



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Charita
Valašské Meziříčí

Pomůcka pro zavádění standardů kvality do jednotlivých sociálních služeb

Charita Valašské Meziříčí

Vnitřní předpis č.

Zpracoval/podpis: Bc. Gilarová Naděžda

Schválil/podpis: Ing. Jiří Gavenda

Verze dokumentu: 1.

Vydána dne: 24. 8. 2018

Datum účinnosti: 1. 9. 2018

Počet příloh: 1

Dokument vytvořen v rámci projektu Cesta Charity Valašské Meziříčí za vyšší kvalitou poskytovaných služeb, reg. číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0000824.



Tato vnitřní směrnice Charity Valašské Meziříčí slouží jako pomůcka pro zavádění standardů kvality do jednotlivých sociálních služeb, které Charita Valašské Meziříčí provozuje na území ORP Valašské Meziříčí, ORP Rožnov pod Radhoštěm a ORP Hranice na Moravě. Shrnuje základní požadavky zákona o soc. službách č. 108/2006 Sb. a vyhlášky 505/2006, a proto je vhodná pro všechny poskytovatele sociálních služeb registrovaných podle tohoto zákona, kteří poskytují obdobné služby jako Charita Valašské Meziříčí.

Pro lepší porozumění je pro označení osob využívajících sociální službu používáno termínu uživatel i klient, obojí je ve službách zaužíváno. Totéž platí pro název metodiky a vnitřní předpisy, oba výrazy mají stejný obsah.

Zásadní změnu v systému poskytované péče přinesl zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich klienty, založený na vzájemné rovnoprávnosti a dobrovolnosti. Podmínkou kvalitního poskytování sociální služby je individuální přístup ke každému klientovi. Cílem každé sociální služby by měl být klient, který zůstává co možná nejdéle ve svém přirozeném prostředí. Velký důraz je kladen na spolupráci mezi poskytovateli, klienty a jejich rodinnými příslušníky, s cílem mobilizovat klienty k převzetí spoluzodpovědnosti na řešení své nepříznivé životní situace a zabránění závislosti na poskytování sociální služby. Každá sociální služba by tedy měla podporovat klienta k tomu, aby převzal zodpovědnost za svoji nepříznivou životní situaci a její následné řešení.

Základní zákonnou podmínkou poskytování sociální služby je její registrace dle zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách), která je udělena na základě rozhodnutí krajského úřadu. Registrace sociální služby je udělena v případě splnění zákonem stanovených podmínek pro daný typ služby, a to ještě před zahájením jejího poskytování.

Každá registrovaná sociální služba se musí při svém působení řídit nejen zákonem o sociálních službách, ale i metodikami služby. Ty musí naplňovat standardy kvality sociálních služeb (dál jen standardy kvality) dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., a povinnosti definované zákonem o soc. službách č. 108/2006 Sb.

Standardy kvality jsou základním měřítkem, kterým si stát prostřednictvím inspekce kvality ověřuje, zda jednotliví poskytovatelé splňují podmínky uložené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., a dalšími zákony vztahující se k poskytování sociálních služeb, dle jednotlivých druhů služeb – např. zákon č. 359/1999 Sb., o soc. právní ochraně dětí, GDPR, aj. Standardy kvality, definované vyhláškou č. 505/2006 Sb., jsou nejen nástrojem kontroly, ale i zdrojem informací pro poskytovatele. Podrobně popisují, na co se při své činnosti má poskytovatel zaměřit a jakým způsobem doložit, že postupuje v souladu se zákonem. Umožňuje poskytovatelům lépe pochopit hlubší smysl zákona o soc. službách a naplnit v praxi jeho konkrétní požadavky.

Standardy kvality nahlíží na každého člověka jako na rovnoprávný subjekt práv a povinností, který má plné právo rozhodovat o sobě a svém životě. Zákon vymezuje v § č. 2 základní zásady, kterými se při poskytování soc. služby musí každý poskytovatel řídit:

Každý člověk má právo na **bezplatné poskytnutí základního soc. poradenství** o možnostech řešení nepříznivé soc. situace nebo o možnostech, jak jí předcházet.

Rozsah a forma pomoci poskytnuté soc. službou musí vždy zachovávat **lidskou důstojnost** svých klientů.

Pomoc musí vycházet z **individuálně zjištěných potřeb** každého klienta, musí na ně působit **aktivně**, podporovat rozvoj jejich **samostatnosti**, motivovat je, aby se nestali závislími na pomoci služby, dlouhodobě **nesetrvávali ve své nepříznivé soc. situaci** nebo nedošlo k jejich prohlubování a posilovala jejich sociální začleňování.

Soc. služby musí být poskytovány v zájmu klientů, a to v náležitě kvalitě a tak, aby dodržovaly **lidská práva a základní svobody** svých klientů.

Zákon rovněž stanoví povinnosti pro poskytovatele soc. služeb, které specifikuje v paragrafu 88, 89 a 91 v zákoně o soc. službách.

Paragraf 88 definuje, jaké povinnosti musí poskytovatel soc. služby dodržovat:

Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytují soc. službu, o kapacitě poskytované služby, o způsobu poskytování služby, a to způsobem, který je srozumitelný pro klienty i zájemce o službu. **Tvůrce zákona tím chtěl upozornit na skutečnost, že pokud by měl být mezi poskytovatelem a klientem partnerský vztah, musí se zájemce o službu sám svobodně a bez nátlaku rozhodnout, zda chce konkrétní sociální službu využít. A to může učinit na základě konkrétních, pravdivých a srozumitelných informací** (standard č. 12).

Informovat zájemce o službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly z uzavření smlouvy o poskytování služby, o způsobu poskytování služby a o úhradách za poskytování služby. Tyto informace musí být předány pro něj srozumitelným způsobem.

Vytvářet při poskytování soc. služby takové podmínky, které umožní klientům naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů klientů se zájmy poskytovatele soc. služby.

Zpracovat srozumitelnou formou vnitřní pravidla poskytované soc. služby, včetně pravidel pro uplatňování oprávněných zájmů klientů. **Tvůrce zákona upozorňuje poskytovatele na nutnost vytvořit podmínky a pravidla pro kvalitní poskytování služby s akcentem na respekt k právům klientů.**

Zpracovat srozumitelnou formou vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů, kterým poskytují soc. službu.

Plánovat PRŮBĚH poskytování soc. služby podle osobních cílů, potřeb a schopností klientů, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování služby a hodnotit průběh poskytování soc. služby, a to za účasti klientů (pokud je to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh služby) nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů klientů. Tvůrci zákona šlo o to, aby sociální služba byla poskytovaná v co největším zájmu samotného uživatele, přizpůsobit ji jeho specifickým podmínkám a požadavkům, vždy s ohledem na druh služby.

Vést evidenci žadatelů o soc. službu, se kterými poskytovatel nemohl uzavřít smlouvu o poskytování soc. služby z důvodů naplněné kapacity služby. Jedná se o případy, kdy poskytovatel byl nucen odmítnout zájemce o službu proto, že jeho kapacitní možnosti byly vyčerpány. Tvůrce zákona chtěl tímto opatřením zamezit situacím, kdy by si poskytovatel vybíral z řady zájemců bez ohledu na závažnost jejich situace a

- 4 -

potřeb, tedy jinými slovy řečeno diskriminujícím způsobem. Proto by evidence odmítnutých zájemců neměla být pouhým výčtem jmen a měla by obsahovat informace o situaci žadatele, které umožní objektivnější výběr žadatele z pořadníku. Pokud poskytovatel takto vybírá z pořadníku, musí ošetřit v metodice kritéria výběru.

Dodržovat standardy kvality soc. služeb.

Uzavřít se zájemcem o službu smlouvu o poskytování služby (kromě 4 zákonných důvodů).

V případě, že poskytovatel poskytuje soc. službu DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM, je povinen přednostně tuto službu poskytnout dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova, výchovné opatření nebo předběžné opatření. Stručně se dá říci, že smlouvu je poskytovatel povinen uzavřít pouze se zájemcem o službu, s nímž se shodne na jejím obsahu ve všech bodech, které požaduje zákon, aby mohla být považována za platnou.

Neprodleně písemně ohlásit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností (paragraf 92 zákona o soc. službách) ukončení poskytování pobytové soc. služby soc. péče klientovi, který se může bez pomoci a podpory ocitnout v situaci, kdy je ohrožen jeho život nebo zdraví a s oznámením souhlasí.

Vnitřní předpisy organizace a jednotlivých sociálních služeb by měly být jasné, přehledné, srozumitelné a systematické. Měly by být účelně sestaveny, tak aby se v nich pracovníci dobře orientovali a chápali jejich smysl. Zároveň musí být pro všechny pracovníky organizace závazné, aby nedocházelo k poskytování sociální služby různým způsobem.

STANDARD Č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb je standard, který se zaměřuje na základní nastavení služby, ze kterého vychází a na něj navazují ostatní části metodiky služby. Určuje zaměření služby a možnosti čerpat potřebné služby lidem v nepříznivé sociální situaci s ohledem na jejich potřeby a možnosti.

Kritérium a)

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.

- Každá sociální služba je povinna definovat písemně **svůj veřejný závazek**. Jde o jasné, průkazné a zřetelné koncipování základního prohlášení poskytovatele služby. Obsahuje poslání, cíle, cílovou skupinu (okruh osob, kterým je služba určena) a zásady a určuje směřování a společné hodnoty ve způsobu poskytování služeb, dále místo poskytování dané služby a její kapacitu.
- Toto základní prohlášení služby je důležité pro klienty a jejich rodinné příslušníky, ale i pro další zájmové skupiny, jakými je samospráva, dobrovolníci, podnikatelský sektor, dárci, politici, apod., proto musí být formulován tak, aby byl pro všechny tyto skupiny srozumitelný.
- Veřejný závazek je poskytovatel povinen zveřejnit a dle potřeby aktualizovat (**web, registr, letáky, metodiky, atd. – všude musí být obsahově stejná verze**).
- Veřejný závazek má přímou návaznost na všechny pracovní postupy, které jsou součástí metodiky sociální služby.

Poslání služby:

- **Poslání** je nejdůležitější deklarací každé služby, vyjasňuje její zaměření a směřování. Zároveň dokládá, že sociální služba je poskytována v souladu se zákonem o sociálních službách.
- Jedná se o veřejné prohlášení, které pomáhá pracovníkům i klientům porozumět smyslu a podstatě dané sociální služby. Rovněž slouží k oslovení jak potencialních zájemců o službu, tak široké veřejnosti, včetně případných dárců.
- Poslání by mělo být definováno tak, aby z něj bylo patrné, že daná služba směřuje k sociálnímu začleňování svých klientů, řeší jejich nepříznivou životní situaci a zároveň je v souladu se základními zásadami zákona o soc. službách, potažmo i politikou státu.
- Mělo by být definováno jako vize, ale zároveň by mělo být popsáno tak, aby jeho naplňování šlo vyhodnotit v rámci pracovního postupu vtahujícího se k hodnocení kvality služby (viz standard č. 15).
- Od dobře formulovaného poslání organizace sociálních služeb se očekává, že:
 - odpoví na otázku, proč organizace existuje, jaký má smysl
 - bude srozumitelné
 - bude v souladu s národními cíli
 - bude pravdivé
 - podpoří důvěryhodnost organizace
 - text odrazí podporu běžného způsobu života uživatel sociálních služeb
 - pracovníci organizace budou s textem srozuměni a bude pro ně zdrojem motivace.
- Formulace poslání může být pravdivým výčtem aspektů. Může být také zaměřena na budoucnost (např. Poslání firmy Starbucks: *Zavést Starbucks jako předního dodavatele té nejlepší kávy na světě a nekompromisně dodržovat všechny naše principy během našeho růstu.*). Může být také úplně jiná - krátká a vtipná, emotivní (např. Poslání společnosti The Coca Cola Company: *Osvěžit svět. Inspirovat okamžiky optimismu a štěstí. Vytvářet hodnotu a odlišnost.*)
- Někdy se doporučuje, aby formulace poslání dávala odpověď na následující aspekty:

⇒ **Kdo** službu poskytuje

- 7 -

- ⇒ **Kde** je služba poskytována
 - ⇒ **Komu** je služba poskytována
 - ⇒ **Jak** je služba poskytována
 - ⇒ **Co** je cílem služby, o co usiluje
 - ⇒ **Proč** je služba poskytována
- Správně definované poslání je tvořeno celým týmem pracovníků a umožňuje jim i klientům služby, jejich rodinám, politikům i donátorům pochopit podstatu počínání sociální služby.

Cíle služby:

- **Cíle služby** jsou cestami k naplnění poslání služby. Můžeme je chápat dvojnásobem. **Jednak jako cílový stav, kterého by mělo být u uživatelů dosaženo působením kvalitní sociální služby.** Nebo jako výsledek, podle kterého se pozná, že organizace a pracovníci provádějí svou práci kvalitně. Jinými slovy cíl je očekávaný a konkrétní stav, kterého má být poskytováním služby dosaženo. Není tedy možné ho definovat, jako ideál, ke kterému služba směřuje, ale jako konkrétní stav, který je možno vyhodnocovat a ověřovat jeho naplnění.
- Cíle služby můžeme chápat také jako **rozvojový plán organizace**, jako plán, podle kterého by se chtěla služba rozvíjet, aby naplňovala své poslání. Cílem v žádném případě není pouze samotné poskytování sociální služby. Takovýto cíl není nutno uvádět ve veřejném závazku služby, jedná se o součást strategického plánu organizace.
- Cíl služby musí být v souladu s posláním, vycházet z něj, přičemž naplněním cílů dochází k zároveň naplnění poslání.
- Při definování jednotlivých cílů je třeba dbát na to, aby bylo zřejmé, čeho chceme dosáhnout, zároveň musí být měřitelné, přijatelné pro všechny zúčastněné, realistické a časově vymezené. Lze používat metodu „SMART“ :

Specific = specifický / určitý a jasně vymezený v kvalitě a množství

Measurable = měřitelný / lze poznat, jak jsme s ním daleko

Agreed-upon = odsouhlasený / tedy akceptovatelný všemi, kteří se na něm budou podílet

Realistic = realistický / musí být dosažitelný s ohledem na zdroje, dovednosti a čas

Time-bound = časově ohraničený / kdy ho má být dosaženo

Příklad:

Poslání organizace (někdy také mise)

Jsme různí, ale patříme k sobě. Každý člověk je jedinečný a zasluhuje respekt. Osobní asistence SPOLU je křesťanská sociální terénní služba poskytující dopomoc a podporu dětem a dospělým s různými typy postižen z města Horní Dolní a jeho okolí. SPOLU je tu proto, aby každý mohl s potřebnou pomocí dosáhnout osobního maxima a prožít celý život v sepětí s rodinou, přáteli a známými tam, kde se cítí doma.



strategické cíle

Poskytovat osobní asistenci ve všech vesnicích našeho děkanátu



dlouhodobé cíle

Vybudovat kontaktní místnosti ve čtyřech vesnicích – Lhota, Lhotka, Velká Lhota, Malá Lhota



krátkodobé cíle

*Kontaktování a oslovení starostů obce
Účast na komunitním plánu obce
Uspořádat setkání s občany v jednotlivých obcích*

Zásady služby:

- **Zásady služby** vyjadřují hodnoty, kterými se řídí pracovníci při práci s klienty při poskytování služby. Na jejich formulování by se měli podílet všichni pracovníci dané služby, protože jediné shoda týmu může vést k jejich skutečnému aplikování v praxi.
- Zásady služby by měly odrážet hodnoty jako je dodržování práv uživatelů, respektování jejich volby, individualizaci pomoci, flexibilitu a pohled na situaci uživatele v jeho celistvosti aj. Základní zásadou by mělo být budování nezávislosti uživatele na službě omezení míry rizika, ale i jeho podstoupení, autonomie uživatele, respektování

- 9 -

hranic a respektování soukromí, ochrana osobních údajů a podpora hodnot běžného života.

- Význam zásad tkví také v tom, že pokud se pracovník ocitne v situaci, na jejíž řešení nemá služba vytvořen pracovní postup a on se při řešení této situace řídí zásadami služby, nemůže dojít k chybě.
- Zákon o sociálních službách ani Standardy kvality nedefinují, kolik zásad by měla organizace mít. Při jejich definování platí pravidlo „méně je více“. Pokud organizace definuje příliš mnoho zásad, stává se, že se v nich pracovníci neorientují nebo se jednotlivé zásady překrývají a praxi nejsou aplikovány.

Okruh osob:

- **Okruhem osob** je vymezena skupina uživatelů, pro kterou je služba určena. Dobře definovaný okruh osob by měl popisovat nepříznivou životní situaci klientů, kterou je služba připravena s ním řešit (odkaz na jednání se zájemcem), měl by být v souladu s odborností personálu i s materiálními a technickými podmínkami služby. Formulace okruhu osob by neměla být pouze obecná (např. senioři, osoby ohrožené soc. vyloučením, apod.), měla by přesněji vyjadřovat, v jaké situaci se mohou na službu zájemci o ni obracet. Zároveň s ohledem na respekt k občanským a lidským právům je nutné používat při definování okruhu osob pozitivní formulace, které nebudou vyvolávat předsudky veřejnosti. Specifikace cílové skupiny by měla současně ctít partnerské a mezilidské vztahy, zájmy a osobní cíle uživatelů a principy dohod s uživatelem.

Druh poskytované služby:

- Druh poskytované služby je určen registrací. Každá registrovaná služba dle par. 32 – 70 zákona o soc. službách je považována za samostatnou a každá tedy musí mít vypracované své metodické postupy, kterými se bude při poskytování služby řídit a které budou naplňovat jednotlivá kritéria standardů kvality s ohledem na typ služby a cílovou skupinu.

Na co je třeba dát si pozor a na jaké otázky je třeba si odpovědět při formulaci veřejného závazku:

1. Zda je soulad mezi posláním a cíli
2. Zda cíle nejsou zaměněny za zásady
3. Zda jsou cíle služby měřitelné a vyhodnotitelné
4. Zda nedochází k záměně cílů a prostředků k jejich realizaci

- 10 -

5. Zda posláním objasňuje smysl služby
6. Zda posláním reaguje na potřeby společnosti i konkrétní potřeby cílové skupiny
7. Zda je posláním dlouhodobého charakteru
8. Zda je okruh osob definován jasně a konkrétně
9. Zda se zveřejněnými zásadami pracovníci skutečně řídí
10. Zda je posláním srozumitelné a schopné zaujmout zájemce o službu

Kritérium b)

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

- Poskytovatelé soc. služeb jsou povinni vytvářet podmínky, kdy uživatelé mohou uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace.
- Pro poskytovatele je důležité pojmenovat si oblasti, ve kterých v souvislosti s poskytováním služby klienti svou vůli mohou uplatňovat. Právo na rozhodování o sobě a svých záležitostech je jedno ze základních práv dospělého člověka, proto možnost rozhodovat se je pro každého uživatele nesmírně důležitá. Dodává člověku pocit svobody a nezávislosti. S přiznáním tohoto práva mají poskytovatelé služeb někdy problém, pracovníci často zvažují, zda jsou uživatelé schopni pochopit situaci, o které se mají rozhodnout. Přitom rozhodování je sociální dovedností. Pokud uživatel nemá prostor na rozhodování o vlastním životě, jeho kompetence klesá a člověk se stává závislým na pomoci druhých. Naopak tím, že pracovník zjišťuje vůli uživatele, dává najevo, že ho považuje za rovnoprávného partnera v komunikaci. Při poskytování služba musí respektovat volbu klienta, její pracovníci jsou však povinni ho upozornit na různé možnosti řešení i na možné důsledky jeho rozhodnutí, samotné rozhodnutí nechá na klientovi. Měli by zároveň vytvořit takové podmínky, které klienta při jeho obtížném rozhodování podpoří.
- Právo na rozhodování nelze upřít ani uživatelům, kteří jsou omezeni ve svéprávnosti. I u nich by měl být zachován dostatečný prostor pro samostatné rozhodování.
- Toto kritérium nemusí být písemně zpracována, jedná se spíše o filozofii služby a celkové nastavení pracovníků k uplatňování vlastní vůle klientů.

Kritérium c)

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

- Na základní pracovní postupy, které jsou definovány standardy kvality (např. jednání se zájemcem, individuální plánování aj.), navazují další pracovní postupy, které popisují dílčí činnosti služby (např. – vyhodnocování dotazníku spokojenosti aj.).
- Služba by měla mít písemně zpracované veškeré pracovní postupy, pomocí nichž realizuje základní činnosti služby dle zákona o soc. službách. Základní činnosti by měl poskytovatel chápat jako konkrétní činnost, pro které má zpracované jednoznačné pracovní postupy, které jsou pro všechny pracovníky srozumitelné a zároveň závazné.

Kritérium d)

Poskytovatel **vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením**, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

- Jedná se o kritérium, které výrazným způsobem ovlivňuje prevenci vzniku předsudků a negativního hodnocení klientů, zároveň je významným nástrojem ochrany lidských práv klientů. Jeho naplňování ukazuje, jak služba přispívá k začlenění svých klientů do života běžné společnosti či jak působí v oblasti prevence jejich vyloučení.
- Důležité zásady pro naplnění tohoto kritéria jsou:
 - posilovat pozitivní přístup veřejnosti ke klientům soc. služby,
 - postoj pracovníků ke klientům – respekt, důstojnost, způsob vyjadřování o klientech,
 - soc. služba vytváří prostor, aby se lidé ohrožení soc. vyloučením mohli realizovat jako ostatní lidé.
- Poskytovatel předchází okolnostem, které by mohly vést k negativnímu hodnocení uživatelů služby nebo vytváření předsudků v souvislosti s poskytovanou službou. Je důležité, jakým způsobem uživatele oslovují, jak je označují, apod. Důležité je také zvažovat např. označení služebních aut, služební oblečení, apod. Naopak příkladem dobré praxe může být například účast klientů na

akcích mimo zařízení, podpora dočasných pobytů uživatelů mimo zařízení, udržování sociálních kontaktů mimo zařízení, možnost návštěv v zařízení, prezentace služby v místních médiích, činnost dobrovolníků ve službě, apod.

STANDARD Č. 2 – Ochrana práv osob

Ochrana práv osob je oblast, která se zaměřuje identifikaci oblastí, ve kterých by mohlo v rámci dané služby dojít k porušení práv klientů. Podporuje pracovníky sociální služby, aby této oblasti věnovali zvýšenou pozornost a ochranu práv klientů vnímali, jako stěžejní princip poskytování sociální služby.

Kritérium a)

Poskytovatel má písemně zpracována 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.

V moderně pojaté sociální službě uživatel není pasivním příjemcem péče, ale aktivním partnerem v procesu plánování a poskytování služby. Důraz je kladen na jeho začleňování do běžného prostředí, na vytvoření podmínek srovnatelných se životem lidí bez handicapu, ať zdravotního či sociálního. Sociální služba musí uživateli umožnit žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Uživatel je respektován jako dospělá osoba s respektem k jeho právům a naplňování práv uživatelů je jedním z hlavních ukazatelů kvality služby.

- Je důležité si uvědomit, že uživatelé služeb jsou v nepříznivé životní situaci. Tímto způsobem jsou oslabeni v prosazování, zajišťování a uspokojování svých oprávněných zájmů a potřeb. Z toho důvodu zákon o soc. službách prostřednictvím tohoto standardu zajišťuje, aby bylo vyloučeno porušování práv uživatelů už v samotném procesu jednání se zájemcem, ale i v procesu poskytování služby.
- Aby služba byla schopna plnit povinnosti v oblasti práv uživatelů, je pro ni důležitá znalost a správné porozumění problematiky lidských práv, odpovědnosti, přiměřené opatrnosti, přiměřeného rizika a všem právním normám, ze kterých vyplývají práva a povinnosti konkrétních uživatelů. K základním právům patří osobní svoboda a svoboda pohybu, právo na ochranu soukromí, nedotknutelnost osoby, právo na

osobní a rodinný život, právo na důstojné zacházení, právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko, právo vlastnit majetek, právo na práci a odměnu za ni, právo na vzdělání, právo stěžovat si.

- Každá služba má jiné rizikové oblasti, kde by mohlo docházet k porušování práv uživatelů ze strany provozu služby nebo chování pracovníků. V pobytových službách je toto riziko častější. Proto je potřeba pečlivě analyzovat průběh služby z hlediska prožívání klienta i z hlediska poskytování služby a identifikovat problematické situace. V pobytové službě se např. doporučuje myšlenkově procházet den uživatele ve službě. Doporučuje se vycházet ze zkušeností služby, ale i ze situací, které už nastaly a byly následně řešeny. Na identifikované situace je potřeba vypracovat postup, jak předcházet tomu, aby k porušení nedocházelo. Jde o jakousi prevenci, aby situace vůbec nenastala. Je však třeba počítat s tím, že přesto k porušení práv může dojít. Jediným kritériem pro identifikaci situací je míra skutečného rizika, že může k porušení dojít. Riziko znamená, že by se to skutečně mohlo stát i přesto, že postup máme v metodice ošetřen. Metodika pro naplnění standardu č. 2 musí obsahovat pravidla, jakým způsobem takovou situaci, až ona nastane, bude služba řešit. Postup řešení bude samozřejmě pokaždé jiný, v závislosti na situaci. Principiálně by na prvním místě měla být omluva klientovi nebo nějaká kompenzace klientovi. Poté by měl následovat pohled na dosavadní metodické postupy a jejich přezkum. Teprve na posledním místě přistupuje poskytovatel k případné sankci vůči pracovníkovi. Čím horší sankce bude pracovníkům za porušení práv hrozit, tím větší bude snaha toto pochybení nepřiznat. Ale právě to, že se o (neúmyslném) pochybení může bezpečně v týmu mluvit, zároveň znamená prevenci, jak si to uvědomit a příště právo klienta neporušit.

Při řešení jak naplnit toto kritérium standardů č. 2 je dobré si odpovědět na následující otázky:

- Máme definovány oblasti, ve kterých mohou být porušena práva našich uživatelů?
- Máme je písemně popsány?
- Máme způsoby, jak jim předcházet?
- Máme popsána pravidla, jak vzniklé situace řešíme?
- Pracujeme s reálnými situacemi?
- Je v naší službě kladen důraz na práva klientů?
- Jsou zajištěna i práva nejohroženějších klientů?

- Jsou naši pracovníci vzdělávání a rozvíjení v oblasti dodržování lidských práv?
 - Umí pracovníci mluvit o obavách z porušení práv?
 - Umí si pracovníci dát zpětnou vazbu, když mají pocit, že dochází k porušení práv klienta?
 - Věnuje se tým služby tématu práv prostor na poradách?

Kritérium b)

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.

- Při všech činnostech, kde vznikají vztahy založené na vzájemných právech a povinnostech dvou subjektů mezi sebou, nastávají situace, které se nazývají střet zájmů. Jako střet zájmů lze označit situaci, kdy proti sobě stojí oprávněné zájmy klienta proti zájmů poskytovatele či pracovníka. Dá se jinými slovy říct, že je to stav, kdy určitý subjekt, který je povinen něco konat, se současně dostává do pozice, kdy je mu dané konání ke škodě (nebo naopak k prospěchu). Taková situace pak představuje riziko, že takový subjekt nebude jednat objektivně a nestranně a může této skutečnosti využít ve svůj prospěch nebo naopak neoprávněně své povinnosti omezí a tím získá.
- Střetům zájmů nelze předcházet, proto služba nepopisuje pravidla pro prevenci, ale pravidla pro jejich řešení.
- Při řešení jak naplnit toto kritérium standardů č. 2 je dobré si odpovědět na následující otázky:
 - Máme definovány oblasti, ve kterých může dojít ke střetu zájmů?
 - Máme je písemně zaznamenány?
 - Máme popsána pravidla, jak postupujeme při jejich řešení?

Kritérium c)

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

- Občanský zákoník zakazuje přijímání darů od klientů soc. služeb a jejich rodinných příslušníků.
- Příjem sponzorských darů pro organizaci řeší směrnice organizace. Takovéto dary patří jednoznačně ke zdrojům organizace, přičemž finanční i materiální dary jsou považovány za výnosy a podléhají všem právním normám a pravidlům.

Ochrana práv osob, standard č. 2 přímo v sobě nezahrnuje opatření omezující pohyb klientů, ale z důvodu toho, že se jedná o základní právo klientů, lze řešení paragrafu 89 zákona o sociálních službách zpracovat, jako součást metodiky služby zabývající se právy klientů ve službě.

Paragraf 89 se zabývá opatřeními omezujícími pohyb klientů, které vnímá jako mimořádně závažný zásah do svobod a práv klientů:

- a) Při poskytování soc. služeb nelze používat opatření omezující pohyb klientů. Výjimku tvoří situace, kdy by mohlo dojít k ohrožení jejich zdraví nebo života nebo k ohrožení zdraví nebo života jiných osob. I v takovém případě však jde o opatření, které musí být použito jen na nezbytně nutnou dobu potřebnou k odstranění ohrožení zdraví nebo života osob samotných nebo osob v jejich okolí. **Tvůrce zákona má na mysli, že opatření, která omezují pohyb klienta, by se neměla používat z preventivních důvodů, aby se „něco nestalo“, ale na druhou stranu nevylučuje možnost, kdy je použití takového opatření na místě.**
- b) Opatření omezující pohyb je možno použít jen tehdy, pokud byly vyčerpány jiné možnosti pro zabránění takového jednání klienta, které ohrožuje jeho zdraví nebo život nebo zdraví a život jiných osob a tyto možnosti nebyly účinné. Poskytovatel je povinen podle konkrétní situace nejdříve klienta zklidnit slovně nebo využít jiné způsoby zklidnění situace (např. odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání, atd. (klient musí být také vhodným způsobem informován, že může být vůči němu použito opatření omezující jeho pohyb).
- c) Opatření omezující pohyb musí poskytovatel zvolit vždy nejmírnější z možných v dané situaci. Např. nejdříve použít fyzický úchopů, teprve poté klienta umístit v místnosti určené pro bezpečný pobyt, popř. podat léky naordinované přivolaným lékařem (a za jeho přítomnosti).
- d) Poskytovatel musí při poskytování soc. služby předcházet situacím, kdy je nezbytné použít opatření omezující pohyb, to znamená, že musí nejdříve použít méně invazivní opatření. Je také zapotřebí předchozího souhlasu lékaře,
- e) **Pokud poskytovatel soc. služby použije opatření omezující pohyb, je povinen o tomto opatření co nejdříve informovat zákonného zástupce nebo opatrovníka klienta, popř. osobu, již byl nezletilý klient svěřen do péče, popř. osobu, kterou osobu, kterou určí sám klient.**

- f) **Poskytovatel soc. služby je povinen vést evidenci případů, kdy použil opatření omezující pohyb. V evidenci je zapsáno:**
- 1. jméno, příjmení a datum narození dotčeného klienta**
 - 2. datum, čas počátku a místo použití opatření**
 - 3. druh opatření**
 - 4. důvod použití**
 - 5. jména a příjmení osob, která opatření použila**
 - 6. podání léku jako opatření**
 - 7. datum a čas ukončení opatření**
 - 8. popis situace, která předcházela použití opatření, popř. i popis průběhu při použití opatření, zhodnocení a popis bezprostředně následující situace**
 - 9. záznam o splnění informační povinnosti poskytovatele**
 - 10. popis případných poranění**
 - 11. popis způsobu informování klienta o použití opatření**
 - 12. poskytovatel soc. služby je povinen umožnit nahlížení do evidence opatření klientovi, vůči kterému bylo opatření použito a fyzické osobě, které bylo provedení opatření nahlášeno - Viz e)**

V par. 9 zákonodárce stanoví povinnost poskytovatelů soc. služeb domov pro osoby se zdravotním postižením přednostně tuto službu poskytnout dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova. Zákonodárce tak dává najevo, že tuto skupinu považuje za nejzranitelnější z hlediska neoprávněných zásahů do jejich práv, a proto je tato upřednostňuje. Toto ustanovení nám umožňuje nahlížet na výběr žadatele z pořadníku nejen pohledem časovým (to znamená vybrat prvního v pořadí), ale i optikou zohlednění akutnosti nepříznivé situace žadatele, a to i v případech poskytování dalších sociálních služeb.

STANDARD Č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

Jednání se zájemcem o sociální službu je oblast zaměřující se na procesy před uzavřením smlouvy se zájemcem o poskytování služby. Jedná se o období, kdy oslovujeme zájemce o službu a seznamujeme ho s naší službou a se všemi podmínkami poskytování této služby. Zároveň mapujeme jeho nepříznivou životní situaci, ve které se nachází, a na základě toho posuzujeme, zda naše služba je vhodná pro řešení jeho nepříznivé životní situace a v případě, že ano, tak s ním definujeme zakázku spolupráce.

Správně definovaný a realizovaný proces „jednání se zájemcem o sociální službu“ pomáhá pracovníkům smysluplně s ohledem na potřeby klienta poskytovat danou sociální službu.

Kritérium a)

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.

- V kontaktu mezi zájemcem o soc. službu a pracovníky této služby je velmi důležitý první kontakt. Tato situace je pro zájemce často spojena s určitou životní krizí doprovázenou nutností udělat významné životní rozhodnutí, proto je potřeba vstřícné a empatické jednání pracovníků. Je důležité, kdo z pracovníků se zájemcem o službu jedná a jaké zásady při tomto rozhovoru dodržuje. Kdo vede jednání se zájemcem, určuje poskytovatel. Zpravidla se jedná o sociálního pracovníka.
- Poskytovatel má písemně zpracována pravidla, podle kterých seznamuje zájemce o službu se všemi důležitými informacemi o fungování služby, jejich možnostech, podmínkách poskytování služby s ohledem na možnosti a schopnosti cílové skupiny. Mezi základní informace o službě patří – pro koho je určena, jaké činnosti

nabízí, jaká pravidla platí, otevírací doba, bezplatnost/výše úhrady, místo poskytování služby. Tyto informace by měly být předány zájemci srozumitelným způsobem. K tomu, aby tato pravidla mohla být naplněna, potřebuje pracovník mít dobrou znalost služby, všech jejích pravidel a podmínek poskytování, perfektní znalost všech ustanovení smlouvy, techniky a metody sociální práce, komunikační dovednosti, schopnost vysvětlit všechny skutečnosti srozumitelným způsobem, respekt k právům a oprávněným zájmům zájemce o službu.

- Je potřeba, aby komplexnost a srozumitelnost informací o službě usnadnila zájemcům o službu jejich rozhodnutí, zda chtějí službu využívat. Zájemce má právo rozhodnout se, zda chce službu využívat a poskytovatel by měl zájemce při tomto rozhodování podporovat.
- V procesu jednání se zájemcem je potřeba vytvářet podmínky, aby zájemce mohl uplatňovat svou vlastní vůli při řešení nepříznivé situace. Pokud za zájemce učiní rozhodnutí jiná osoba (zákonný zástupce, opatrovník nebo osoba na základě zmocnění), jedná poskytovatel s touto osobou, je však potřeba jednat i se samotným zájemcem.
- Základní informace o službě by měly být zveřejněny na kontaktních místech, kde by se potenciální uživatelé mohli vyskytovat. Měly by být ale i v kancelářích institucí, kam může zájemce o službu přijít – např. ordinace lékaře, soc. odboru, ÚP... Uživatel nebo osoby, které v jeho zájmu jednají, by měly mít možnost seznámit se se všemi důležitými dokumenty (smlouvy, ceníky, domovní řád, pravidla pro vyřizování stížností,...). Postup řeší Doporučený postup 1/2014 MPSV, který je přílohou č. 1 tohoto materiálu.
- Průběh jednání je vzhledem k množství předávaných informací (podle druhu služby) málokdy jednorázovou záležitostí. Počet schůzek je individuální, uživatel však musí v pro něj srozumitelné podobě obdržet všechny potřebné informace. Je nezbytné ústní jednání. Zájemci by měl být poskytnut dostatečný prostor na vyjádření jeho pocitů a potřeb.

Kritérium b)

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.

- Služba by měla mít vydefinováno, jaké informace potřebuje od zájemce získat, aby vyhodnotila, zda spadá do cílové skupiny a

- 20 -

naplňuje znaky nepříznivé životní situace, kterou služba pomáhá svým poskytováním řešit. Způsoby získání informací mohou být různé. Nejběžnější a nejefektivnější je rozhovor se zájemcem. Rozsah požadovaných informací závisí na druhu poskytované služby a definované nepříznivé životní situace.

- Služba rovněž zjišťuje jeho potřeby a očekávání od poskytované služby. Je důležité, aby své potřeby formuloval zájemce o službu nikoliv poskytovatel.
- Při řešení problémových situací při jednání se zájemcem by se měli pracovníci řídit několika jednoduchými zásadami:
 - situaci nelze řešit, když neznám vůli uživatele
 - situaci nelze řešit způsobem, který by jeho vůli popíral
 - zájemce by měl mít možnost vybrat si mezi různými variantami a s vybraným řešením souhlasit
 - nejdříve jednáme se zájemce, teprve pak, pokud je to potřeba, komunikuji i s rodinným příslušníkem
 - zachovávám důvěrnost zjištěných informací
 - dodržuji ochranu osobních údajů
 - postupuju podle písemně stanovených pravidel služby
- Poskytovatel plánuje průběh služby společně se zájemcem, zapojuje ho do formování služby.
- Z jednání se zájemcem o službu je třeba vyhotovit zápis, který obsahuje záznam z jednání a zároveň výstup z mapování životní situace zájemce o službu. Záznam z jednání pak slouží, jako podklad pro další práci se zájemcem, popřípadě následně s klientem služby.

Kritérium c)

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

- Poskytovatel může zájemce odmítnout jen ze zákonných důvodů. Zákon o sociálních službách paragraf 91, písmeno e uvádí pouze 4 možnosti:
 - neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,

- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
 - zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis,
 - osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
- Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje z důvodu zdravotního stavu zájemce ve třech případech:
- Zdravotní stav zájemce vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
 - Zájemce není schopen pobytu v zařízení soc. služby z důvodu akutní infekční nemoci
 - Chování zájemce z důvodu duševní poruchy by závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití v pobytové službě (kromě domova se zvláštním režimem)
- Zájemce o službu v pobytovém zařízení je povinen před uzavřením smlouvy o poskytování pobytové služby předložit posudek registrovaného všeobecného lékaře o zdravotním stavu (kromě soc. služeb poskytovaných ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče).
- Poskytovatel musí mít písemně zpracován postup pro odmítnutí zájemce o službu, zájemce informuje o odmítnutí vždy písemně.
- Služba musí vést písemnou evidenci odmítnutých žadatelů o službu z důvodu plné kapacity služby, žadatel je informován o zařazení do evidence a o způsobu výběru z této evidence.
- Služba musí mít zpracovaná pravidla pro práci s evidencí odmítnutých žadatelů a stanovit jasná kritéria výběru uživatele z evidence.
- V případě odmítnutí služby pracovník poskytne odmítnutému zájemci základní sociální poradenství a nabídnout mu jiné vhodné služby nebo kontakty na jiného poskytovatele obdobné služby.

STANDARD Č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Smlouva o poskytování sociální služby je proces, který plynule navazuje na jednání se zájemcem, přičemž se zájemce o sociální službu se stává podpisem smlouvy klientem dané služby.

Při uzavírání smlouvy musí sociální pracovník mít jistotu, že žadatel o službu spadá do cílové skupiny a jeho zakázka je v souladu s veřejným závazkem služby. Zároveň žadatel o službu je již informován o podmínkách poskytování služby a zcela jim porozuměl a souhlasí s nimi.

Kritérium a)

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.

- Smlouva o poskytování soc. služby upravuje všechny vztahy, které v procesu poskytování služby mezi klientem a poskytovatelem vznikají. **Považuje se za nejvýznamnější dokument, který mají obě strany k dispozici**, v žádném případě tedy nelze proces uzavírání smlouvy podceňovat. Smlouva důsledně respektuje rovnoprávnost obou stran. K jejímu uzavření není možné žádnou ze stran přinutit a strany by se měly na podmínkách smlouvy dohodnout. Proto je nutné, aby poskytovatel měl zpracován metodický postup pro uzavření smlouvy, ve kterém bude zájemce seznámen se všemi podmínkami a pravidly služby ještě před jejím podpisem.
- V případě, kdy uživatel, který není schopen vypovědět smlouvu o poskytování pobytové sociální služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby, je poskytovatel povinen oznámit tuto skutečnost ve lhůtě 24 hodin soudu, v jehož obvodu je příslušné zařízení, které uživatel využívá. Toto oznámení

soudu a podezření na to, že uživatel je v zařízení držen proti své vůli může učinit kdokoliv. Pokud tak učiní poskytovatel, musí ihned (bez zbytečného odkladu) informovat toho, kdo za uživatele smlouvu o poskytování služby uzavřel.

- Základními zásadami, kterými se poskytovatel při uzavírání smlouvy řídí je dobrovolnost, rovné postavení účastníků, jednoznačnost a transparentnost, oboustranná vynutitelnost (podmínek daných smlouvou), reflexe a ošetření všech situací při poskytování služby, délka trvání smluvního vztahu a možnosti jeho ukončení a změn, respektování základních lidských a občanských práv. Při tvorbě pravidel, jak probíhá proces uzavírání smlouvy je potřeba na tyto zásady pamatovat.
- Smlouva by neměla být v rozporu s vnitřními pravidly organizace. Pokud ale tato situace hypoteticky nastane, má platná smlouva přednost před daným pravidlem organizace. Povinností poskytovatele je pak sladit toto vlastní pravidlo se smlouvou. Řešení může proběhnout buď formou úspěšného vyjednávání s klientem a následným doplněním smlouvy nebo změnou pravidla.
- Smlouva by neměla být pouhým formálním aktem, protože v takovém případě by šlo o porušení principů zákona (hrozbou může být kromě sankcí v krajním případě i odebrání registrace).
- Obsah smlouvy a její náležitosti se řídí zákonnými podmínkami, které definuje zákon o sociálních službách paragraf 91:

Paragraf 91 vymezuje podmínky poskytování soc. služby a náležitosti smlouvy o poskytování soc. služby:

- a) Se zájemcem o službu uzavírá poskytovatel smlouvu o poskytování soc. služby, a to buď v písemné, nebo ústní podobě. **Písemná** forma smlouvy musí být v případě poskytování služeb **osobní asistence, pečovatelské služby, tísňové péče, průvodcovských a předčitatelských služeb, podpory samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denního stacionáře, týdenního stacionáře, domova pro osoby se zdravotním postižením, domova pro seniory, domova se zvláštním režimem, chráněného bydlení, sociálních služeb poskytovaných ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče, azylového domu, domu na půl cesty, službách následné péče, sociálně terapeutických dílnách a terapeutických komunitách.**
- b) Ve službách **rané péče, tlumočnických službách, krizové pomoci, intervenčních centrech, sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi a sociální rehabilitaci** musí být uzavřena **písemná**

smlouva v případě, že alespoň **jedna ze smluvních stran** takovouto formu smlouvy navrhne.

- c) Ve službách **sociální poradenství, telefonická krizová pomoc, kontaktní centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, sociálně aktivizační služby pro seniory a osob se zdravotním postižením a terénní programy** se uzavírá pouze **ústní** smlouva, o které existuje na straně poskytovatele písemný záznam.
- d) Smlouva o poskytování služby obsahuje tyto náležitosti:
1. Označení smluvních stran
 2. Druh sociální služby
 3. Rozsah poskytování soc. služby
 4. Místo a čas poskytování služby
 5. Výše úhrady za soc. službu, způsob jejího vyúčtování
 6. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem
 7. Výpovědní lhůty a výpovědní důvody
 8. Doba platnosti smlouvy
- e) Poskytovatele soc. služby může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování soc. služby pouze ve 4 případech:
1. Neposkytuje soc. službu, o kterou osoba žádá podle registrace příslušné soc. služby)
 2. Nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí soc. služby (**odmítnutí musí být v písemné podobě i s důvodem odmítnutí**)
 3. Zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové soc. služby, vylučuje poskytnutí takové soc. služby (osoba je povinna předložit posudek o zdravotním stavu všeobecného lékaře)
 4. Osobě, která žádá o poskytnutí soc. služby, vypověděl poskytovatel smlouvu v době kratší 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
- f) Osobu, která dle lékařského posudku není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce ani opatrovníka zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu žadatele nebo obecní úřad obce s rozšířenou působností podle sídla zařízení (v případě pobytových zařízení soc. služeb a v zdravotnických zařízeních lůžkové péče).

- Smlouvu může poskytovatel s uživatelem uzavřít písemnou nebo ústní, podle druhu poskytované služby.
- Písemná forma smlouvy musí být uzavřena vždy, pokud se jedná o následující služby: osobní asistence, pečovatelská služba, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služba, centrum denních služeb, denní stacionář, týdenní stacionář, domov pro osoby se zdravotním postižením, domov se zvláštním režimem, domov pro seniory, chráněné bydlení, sociální služby pro zdravotnické zařízení, azylový dům, dům na půl cesty, služby následné péče, sociálně terapeutická dílna, terapeutické komunita.
- Ve službách rané péče, tlumočnických službách, sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, krizové pomoci a sociální rehabilitaci jsou možné obě formy smlouvy. Pokud ale jedna ze stran chce písemnou smlouvu, musí být uzavřena smlouva písemná.
- V zbývajících typech služby stačí ústní smlouva. O průběhu jejího uzavření existuje písemný záznam, ze kterého je patrné, že s ním byly veškeré náležitosti smlouvy projednány.
- Proces uzavírání smlouvy a jeho zásady jsou však stejné, bez ohledu na to, jaká forma smlouvy se mezi poskytovatelem služby a uživatelem uzavírá. Spolu se smlouvou je zájemce seznámen s výpisem vnitřních pravidel služby, která jsou přiložena ke smlouvě.

Kritérium b)

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

- Smlouva by neměla být formalizovaným dokumentem, poskytovatel se musí postarat o to, aby každý uživatel jejímu obsahu porozuměl. To znamená, že každý pracovník, který je oprávněn uzavírat se zájemci smlouvu o poskytování služby, by měl být schopen srozumitelně vysvětlit každé ustanovení smlouvy. Pracovník uzavírající smlouvu je povinen přizpůsobit komunikaci a sdělované informace možnostem, schopnostem a dovednostem zájemce o sociální službu.
- Na základě výše uvedeného, ne každý pracovník v přímé péči je tedy oprávněn se zájemcem uzavřít smlouvu o poskytování služby. To může pouze pracovník, který je proškolen a zaškolen v potřebných dovednostech a který k této činnosti má pověření ředitele organizace.

Kritérium c)

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

- Poskytovatel má povinnost projednat se zájemcem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které lze realizovat v rámci služby, a to srozumitelným způsobem.
- Smlouva o poskytování služby musí být tedy individualizovaná a měla by reagovat na konkrétní potřeby klienta.
- Pracovník při uzavírání smlouvy na základě vzájemného vyjasňování formulují společně zakázku. Rovněž se domlouvají na rozsahu poskytovaných služeb, který je obsažen ve smlouvě. Rozsahem není myšlena nabídka služeb, ale činnosti, které bude klient v průběhu poskytování služby využívat. To, co si uživatel nasmlouvá, by mělo být obsahem cílů v IP a v plánu průběhu služby.

STANDARD Č. 5 – Individuální plánování sociální služby

Jedním z nejdůležitějších aspektů zákona o soc. službách je důraz na individualizaci služby. Právě individuální plánování sociální služby je důležitým nástrojem této individualizace poskytované služby. Znamená to, že pracovníci při poskytování služby, musí vycházet z individuálně určených potřeb, které se definují ve spolupráci s klientem.

V rámci individuálního plánování poskytování sociální služby jsou posilovány kompetence uživatelů, mimo jiné i ve smyslu rozpoznání, zda daná služba je pro něj vhodná, jestli naplňuje jeho potřeby a pomáhá řešit jeho nepříznivou životní situaci. Poskytovatelům umožňuje individuální plánování nejen zachovat standardní kvalitu služby, ale i možnost službu rozvíjet na základě systematicky podchycených potřeb uživatelů.

Kritérium a)

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.

- Individuální plánování služby je záměrný, kontinuální a strukturovaný proces, při němž se stanovují kroky k dosažení změny. Stěžejním bodem plánu je ujednání o společném zájmu. Tento společný zájem je popis toho, jak bude vypadat změna nepříznivé životní situace, v níž se momentálně uživatel nachází. Proces individuálního má několik fází, které se cyklicky neustále opakují: zkoumání situace, tvorba plánu, realizace plánu, vyhodnocení.
- **Fáze zkoumání situace** je nezbytná proto, aby situaci porozuměly dobře obě strany. To znamená, aby uživatel rozuměl tomu, v jaké situaci se nachází, jak chápe roli pracovníka, který ho má podporovat a pomáhat mu, jestli chápe, v čem pomoc bude spočívat a jaká bude v procesu realizace role jeho samotného. Představu si musí udělat také pracovník, jakou podporu bude klient potřebovat,

ale i jakou míru pomoci bude očekávat. V procesu plánování, realizace i vyhodnocování je potřeba mít na paměti (více či méně podle druhu služby) základní zásady zákona o soc. službách uvedené v paragrafu 2 zákona o soc. službách (viz str. 1 tohoto materiálu). Hloubka a oblasti zkoumání se odvíjí od toho, kolik je uživatel ochoten o sobě sdělit. A tato ochota se odvíjí od jeho předchozích zkušeností a vztahu s klíčovým pracovníkem.

- **Fáze tvorby plánu** začíná v okamžiku, kdy obě strany rozumí situaci a obě strany jsou připraveny pracovat na formulaci cílů a kroků k jejich dosažení. Je potřeba stanovovat cíle, které jsou přiměřené schopnostem a možnostem uživatele, ale i možnostem služby. Je také potřeba zkoumat další zdroje pomoci. Stanovené cíle musí být konkrétní a časově ohraničitelné, aby je šlo vyhodnocovat. Každý účastník procesu plánování by také měl mít jasno, co je jeho úlohou v tomto procesu.
- **Fáze realizace** je dobou, kdy klient s podporou pracovníků, popř. dalších osob využívá vlastní síly k naplňování cílů. Součástí realizace je záznam průběhu poskytované služby, který slouží pro další revizi plánu. V průběhu společné práce pracovník dle předchozí domluvy zasahuje i nechává uživatele zažít důsledky svých rozhodnutí. Stále se ale domlouvají na míře poskytované podpory. Je potřeba, aby pracovník služby rozeznával, kdy klient podporu potřebuje a co zvládá sám. Protože stejně důležité jako dosažení cíle je samotná cesta k němu.
- **Fáze revize** – znamená vyhodnocení dosavadního průběhu procesu, revizi cílů a porovnání cílů s realitou, jak vypadá situace klienta nyní. Pokud z hodnocení vyplyne, že cílů bylo dosaženo a další podpora služby už není potřeba, spolupráce může skončit. V opačném případě se vrátíme zpět do fáze zkoumání a celý proces se znovu opakuje.
- Aby mohlo plánování služby být maximálně efektivní, je zapotřebí dobrá komunikace, otevřený dialog mezi pracovníkem a uživatelem služby. Pro individuální plánování je nezbytné vycházet z podnětů, nápadů a představ obou stran.
- Je však zapotřebí dobře metodicky proces popsat, aby každý klíčový pracovník měl jasně definovaná pravidla, podle kterých může postupovat.
- Do pravidel individuálního plánování je potřeba také zapracovat, v jakém okamžiku se začíná plánovat, kdo nese zodpovědnost za plánování průběhu služby. Individuálně pojatý plán musí vycházet z definované nepříznivé životní situace klienta, jeho potřeb a

z činností služby naplánovaných ve smlouvě (příčemž nasmlouvat si může pouze činnosti, které služba poskytuje)

Kritérium b)

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

- Pro kvalitní plánování služby nestačí samotná existence plánu. Daleko důležitější je proces vzniku plánu.
- Samotný proces se děje vždy za aktivní spoluúčasti klienta, je potřeba zohledňovat nejen jeho potřeby a situaci, ale i jeho schopnosti a možnosti.
- Každý klient má svůj plán průběhu služby, který vychází z nepříznivé životní situace, potřeb a nabídky služby. Naplánované cíle a práce na jejich realizaci se musí odrazit v záznamech o průběhu služby.

Kritérium c)

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

- Služba má definované, jakým způsobem a jak často vyhodnocuje naplňování plánu, jakou formou probíhá revize cílů. Vyhodnocení plánu by mělo zohledňovat pohled pracovníka i pohled klienta, ale vyházet z jasně stanovených kritérií pro naplnění definovaného cíle. Pracovník o revizi provádí písemný záznam do dokumentace klienta.

Kritérium d)

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

- Každý klient má svého klíčového pracovníka, který s ním individuálně pánuje a pomáhá mu v řešení jeho nepříznivé životní situace. Plán zaznamenává a potřebné informace předává ostatním pracovníkům v přímé péči.
- Služba má popsany postup výběru klíčového pracovníka, jeho případné výměny a zastupitelnosti.
- Klíčový pracovník je pracovník, který nese zodpovědnost za plánování a přehodnocování služby, včetně písemného zpracování dokumentace. K této práci potřebuje nejen osobností předpoklady, odborné znalosti a zkušenosti, ale i potřebnou podporu ze strany nadřízeného a externího odborníka.

- 30 -

- Co vyplývá z pozice klíčového pracovníka:
 - Je důvěrník klienta, jeho styčný důstojník, referuje o klientovi
 - Je „advokátem“ klienta, prosazuje jeho zájmy
 - Je to někdo, komu uživatel důvěřuje, pokud si klíčový pracovník s uživatelem neseďli, je potřeba změny klíčového pracovníka
 - Funkce klíč. Pracovníka vyžaduje velkou míru empatie

Kritérium e)

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

- Poskytovatel má písemná pravidla, jakým způsobem se informace důležité pro poskytování služby dostávají k jednotlivým pracovníkům v přímé péči, kteří se podílí na plánování a realizaci služby. Jedná se o předávky směn, případové porady a supervize, dokumentaci klientů.

STANDARD Č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Dokumentace o poskytování sociální služby je oblast, která propojuje jednotlivé procesy realizované v rámci sociální služby a nastavuje pravidla pro evidenci výstupů z nich.

Metodika vztahující se k dokumentaci o poskytování sociální služby, nastavuje pravidla pro evidenci nezbytných údajů o klientech, nutných pro kvalitní poskytování služby. Definiuje dokumenty, které je nutné zpracovat a vést, délku archivace těchto dokumentů a způsob nakládání s nimi.

Kritérium a)

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.

- Služba má stanoveny jaké údaje o zájemcích/klientech zjišťuje, tak aby mohla poskytovat individuálně nastavenou sociální službu, které vede k řešení nepříznivé životní situaci klientů.
- Služba má v rámci GDPR stanovené, jaké informace u jednotlivých zájemců/klientů zpracovává.
- Služba má zpracovanou evidenci klientů, evidenci odmítnutých zájemců
- Pro jednotlivé fáze práce se zájemcem/klientem (jako jednání se zájemce, uzavírání smlouvy, individuální plánování aj.), má služba nastavené a popsání dokumenty, kterými eviduje průběh poskytované služby. Patří tady všechny písemné formuláře, které služba při práci se zájemcem/klientem využívá
- Vedení dokumentace je zcela nezbytné pro realizaci kvalitní sociální služby, přičemž se musí řídit nastavenými pravidly, aby nedocházelo k zneužívání osobních údajů klientů a tím porušení jejich práv. Dokumentace se vede od fáze jednání se zájemcem, uzavření smlouvy, poskytování služby, ukončení služby.

- Součástí pravidel pro vedení dokumentace musí být definováno způsob vedení dokumentace, její rozsah, místo ukládání dokumentace, zabezpečení dokumentace, osoby, které mohou do ní nahlížet, délka archivace a způsob skartace.
- Intervence jsou realizovány s uživatelem služby nebo se zájemcem o službu. **Uživatel je osoba, která má uzavřenou smlouvu o poskytování služby.** S uživatelem jsou realizovány intervence obsahující poskytování některé z činností služby. Zájemcem či žadatelem je osoba, která nemá uzavřenou smlouvu o poskytování služby. Intervence s ní realizované jsou zaměřeny pouze na proces jednání se zájemcem a nesmí obsahovat poskytnutí žádné základní činnosti služby. V této fázi jde vždy o mapování situace, vydefinování nepříznivé životní situace, představení služby, dojednávání zakázky.
- Intervence musí obsahovat tyto znaky: je vztažena **k řešení nepříznivé sociální situace konkrétní osoby (uživatele/zájemce),**
- intervence je vykonávána v souladu se základními principy sociální práce – tzn., že **přispívá k aktivizaci uživatele** (příp. zájemce o službu), s cílem **zvýšení jeho schopností a kompetencí** tak, aby byl (postupně) schopen potřebné úkony provádět sám nebo s minimální podporou,
- přispívá k **naplňování individuálního plánu u klienta.** Nebo může řešit nepříznivou životní situaci klienta nebo případovou práci, ale není v souladu s jeho individuálním plánem (nepřispívá k naplnění IP). Taková intervence je výjimečná, pokud se řešení opakuje, měl by to pracovník zapracovat do smlouvy a následně do IP klienta.
- Aby bylo možné realizovanou aktivitu považovat za intervenci, **musí být do ní klient alespoň minimálním způsobem zapojen.**

Kritérium b)

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

- Anonymní údaje jsou takové údaje, které nelze vztáhnout k určenému nebo určitelnému subjektu údajů. Vedení anonymní evidence tedy znamená, dokumentace o průběhu služby je vedena bez identifikačních údajů zcela anonymně, například pod kódem složky a veškeré dokumenty jsou spojeny se složkou klienta jen prostřednictvím tohoto kódu.
- V některých typech služby nelze anonymní evidenci klientů vést, vychází to z charakteru služby. Jedná se o služby, ve kterých zákon o sociálních službách přímo určuje, že musí být služba poskytována na základě písemné smlouvy.

Kritérium c)

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

- Služba má zpracované podmínky archivace a skartace, což znamená, že jsou stanovené lhůty pro uchovávání dokumentů a způsob jejich skartace, popsat s ohledem na skartační a archivační řád organizace. Při jednání se zájemcem je zájemce seznámený s tím, jak dlouho služba archivuje dokumentaci.
- V případě, že je služba financovaná z Individuálního projektu, řídí se doba archivace podmínkami Individuálního projektu. S tímto musí být klient vždy seznámen.

Kritérium e)

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

- Poskytovatel má písemná pravidla, jakým způsobem se informace důležité pro poskytování služby dostávají k jednotlivým pracovníkům v přímé péči, kteří se podílí na plánování a realizaci služby. Služba má popsané, kdy, jak často a jakým způsobem dochází k předávání informací o klientech mezi pracovníky služby.

STANDARD Č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby je oblast, která úzce navazuje na oblast ochrany práv (standard č. 2) a cíle a způsob poskytování služby, kde je ukotvena filozofie služby, hodnoty služby a právo uplatňovat vlastní vůli.

Právo podávat stížnost patří mezi důležitá práva klienta služby a schopnost služby adekvátně reagovat a pracovat se stížnostmi na kvalitu nebo způsob poskytování služby patří mezi podstatné kompetence služby.

Důležité je pro službu je uvědomit si potenciál podaných stížností, které mohou službu kvalitativně posouvat a vést neustálému růstu.

Kritérium a)

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 pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby poskytovatel stanovuje co nejsrozumitelněji. Definiuje, jak probíhá proces podávání a vyřizování stížností ve službě. Tato pravidla jsou určena pro pracovníky i pro klienty.
- Pravidla stanovují, kdo a jakým způsobem si může podat stížnost na kvalitu poskytované služby, kdo a v jaké lhůtě tuto stížnost řeší, jak dlouho vyřízení stížností trvá a jakým způsobem je výsledek předán klientovi nebo osobě, kterou on zmocnil. Zároveň kam se může klient odvolat v případě, že není spokojený s vyřízením stížnosti.

- Kdo může podat stížnost – klient nebo jiná osoba v jeho zastoupení (rodinný příslušník, přítel, apod.)
- Komu lze podat stížnost – komukoliv z pracovníků, pracovníci musí být proškoleni, komu stížnost předat. Příliš složitý nebo pro klienta nebezpečný způsob může klienta odradit. Služba by měla naopak přemýšlet, zda je možné podání usnadnit – např. vhozením do schránky, zápisem do knihy stížností, apod. V pravidlech by měl být popsán mechanismus, kdo a jak často kontroluje tyto možnosti, jak je vybírána schránka a jak se ošetří bezpečí toho, kdo stížnost podává. Klient musí být seznámen, komu stížnost může podat, aby se nestalo, že se dostane do nesprávných rukou a bude zneužit, zahozena, nebo se jí nebude nikdo zabývat.
- Způsob podávání stížností – ústně, písemně, anonymně, telefonicky, mailem, jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti klienta.
- Evidence stížností – každou stížnost je nutno evidovat, mechanismus evidence je rovněž obsahem pravidel – kdo, jak a kam ji zapíše. Každý zápis stížnosti musí obsahovat datum podání, jméno osoby, která stížnost přijala, obsah stížnosti a způsob vyřízení stížnosti.
- Vyřízení stížnosti – pravidla obsahují, proces vyřizování včetně lhůt pro vyřízení. To znamená, kdo stížnost vyřizuje, jak ji posuzuje, do kdy bude výsledek a jak bude klient s výsledkem seznámen, popř. jaké možnosti pro postoupení zamítnuté stížnosti uživatel má. Uživatel musí vědět, že jeho stížnosti je vždy věnována náležitá pozornost. Lhůta by měla být přiměřená, aby poskytovatel měl dost času na řešení, ale aby se řešení zbytečně neprotahovalo.
- Oznámení o výsledku vyřízení stížnosti musí být uživateli nebo jeho zástupci předáno písemně. Toto písemné vyjádření obsahuje datum vyřízení, jméno a podpis odpovědné osoby, výsledek řešení (i v případě, že stížnost je shledána neopodstatněnou), jaká opatření byla přijata, jakým způsobem a kam se klient může odolat v případě nespokojenosti s výsledkem. Toto oznámení musí být srozumitelné, přizpůsobené schopnostem klienta.
- Nesmí se zapomenout na anonymní stížnosti – zařízení musí najít mechanismus, jak na anonymní stížnost odpovědět.
- Je důležité pracovníky vzdělávat a pracovat na tom, aby uměli rozeznat, kdy si klient stěžuje, zvláště u klientů, kteří mají problém s vyjádřením svých potřeb.

Kritérium b)

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.**

- Závějce, později klient je seznámen s možností podat si stížnost a pravidly pro jejich vyřizování. Toto se seznámení musí být poskytovatel schopen prokazatelně doložit. Seznámení s pravidly musí být přizpůsobené schopnostem klienta nebo závějce o službu. Pravidla by měla být přístupnou formou zveřejněna i v prostorách služby, zvláště pokud se jedná o pobytovou nebo ambulantní službu. Při způsobu informování je potřeba dbát také na specifické potřeby cílové skupiny.
- Stejný princip platí i pro pracovníky. Seznámení s pravidly pro podávání a vyřizování stížností by mělo být obsahem zaškolovacího procesu. Poskytovatel musí rovněž prokázat, že pracovníci byli seznámeni se systémem podávání stížnosti.

Kritérium c)

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

- Poskytovatel je povinen veškeré stížnosti evidovat, k čemuž slouží číselná evidenční řada stížností. Zároveň je dokladem, že se stížnostmi je nakládáno v souladu se zákonnou normou a pravidly služby.
- Evidence stížností slouží také jako podklad pro hodnocení kvality poskytované služby. To znamená, že poskytovatel by měl v určité lhůtě stížnosti analyzovat, aby mohl provést případná příslušná opatření v případech opakujících se stížností je určitou věc.
- Evidence stížností je také dokladem, že služba bere podněty a stížnosti ze strany uživatelů vážně, zabývá se jejich řešením, ale že je v zařízení bezpečné prostředí, kde jsou klienti podporováni, aby vyjadřovali bez obav, s čím jsou nespokojeni.

Kritérium d)

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.

- Součástí pravidel je i adresář nezávislých institucí, kam se klient nespokojený s vyřízením stížnosti může obrátit.
- V písemné odpovědi na stížnost by měl vyřizovatel stížnosti uvádět kontakty, na koho se může klient obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížností. Jedná se o názvy orgánů a institucí, kontakty na ně a způsob, jak se na ně může obrátit. Tento způsob by měl mít poskytovatel služby s příslušnou institucí dojednan.

STANDARD Č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje patří ke standardům zaměřených na oblast uplatňování vlastní vůle klienta a úzce navazuje na individuálního plánování dané sociální služby.

Zároveň navazuje na paragraf 2 zákona o soc. službách – podporovat uživatele soc. služeb v sociálním začleňování do běžného života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

To jinými slovy znamená, že být součástí přirozených sítí je jedním z cílů soc. služby. Proto služba musí podporovat uživatele v jeho schopnostech být součástí přirozených vztahů a využívat běžné instituce a služby. V opačném případě posiluje jeho závislost na sociální službě. Na to je potřeba myslet především v pobytových službách.

Kritérium a)

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

- Každá sociální služba by měla být koncipována tak, aby reagovala na individuálně určené potřeby klientů, ale zároveň nevytvářela závislost klientů na službě.
- Z čeho je tedy nutné vycházet při naplňování tohoto standardu:
 - Jaké je poslání, cíl a okruh osob – není možné poskytovat jinou službu nebo jiné cílové skupině
 - Osobní cíle uživatelů – potřeba znát potřeby uživatelů, plánovat průběh služby společně s ním
 - Jaké je místo poskytování služby – kde se služba nalézá, jaké možnosti daná lokalita nabízí
 - Znalost místní sítě poskytovatelů soc. služeb

- Znalost místní sítě běžných služeb v lokalitě
 - Jaké jsou rodinné vazby uživatelů
 - Vycházíme z toho, co běžně využívají lidé ve věku našich uživatelů
- Při poskytování služby musí mít poskytovatel na paměti, že rámec služby vytváří příslušný paragraf zákona o soc. službách a vyhlášky. Pokud si vydefinuje, že je nutné službu doplnit dalšími činnostmi, bude se jednat o tzv. fakultativní činnosti. Jejich poskytování je jasně vymezeno pravidly dle metodického postupu č. 4/2013 vydaného MPSV (viz příloha č. 1).

Kritérium b)

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

- Poskytovatel v rámci sociální práce s uživateli, nabízí a zprostředkovává služby (veřejné i sociální), dle individuálně definovaných potřeb uživatelů. Jedná se o činnosti a služby, které poskytovatel sám není schopen zajistit nebo které může uživatel čerpat sám bez podpory poskytovatele.
- Poskytovatel má vytvořen adresář příslušných služeb a institucí a podle potřeby jejich služby uživatelům nabízí a zprostředkovává. Adresář poskytovatel pravidelně aktualizuje.
- Poskytovatel aktivně spolupracuje v rámci místních institucí a služeb (komunitní plánování).

Kritérium c)

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

- Poskytovatel aktivně podporuje uživatele, aby zůstal v kontaktu se svým přirozeným prostředím, pokud je to možné vzhledem k možnostem a schopnostem uživatele. V případě odchodu ze zařízení do běžného bydlení mu nabízí možnosti a podporu, aby takovou síť mohl budovat.
- V zařízení se vytváří příznivé podmínky pro upevňování vztahů klientů s rodinou a přáteli.
- V případech, kdy uživatel je v konfliktu ve vztazích, podporuje ho v řešení této situace, zachovává však neutrální postoj a nestaví se na žádnou ze zneprátených stran.

STANDARD Č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

Nastavení personálního a organizačního zajištění sociální služby je důležitým předpokladem pro kvalitní poskytované každé sociální služby.

Kritérium a)

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

- Poskytovatel služby na základě analýzy dostupných zdrojů musí definovat počty a jednotlivé pracovní pozice, které jsou nutné pro zajištění provozu služby ve stanovené kvalitě.
- Součástí definovaného personálního zajištění (které je součástí registrace služby) je i nastavená organizační struktura, v rámci které jsou stanoveny oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků. Struktura a počet pracovních míst závisí na druhu služby, její formě a velikosti, důležitým vodítkem jsou identifikované potřeby klientů služby. Tuto strukturu ale ovlivní poskytovatel jen do určité míry, protože personální stav závisí i na ekonomické situaci služby. Je třeba si však uvědomit, že kvalita sociální služby je závislá na kvalitě jednotlivých pracovníků – na jejich odbornosti, dovednostech i osobnostních předpokladech, dalším vzdělávání, vedení a podpoře, ale i na pracovních podmínkách, které k výkonu své funkce mají. Posilování odborných kompetencí se poskytovateli vyplatí. Nutně vede ke zvyšování kvality nejen samotného pracovníka, ale k současnému zvyšování kvality poskytované služby.
- Každá pracovní pozice ve službě má definován pracovní profil. U pozice pracovníků v přímé péči (soc. pracovník, pracovník v soc. službách) stanoví zákon o soc. službách nezbytnou odbornou způsobilost, kterou musí každá služba respektovat. To se však netýká ostatních pozic ve službě, u nich si požadovanou odbornou způsobilost stanovuje poskytovatel sám. Kromě odborné způsobilosti by poskytovatel měl

stanovit pro jednotlivé pracovní pozice kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady. Poskytovatel musí vycházet z bezpečně zjištěných potřeb uživatelů služby. Dovednosti pracovníků musí reflektovat zvláštnosti v potřebách uživatelů. Zároveň pro službu není optimální příliš jednostranné zaměření pracovníků.

Kritérium b)

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

- Z organizační struktury a pracovních profilů pracovníků musí být zřejmé, jaké jsou povinnosti a oprávnění jednotlivých pracovníků služby. Zpravidla tyto informace má pracovník definované v pracovní náplni, která obsahuje – kdo je pracovníkův přímý nadřízený, jaké pracovní úkoly je povinen realizovat, popřípadě komu je pracovník sám nadřízený.
- Definované oprávnění a povinnosti musí být jasné a srozumitelné, tak aby jim daný pracovník porozuměl.

Kritérium c)

Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Poskytovatel má jasně stanovená pravidla, podle kterých postupuje při výběru pracovníků a jejich přijímání do služby. V pravidlech by měly být popsány jednotlivé mechanismy, podle kterých jsou pracovníci vybíráni, odmítáni i přijímáni. Cílem je předejít špatnému výběru nového pracovníka, ale i netransparentnímu výběru, popř. frustraci odmítnutých zájemců o práci. Součástí pravidel jsou definovány i požadavky na jednotlivé pracovní pozice, tzn. požadavek na vzdělání, kvalifikaci, praxi a další schopnosti a vlastnosti uchazeče.
- Poskytovatel má rovněž jasně stanovená pravidla zaškolování jednotlivých pracovních pozic i časový plán pro zaškolování, podle kterého pak v praxi postupuje. Pravidla by měla zahrnovat dobu zaškolování, odpovědnost školitele i způsoby vyhodnocování průběhu zaškolení. Cílem je kvalitní zaškolení nového pracovníka, který neohrozí kvalitu poskytované služby.

Kritérium d)

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

- Osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, jsou např. dobrovolníci, stážisté, praktikanti nebo i pracovníci z jiných veřejných či sociálních služeb.
- Pro tyto osoby musí mít služba definována pravidla podle, kterých mohou ve službě působit. Součástí těchto pravidel musí být definováno, jak jsou tyto osoby zaškoleny, jak s nimi probíhá komunikace, jaké informace mohou o klientech služby mít, do jakých dokumentů mohou nahlížet aj. Přičemž pro každý typ osob, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, mohou být tyto pravidla nastaveny rozlišně, dle jejich zapojení do provozu služby.

STANDARD Č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Profesní rozvoj zaměstnanců navazuje na stanovenou organizační a personální strukturu služby, přičemž se zaměřuje na odborný rozvoj jednotlivých pracovníků s ohledem na potřeby organizace, které vychází z individuálních potřeb klientů služby.

Kritérium 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, podle tohoto postupu poskytovatel postupuje.

- Poskytovatel musí mít písemně zpracovaný metodický postup, který definuje postup a kritéria pro hodnocení pracovníků na jednotlivých pracovních pozicích. Obvyklou dobou je 1x za půl roku nebo rok, ale záleží na systému a metodách hodnocení.
- Výběr metod hodnocení a jejich frekvence záleží na typu služby a množství pracovníků do hodnocení zapojených. Výstupem hodnocení pracovníků, by ale vždy měla být objektivní zpětná vazba, založená na předem známých kritériích hodnocení. Mezi oblasti hodnocení může patřit – kvalita práce, vztah ke kolegům, silné stránky pracovníka a jeho příležitosti pro zlepšení aj. Součástí hodnocení může být i oblast vzdělávání a karierní růst. Hodnocení pracovníka je oboustranný dialog, ve kterém obě strany dávají zpětnou vazbu, ke všem oblastem hodnocení.
- Výsledek hodnotícího rozhovoru je i písemný záznam, který obsahuje i výstupy a doporučení k dalšímu vzdělávání a odbornému růstu

Kritérium b)

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

- Výsledkem pravidelného hodnocení je stanovení profesních oblastí, ve kterých se bude pracovník dále vzdělávat a rozvíjet. K tomu slouží plány dalšího rozvoje pracovníků, ve kterých je zaznamenáno kolik dnů se bude pracovník v daném období vzdělávat, jaké kurzy by chtěl absolvovat a jaké jsou náklady. Tento plán může být pro pracovníka velmi motivační, může být součástí morálního oceňování pracovníků.

Je však potřeba sledovat potřeby organizace a sladit je s potřebami pracovníka.

- Způsob a formy vzdělávání, kromě zákonných požadavků může definovat i poskytovatel dané sociální služby. Může mít definované oblasti vzdělávání, které jsou pro všechny pracovníky povinné, aby sjednotil kvalitu poskytované služby. Dále může definovat požadavky na samostudium prostřednictvím povinné odborné literatury aj.

Kritérium c)

Poskytovatel má **písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci** o poskytované sociální službě, podle tohoto systému poskytovatel postupuje.

- Poskytovatel musí metodicky ošetřit, jakým způsobem si pracovníci vyměňují mezi sebou informace o službě. Jedná se nejen o způsob, ale i četnost. Nejběžnějším způsobem jsou porady, předávka služby, denní záznamy klienta, denní provozní záznamy. Každá služba má svůj specifický způsob předávání informací, důležité je, aby byly informace ucelené a způsob efektivní.

Kritérium d)

Poskytovatel má **písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců**, podle tohoto systému poskytovatel postupuje.

- Oceňování pracovníků je důležitou a nedílnou součástí práce s lidskými zdroji v jednotlivých sociálních službách. Povinnost poskytovatele mít nastaven systém finančního ocenění pracovníků je definován i jinými zákonnými normami než jen zákonem o sociálních službách, zpravidla je nastaven v rámci organizační směrnice. Další způsoby oceňování pracovníků je na poskytovateli služby a bývá často opomíjeno. V případě, že poskytovatel této oblasti věnuje dostatek pozornosti a důležitosti je možné vytvořit zajímavý motivační nástroj pro pracovníky, který ale musí vycházet z individuálního nastavení pracovníků, aby byl dostatečně účinný.

Kritérium e)

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

- Pro zvyšování kvality poskytované služby je velmi důležité zajistit pracovníkům jiný pohled, než je jejich vlastní. Takový pohled může zprostředkovat nezávislý odborník – supervizor.

- 45 -

- Nejefektivnějším způsobem je zajistit pro pracovníky možnost supervize, a to buď týmové, nebo individuální. Supervize se může zaměřovat na řešení problémů s klienty nebo problémů v týmu.
- Podpora externího odborníka přináší do sužby vhled, větší profesionalizaci, emoční podporu pracovníků a předcházení porušování práv uživatelů. Může rovněž předcházet nebo naopak pomáhá řešit konflikty v týmu.
- Služba by měla mít nastavené pravidelné intervaly, ve kterých služba práci externího odborníka využívá.

STANDARD Č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium a)

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

- Poskytovatel při realizaci služby dbá na to, aby jeho služba byla dostupná, a to v místě i čase. To znamená, aby bariéry pro využívání služby byly co možná nejmenší. Dostupnost služby se je dána vhodně nastavenou otvírací dobou a místem, kde služba působí a to na základě analýzy potřeb klientů, kterým je služba určena.
- Přičemž poskytovatel pravidelně při ročním hodnocení služby ověřuje, zda služba je pro klienty v místě a čase neustále dostupná nebo zda se změnili podmínky pro její poskytování.

STANDARD Č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium a)

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

- Poskytovatel zveřejňuje potřebné informace o poskytované službě, tak, aby byly k dispozici široké veřejnosti a tím i potencionálním zájemcům o službu nebo jejich rodinným příslušníkům. Tyto informace musí být zpracované takovou formou, aby byli zcela srozumitelné a jednoznačné pro zájemce o služby a klienty služby.
- Poskytovatel má aktuální webové stránky služby, leták, popř. vývěsky, základní informace v katalozích sociálních služeb v regionu, apod.
- S poskytováním služby seznamuje i příslušné instituce, na něž se obrací lidé z okruhu osob definovaného službou (sociální odbory, ÚP, zdravotnická zařízení, atd.), aby byli schopni zprostředkovat službu potřebným osobám.
- Při tvorbě informačních materiálů je potřeba mít na zřeteli, komu jsou informace určeny a přizpůsobit jejich znění tak, aby byly cílové skupině srozumitelné a pochopitelné.
- Informace by měly být pravdivé, ověřitelné, srozumitelné, aktuální a na všech zveřejněných místech jednotné.

STANDARD Č. 13 – Prostředí a podmínky

Prostředí a podmínky je oblast zaměřená na kvalitní zajištění technického a materiálního zajištění podmínek pro poskytování služby s ohledem na druh poskytované služby.

Kritérium a)

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

- Poskytovatel je povinen při poskytování soc. služby dodržovat všechny obecně závazné právní předpisy a přizpůsobit materiálně-technické podmínky služby druhu poskytované služby s ohledem na cílovou skupinu, tak aby byla zachována, co největší míra soukromí.
- Prostředí musí odpovídat kapacitě služby, charakteru této služby, ale i potřebám cílové skupiny.
- Je potřeba se zamyslet nad následujícími otázkami:
 - Co představuje zařízení pro uživatele – domov, ubytovnu, útočiště před mrazem, před agresivním partnerem, místo, kam si jde pro radu, tajné místo kam si jde pro radu...
 - Jak si myslíme, že by měl domov vypadat, jak se domov liší od ubytovny, jaký je rozdíl mezi běžným a tajným místem, kam si jdu pro radu
 - Je něco, co by mohlo zájemce odradit od toho, aby přišli, proč je to odrazuje – je to jiný životní styl, potřeba anonymity...
 - Jak zmenšit bariéry, které lidi vnímají...
 - Nepopírám ve snaze vytvořit co nejlepší podmínky své poslání...

Kritérium b)

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

- Zařízení soc. služeb, které poskytuje i ubytování uživatelů, se tak po tuto dobu stává jejich domovem, i když on to za domov považovat nemusí.
- V takovém zřízení musí poskytovatel uživateli zajistit přiměřenou míru soukromí. Pod pojmem soukromý prostor se myslí prostor, který je

- 49 -

užíván klientem jako soukromou osobou. Uživatel by měl mít možnost si ho zařídit dle svého uvážení. Zároveň ale nesmí omezovat ostatní uživatele.

- Je potřeba, aby pracovníci respektovali soukromé potřeby uživatelů, personál v nich nevykonává žádnou činnost bez přítomnosti a svolení uživatele. Výjimku tvoří situace, kdy stav soukromých prostor ohrožuje ostatní uživatele.
- Pracovníci při výkonu služby musí také respektovat důstojnost uživatelů.
- Rovněž je potřeba, aby společné prostory byly přizpůsobené potřebám cílové skupiny, byly přiměřeně zařízené s respektem k uživatelům, a to jak vybavením, tak výzdobou.

STANDARD Č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Nouzové a havarijní situace je oblast, která je zaměřena na bezpečné poskytování služby a vede k tomu, aby možná rizika spojená s nouzovými a havarijními situacemi byla předem definována, aby pracovníci i klienti věděli, jak v těchto situacích reagovat.

Kritérium a)

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

- Poskytovatel si je vědom, že při poskytování služby se mohou vyskytnout nepředvídané složité situace, které musí pracovníci nějakým způsobem řešit. Tyto situace lze rozdělit na nouzové a havarijní. Za **nouzovou** je považována situace nebezpečná, zpravidla nepředvídaná, vyžadující co nejrychlejší řešení. Vztahující se zpravidla k provozu služby. **Havarijní situace** je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a která hrozí způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo životním prostředí.
- Poskytovatel by měl mít tyto situace definovány a měl by mít vytvořen postup pro jejich řešení.
- Při definování vychází poskytovatel z reálnosti možných situací, které se sice dosud v provozu neoblevily, ale vzhledem k charakteru služby a cílové skupině je pravděpodobné, že by nastat někdy mohly. Rovněž je ale potřeba vycházet ze situací, které nastaly, a poskytovatel je dosud metodicky ošetřeny neměl.
- Příčiny vzniku situací mohou být na straně uživatelů (např. napadení pracovníka agresivním uživatelem, rvačka mezi uživateli, úmrtí uživatele, náhlé zhoršení zdravotního stavu, apod.), na straně pracovníků (epidemie pracovníků, indispozice pracovníka, nepřítomnost pracovníka ve službě, apod.) nebo vlivem technického zařízení či přírodních živlů.
- **Při tvorbě postupu řešení je potřeba mít na paměti, že nejprve zachraňujeme lidské životy, teprve potom majetek.**
- Postupy jsou stanoveny tak, aby mohlo být eliminováno riziko na přiměřenou míru, ale zároveň zbytečně neomezovaly práva uživatelů služby. Mezi nejrizikovější patří právo na svobodu pohybu, na

soukromí, na nedotknutelnost obydlí, právo mít u sebe vlastní doklady a právo hospodařit se svými finančními prostředky.

Kritérium b)

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

- Poskytovatel musí mít stanoven postup, podle kterého seznamuje s pravidly pro řešení nouzových a havarijních situací jak zaměstnance služby, tak uživatele služby. Zvláště v pobytových službách se doporučuje nejen informovat, ale předávání informací spojit i s praktickými nácviky. Je potřeba ověřovat, zda uživatelé předávaným informacím skutečně rozumí.
- Je potřeba situacím preventivně předcházet. Pokud ve službě dojde k situaci, která patří mezi nouzové a havarijní, je potřeba, aby v pracovním týmu došlo k jejímu vyhodnocení a přijetí změn v dosud zaužívané praxi. Po proběhlé události je potřeba, aby nadřízený pracovník poskytl zpětnou vazbu pracovníkům, kteří situaci řešili.

Kritérium c)

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

- O každé proběhlé nouzové nebo havarijní situaci je potřeba sepsat záznam, který je veden srozumitelně a přehledně tak, aby bylo jasné, k jaké události došlo, jak často se taková událost děje a jak byla řešena. Tento záznam slouží jako i podklad pro tvorbu nového efektivnějšího postupu řešení, který je zapracován do metodiky nouzových a havarijních situací.

STANDARD Č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby

Zvyšování kvality sociální služby je téma, které se zaměřuje na přehodnocování a vyhodnocování všech oblastí poskytování služby tak, aby bylo zřejmé, zda poskytovaná služba je v souladu s veřejným závazkem a definovaným pravidly služby.

Jasně a konkrétní zpracování této oblasti není jednoznačně vymezeno, proto si obsah, postup i proces vytváří každá služba sama. Výstupem hodnocení kvality poskytované sociální služby je ověření efektivity služby, naplnění účelu poskytování služby a smysluplného využití finančních veřejných zdrojů. Tedy, zda službu využívají skutečně klienti, kteří jí skutečně potřebují, tzn., spadají do definované cílové skupiny, služba je poskytována individuálně atd.

Výstupy z hodnocení můžou určit směr rozvoje nejen služby, ale i zaměstnanců, celkové hodnocení je komplexní a má širší charakter

Kritérium 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.

- Služba má nastaven pracovní postup, který určuje kdo, jak často a jakým způsobem hodnocení realizuje, jaké výstupy z něj jsou a jak s nimi dále pracuje. Tento postup rovněž obsahuje popis metod, které služba využívá při hodnocení služby i konkrétní kritéria, podle nichž soulad veřejného závazku s poskytováním služby vyhodnocuje. **Cílem tohoto hodnocení by mělo být zjistit smysluplnost a efektivitu poskytované služby.** Hodnocení by mělo probíhat v pravidelných intervalech, minimálně však jedenkrát ročně. **Poskytovatel si musí položit dvě otázky: Jak to bude dělat? K čemu mu budou dobré výstupy z hodnocení.**
-
- Při tvorbě metodiky je třeba mít na paměti, že pokud chci něco vyhodnocovat, musím mít k tomu relevantní podklady, ze kterých jsem schopen vyhodnocení udělat. Jedna z možností, jak tyto zdroje získat, je kontrola. Kontrolou se dá nazvat proces, kdy poměřuji nějakou situaci s nějakými pevně stanovenými parametry a prověřuji podle nějakého měřítka, zda byl daný úkol splněn. Příklad: jestliže kontroluji naplňování určité zásady, stanovím si dopředu kritéria, podle kterých to naplňování poznám. Kontrola tedy přináší zdroje, které poskytovatel v určitém

období vyhodnocuje, aby mohl vyhodnotit kompletní poskytování služby.

- Proto má poskytovatel nastaven systém kontroly, který obsahuje i potřebná kritéria, aby mohl hodnotit následující:
 - Soulad veřejného prohlášení, obsahu služby a osobních cílů klienta. Jinými slovy **zda to co dělám, k čemu jsem se zavázal veřejným závazkem, je obsahem služby dle zákona o soc. službách a klient to skutečně potřebuje.**
- Při kontrole může vedoucí pracovník využívat nejen náslech, ale také studium dokumentace, pozorování a také rozhovor s klientem.
- Pokud pracovník zjistí nesoulad při kontrole, mělo by to vést k dalšímu postupu (při náslechu se zjistí, že pracovník porušil práva klienta – postupuje dle postupů v metodice porušení práv klienta).
- Jednou z cest k úspěšnému hodnocení služby je pravidelná kontrola se zápisem do kontrolního listu Práce na tvorbě kontrolního listu je nejdůležitější prací, je základem toho, jak získat potřebná data s odpovídající výpovědní hodnotou. V nich je mapováno např., zda IP v souladu s cílem služby ANO/NE, je IP v soulad se smlouvou ANO/NE, dodržuje se zásada ANO/NE.....).
- Hodnocený pracovník by neměl vědět, na co se hodnotitel při kontrole zaměřuje.
- Při hodnocení **poslání** si každá služba vydefinuje, co konkrétně vyhodnotí – např. věkové kategorie, místo poskytování služby, atd. Pokud se hodnocením zjistí, že o službu žádají např. zájemci, kteří věkem nespádají do cílové skupiny, tak je to nové téma k přemýšlení, zda služba nemá zvažovat debatu nad úpravou věku při vstupu do služby.
- Služba vyhodnocuje **osobní cíle klienta**. Pokud je nemá vyhodnocené, jak pozná, že naplňuje cíl služby? Teprve vyhodnocením můžeme zjistit, zda k tomu, k čemu se služba zavázala, směřuje konkrétní obsah poskytované služby a zda to klient opravdu potřebuje a požaduje (zda je cíl IP v souladu s cílem služby, a zda je v souladu s aktuální potřebou klienta). Služba hledá soulad, zda cíle IP **jsou v souladu s cíli služby**.
- Dodržování **zásad** – služba vyhodnocuje, jak jsou zásady naplňovány/dodržovány, a zda pracovníci služby jsou s nimi v souladu.
- Výstupy by měly být objektivně vyhodnoceny na základě předem definovaných indikátorů, které jsou měřitelné a v případě potřeby se dají vyhodnocovat i v průběhu několika let.

Příklad kritérií pro zjišťování dodržování zásady individuální práce:

- *Klient má smlouvu o poskytování služby*

- *Smlouva má individualizovanou podobu (rozsah služby není totožný u všech klientů)*
 - *Má individuální plán průběhu služby*
 - *Tento plán identifikuje oblasti podpory klienta*
 - *Proběhlá práce je v souladu s tím, co si klient s poskytovatelem sjednal ve smlouvě (dokumentace)*
 - *Klient spolupracuje*
 - *Podpora klientovi je poskytovaná*
- Písemný výstup hodnocení služby je známkou toho – že služba může skutečně doložit, co opravdu dělá.
-

Kritérium b)

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

- Služba má nastavený systém, jak zjišťuje spokojenost osob, kterým službu poskytuje. V rámci postupu je definováno jak často a jakou formou dochází k zjišťování spokojenosti klientů, kterým je služba poskytována. Může se jednat o kombinaci i více forem – např. dotazníkové šetření, řízený rozhovor, průběžné zjišťování spokojenosti v rámci společných setkání s klienty aj. Frekvence a forma zjišťování spokojenosti se způsobem poskytování sociální služby by měla být definována s ohledem na druh poskytované služby a cílovou skupinu.
- Při dotazníkové formě musí pracovní postup obsahovat - kdo dotazník reviduje a na co se v rámci dotazníků dotazy cílí, kdy se dotazník klientovi předává, jakou podporu klient dostává při jeho vyplnění, kdo dotazník předává, kolik dotazníků se vrátilo, jak se vyhodnocuje, kdo ho vyhodnocuje aj. V případě pracovního postupu k řízenému rozhovoru by měla metodika obsahovat – kdo stanovuje strukturu daného rozhovoru, kdo rozhovor uskutečňuje, jestli probíhá u všech klientů, nebo jen u některých, jak se vybírá vzorek aj.
- Vedoucí získává podklady také z analýzy podnětů, stížností, porušení práv.
- Všechny tyto podklady jsou zpracovány do analýzy spokojenosti klientů služby, která slouží pro další práci při celkovém hodnocení služby a stanovení cílů služby pro další období.

Kritérium c)

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

- Služba má nastaven systém, podle kterého do hodnocení zapojuje pracovníky služby a další osoby (právnícké a fyzické), které jsou na poskytování služby nějakým způsobem zainteresovány. Jedná se například o dobrovolníky, stážisty nebo organizace, se kterými služba spolupracuje aj.
- Výstupy pro hodnocení služby od pracovníků může služba získávat průběžně v rámci pracovních porad nebo individuálních pohovorů mapujících kvalitu služby. Zároveň může mít služba zpracované jiné postupy pro zjišťování kvality služby, např. formu dotazníků nebo řízených hovorů. Přičemž jednotlivé výstupy by měly být zpracovány v rámci celého týmu do výstupu, který zobrazuje ucelené hodnocení služby.
- Služba má nastaven systém hodnocení/analýzy spolupracujících organizací. Postup pro získávání zpětné vazby od spolupracujících organizací může být opět různou formou. Může probíhat formou dotazníků (mělo by být popsáno, komu se předává, kolik se vrátilo dotazníků, kdy se předává, kdo ho předává, jak se vyhodnocuje, kdo ho vyhodnocuje). Nebo formou rozhovorů – kdy se vyjasňují pravidla spolupráce, kompetence. Z rozhovoru je vytvořený zápis, který je jedním ze zdrojů hodnocení.

Kritérium d)

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

- Služba eviduje a zpracovává průběžně podněty a stížnosti na poskytování služby. Stanoví si určité období, kdy souhrnně analyzuje všechny přijaté stížnosti podle jejich obsahu. Tato souhrnná analýza dává poskytovateli možnost vidět širší kontext stížností, zvláště v případech, kdy se jedná o opakující se situace.
- Analýza stížností se zaměřuje na četnost stížností, na jejich řešení, průměrnou délku řešení stížností, na opakovanost stížností a na míru propojení řešení stížností s kvalitou a případnými změnami v poskytování služby. Např. opakované stížnosti na provozní dobu – poskytovatel na jejich základě provozní dobu přizpůsobí potřebám potencionálních uživatelů.

Příloha č. 1

Doporučený postup 4/2013 k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb:

<https://www.mpsv.cz/cs/13916>