, druh poskytované služby, časový rozsah poskytování služby, ceník, kontakt (telefonické spojení, email, kontaktní osoba).
- Soubor informací je zveřejněn více způsoby (informační leták, webové stránky, místní zpravodaj apod.) a na různých místech dle okruhu osob, kterým je služba určena (v čekárnách lékařů, obecních úřadech, školách apod.).
- Soubor informací je zpracován ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena a které mají speciální potřeby v komunikaci tj. s poruchami zraku či nevidomí, s poruchami sluchu či neslyšící, s mentálním postižením, demencí, s poruchami verbální komunikace či němí, cizinci, etnické menšiny, negramotné osoby. Srozumitelnou formou se rozumí informace zpracované jako audionahrávka, piktogramy, obrázky, informace zpracované větším písmem apod.
- Při inspekci se hodnotí forma a obsah souboru informací a jeho srozumitelnost pro okruh osob, kterému je služba určena, z předložených dokumentů, ale například i z rozhovorů s novými uživateli služby.

Ostatní informace ke standardu č. 12

- Provázanost standardu č. 12 je zejména s těmito standardy:
 - Standard č. 1 – ověřování souladu souboru zveřejněných informací s veřejným závazkem.
 - Standard č. 3 – ověřování dostatečné informovanosti o službě.
 - Standard č. 15 – výsledek hodnocení, zda je způsob poskytování služby v souladu s definovaným posláním a cíli a zásadami služby, se projeví v souboru zveřejněných informací o službě.
-
- Při inspekci v místě se často objevuje nesoulad mezi veřejným závazkem a zveřejňovanými informacemi a registrem poskytovatelů sociálních služeb.

Standard č. 13

Prostředí a podmínky

Kritérium 13a (nezásadní kritérium)

Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.

- *Požadavek je hodnocen na základě pozorování a rozhovorů s pracovníky*

Doporučení:

- Zejména u pobytových služeb, popř. ambulantních služeb, se jedná o to, zda poskytovatel zajišťuje dostatečné množství pomůcek, vnitřního vybavení, dostatek koupelen, WC, signalizační zařízení, odpovídající počet lůžek na pokojích apod.
- Ověřuje se, zda vybavení budovy je uzpůsobeno životu uživatelů (bezbariérové přístupy, madla apod.).
- Sleduje se, zda má dostatečné prostory k dispozici také personál, zda je mu poskytován pracovní oděv, ochranné pomůcky, služební automobily apod.

Kritérium 13b (nezásadní kritérium)

Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

- *Požadavek je hodnocen na základě pozorování, popř. rozhovorů s uživateli a nahlédnutím do individuálních plánů*
- *Požadavek se nehodnotí u terénních sociálních služeb*

Doporučení:

- Je hodnoceno, jaká je kvalita vybavení (ne, zda je nové nebo staré).
- Je sledováno, zda je dostatečná velikost prostor vzhledem k druhu služby, okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.
- Zda je v nich dostatečně teplo, světlo, není v nich hluk, zápach apod.
- Sleduje se výzdoba prostor (přiměřeně k okruhu osob, tj. jejich fyzickému věku, s přihlédnutím k individuálně určeným potřebám osob, popř. jejich mentálnímu věku). V souvislosti s tímto bodem pozor na „dětinskou“ výzdobu apod. K posouzení tohoto bodu je možné si vyžádat dokumentaci uživatelů.

Ostatní informace ke standardu č. 13

- ❑ Standard č. 13 je provázán zejména se standardy č. 1, 5 a 6:
- ❑ Standard č. 1 – v rámci vytváření pravidel pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením by měl poskytovatel např. zjišťovat, zda uživatelům vyhovuje pracovní oděv personálu (uniformy), či služební auta reklamující sociální službu.
- ❑ Standard č. 5 - vzhledem k požadavku kritéria 13b je zřejmá návaznost na individuální plánování a určení individuálních potřeb uživatelů.
- ❑ Standard č. 6 – při prohlídce zařízení je sledováno, zda a jakým způsobem jsou využívány např. osobní údaje uživatelů na nástěnkách apod.

Standard č. 14

Nouzové a havarijní situace

Kritérium 14a (nezásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.

- *Pravidla existují v písemné podobě*
- *Pravidla definují nouzové a havarijní situace, které mohou v souvislosti s poskytováním sociální služby nastat*
- *Pravidla stanovují postup při řešení definovaných nouzových a havarijních situací a vycházejí z charakteru služby*
- *Pravidla jsou reálná a lze podle nich postupovat*

Doporučení:

- Pravidla by měla obsahovat i stanovení odpovědnosti jednotlivých pracovníků za řešení jednotlivých nouzových a havarijních situací.
- Vydefinované nouzové a havarijní situace by měly vycházet z praxe.
- Mezi nouzové a havarijní situace se nezahrnují situace, které lze v průběhu služby reálně očekávat, které se opakují (například úmrtí uživatele v domově pro seniory apod.) Takové situace by měly být popsány v pracovních postupech – viz. kritérium 1c.
- Postup by měl být jednoznačným a srozumitelným návodem chování pro uživatele i pracovníky v případě, že k nouzové či havarijní situaci dojde.
- Pravidla je vhodné průběžně aktualizovat a doplňovat o nové, z praxe vzešlé, situace.

Kritérium 14b (nezásadní kritérium)

Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.

- *Vyžaduje se prokazatelné seznámení zaměstnanců a uživatelů s postupem při nouzových a havarijních situacích*
- *Vytváření podmínek, aby zaměstnanci a uživatelé byli schopni postupy při nouzových a havarijních situacích použít, závisí na druhu poskytované sociální služby*

Doporučení:

- Poskytovatel musí dokázat, že prokazatelně seznámil zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu s postupem při nouzových a havarijních situacích (např. záznamy z porad o seznámení s nouzovými a havarijními situacemi, zápisy z nacvičování některých situací, zápisy ze setkání s uživateli služby či jiný způsob jejich seznámení, apod.).
- Vytvářením podmínek pro použití postupů je míněno např. nacvičování některých nouzových situací, vzdělávání zaměstnanců, vydefinování nouzových a havarijních situací a jejich řešení v pracovním týmu.
- Pracovníci i uživatelé v rozhovoru potvrdí, že znají nouzové a havarijní situace a vědí, jak se při nich zachovat.
- S postupem při nouzových a havarijních situacích je vhodné zaměstnance i uživatele seznamovat opakovaně v určitých cyklech (například ročně, obdobně jako školení BOZP).

Kritérium 14c (nezásadní kritérium)

Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

- *Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu nouzových a havarijních situací*
- *Poskytovatel vede dokumentaci o řešení nouzových a havarijních situací*

Doporučení:

- Poskytovatel vede evidenci vzniklých nouzových a havarijních situací a jejich řešení.
- Evidence je v souladu s vnitřním dokumentem poskytovatele (viz kritérium 14a).
- Doporučuje se evidenci vyhodnocovat, přičemž z výstupů by měly být zřejmé kroky vedoucí k minimalizaci možnosti opakování nastalých situací.

Ostatní informace ke standardu č. 14

- ❑ Provázanost standardu č. 14 je zejména s těmito standardy:
- ❑ Standard č. 13 – popsané nouzové a havarijní situace a jejich řešení by měly vycházet z technických a materiálních podmínek poskytování sociální služby.
- ❑ Standard č. 6 – v dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací dodržovat zásady ochrany osobních údajů uživatelů služby.
- ❑ Standard č. 7 – dodržováním stanovených postupů řešení nouzových a havarijních situací lze předcházet stížnostem uživatelů na poskytování služby.

- ❑ Postup pro řešení nouzové situace „agresivní uživatel“ musí být v souladu s opatřeními dle § 89 zákona o sociálních službách.

Standard č. 15

Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium 15a (nezásadní kritérium)

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.

- *Kritérium se hodnotí na základě písemných materiálů a z rozhovorů s pracovníky*

Doporučení:

- Poskytovatel má pro vyhodnocování kvality poskytované sociální služby vypracovaný nějaký systém, plán.
- Z plánu je jasné, že se jedná především o zjišťování, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.
- Poskytovatel má popsány hodnotící aktivity (jak a z čeho se zjišťuje soulad s posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob).
- Poskytovatel má vypracována kritéria, podle kterých se pozná, že služba je nebo není v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.
- Poskytovatel umí předložit důkazy a vysvětlit, jak je kvalita a efektivita poskytovaných služeb zjišťována.
- Poskytovatel má stanoveny termíny, kdy se aktivity zjišťují, k aktivitám jsou přiřazeny osoby, které jsou zodpovědné za jejich realizaci.
- Z předložených důkazů je zřejmé, co se bude dít s případnými zjištěními.
- Pracovníci tomuto požadavku rozumí, umí ho vysvětlit a předložit důkazy o jeho naplňování.

Kritérium 15b (nezásadní kritérium)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- *Pravidla existují v písemné podobě*
- *Pravidla jsou reálná a lze podle nich postupovat*
- *Kritérium se hodnotí z písemných materiálů, rozhovorů s pracovníky a uživateli služby*

Doporučení:

- V pravidlech je nutno stanovit, jak často a jakým způsobem (jakými nástroji) je spokojenost uživatelů zjišťována, kdo ji provádí, jakým způsobem jsou zjištěné údaje o spokojenosti uživatelů využívány, kdo je zodpovědný za zjišťování spokojenosti uživatelů a využití údajů o spokojenosti uživatelů.
- Nejčastěji voleným nástrojem je zjišťování pomocí dotazníků. Je dobré popsat, jak jsou stanoveny okruhy dotazů, kdo se na nich podílel (to může vyplynout i z rozhovoru s pracovníky). Je dobré, pokud jsou okruhy sestaveny na základě diskuze v týmu – dotazník nebo anketa není formální a může přinést dobré podněty do činnosti organizace a způsobu poskytování služeb.
- Poskytovatel může být pouze zadavatelem zakázky a zjišťování spokojenosti může provádět další subjekt (návaznost na kritérium 15c).
- V rozhovorech s uživateli se inspekční tým ptá, zda byla spokojenost zjišťována, zda např. vyplňovali nějaké dotazníky atd.

Kritérium 15c (nezásadní kritérium)

Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.

- *Kritérium se hodnotí z rozhovorů s pracovníky a z předložených písemných důkazů*

Doporučení:

- Poskytovatel je schopen v rozhovoru uvést, které další osoby se podílí na hodnocení poskytované sociální služby (rodiny uživatelů, dodavatelé, osoby využívající služby „zvenčí“, dobrovolníci, ...).
- Dále uvede a svou odpověď podloží písemným postupem, který obsahuje: jakým způsobem a které osoby jsou do hodnocení zapojeny, jak často hodnocení probíhá, jak je nakládáno se zjištěními. Kdo je za tato hodnocení zodpovědný.
- Pracovníci jsou schopni uvést, jakým způsobem jsou do hodnocení zapojeni.

Kritérium 15d (nezásadní kritérium)

Poskytovatel využívá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

- *Kritérium se hodnotí z rozhovorů s pracovníky a z předložených písemných důkazů*

Doporučení:

- Poskytovatel doloží, že využívá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby. Tedy doloží, jak v případě, že byly podány stížnosti, s nimi bylo nakládáno, jak byly stížnosti vyhodnocovány a jak bylo naloženo s jejich výstupy. Je zřejmé, kdo je za toto vyhodnocování zodpovědný.
- V rozhovoru pracovníci v případě, že byla podána stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, jsou schopni doložit a popsat postup, jak bylo s výsledkem stížnosti naloženo a co se na tomto základě změnilo.
- Možné je i uvést podněty a připomínky, které sloužily k rozvoji a zvýšení kvality poskytované sociální služby.

Ostatní informace ke standardu č. 15

- Návaznost standardu č. 15 se standardy č. 1, 5, 7, 9, 11, 12.
- Standard č. 1 – návaznost na kritérium 1a, které hovoří o tom, že služba má definováno poslání, cíle, okruh osob a zásady poskytování sociální služby. Má-li služba dobře definovány cíle (SMART), snadno nastaví kritéria pro jejich hodnocení.
- Standard č. 5 - návaznost na kritérium 5b, tj. poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby (zpětná kontrola, zda služba naplňuje cíle osob).
- Standard č. 7 – poskytovatel pracuje s podanými stížnostmi a na základě jejich vyhodnocování dochází k následným změnám.
- Standard č. 9 – do hodnocení jsou zapojováni zaměstnanci a další fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu.

Ostatní informace ke standardu č. 15 - pokračování

- ❑ Standard č. 11 - zejména na kritérium 15a, kdy 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 (zpětné ověření, zda místo, doba a druh sociální služby odpovídá potřebám osob, kterým je služba poskytována).
- ❑ Standard č. 12 – výsledek hodnocení, zda je způsob poskytování služby v souladu s definovaným posláním a cíli a zásadami služby, se projeví v souboru zveřejněných informací o službě.