

# Standardy kvality

POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY  
SPOLEČNĚ PROTI ČASU o.p.s.



**Dělíme na:** procedurální č. (1 – 8), ekonomické č. (9 – 10), provozní č. (11 – 15)

## Základní informace o jednotlivých standardech

### Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociální služby

Zde má každá poskytovaná služba stanoveny své poslání, kterým se řídí, cílovou skupinu osob, pro které je služba určena a zásady (principy), které jsou pro danou službu závazné a důležité. Tento standard je zásadní, poskytovaná služba se zavazuje k naplňování tohoto závazku, který je veřejný (veřejnost je s ním seznamována např. formou letáků, na webových stránkách, apod.).

### Standard č. 2: Ochrana práv osob

Poskytovaná služba má povinnost mít písemně zpracovaná pravidla pro případné porušování práv, ke kterým může dojít při poskytování služby, nebo na střety zájmů mezi uživateli či mezi uživatelem a pracovníkem. Dále je v tomto standardu písemně zpracován i postup při přijímání darů.

### Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu

Zde je popsán průběh jednání s osobou, která má zájem o poskytování dané služby, při kterém se projednává cíl zájemce, hledá se společně zakázka, kterou by daná služba mohla plnit. Tato část je důležitá v tom, že se zde rozhoduje na základě stanovených kritérií, zda zájemce, spadá do okruhu osob (cílová skupina), kterým se poskytovatel zavázal poskytovat službu (ve standardu č. 1 – ve veřejném závazku).

### Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby

V této části má sociální služba písemně sepsán postup, podle kterého pracovníci jednájí při uzavírání smlouvy (seznámení se smlouvou, přílohami smlouvy). Uzavřením smlouvy se ze zájemce o službu stává uživatel služby.

### Standard č. 5: Individuální plánování a průběh sociální služby

Pracovníci sociální služby s každým uživatelem plánují průběh služby a vyhotovují o něm záznam, tzv. Individuální plán. Individuální plán vychází z potřeb a cílů, kterých chce uživatel pomocí využívané služby dosáhnout. Každý uživatel má k dispozici určeného, tzv. klíčového pracovníka, se kterým může probírat změny svých potřeb a přání.

### Standard č. 6: Dokumentace o poskytované sociální službě

Tento standard zahrnuje písemná pravidla pro vedení dokumentace v dané službě. Popisuje, jaké informace jsou vedeny o uživateli služby, kdo má k těmto informacím přístup, jak dlouho se archivují, apod.

### **Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby**

Zde každý uživatel najde informace o možnosti stěžovat si na poskytovanou službu, jak postupovat při podávání stížnosti, jak se stížnosti evidují a jak s nimi dále poskytovaná služba pracuje.

### **Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další služby**

Služba má vytvořeno tzv. Portfolio, kde jsou uvedeny kontakty na další služby v okolí – lékaři, nemocnice, veřejné služby, apod.

### **Standard č. 9: Personální zajištění**

Popisuje personální a organizační zajištění sociální služby (např. struktura a počet pracovních míst, pravidla pro přijímání pracovníků, atd.).

### **Standard č. 10: Profesionální rozvoj pracovníků**

Pojednává o profesionálním rozvoji pracovníků (hodnocení jejich práce, zvyšování kvalifikace - vzdělávání, atd.).

### **Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované služby**

Kdy a kde je služba poskytována.

### **Standard č. 12: Informovanost o poskytované službě**

Jakým způsobem je informována veřejnost o službě - informace musí být jasné, stručné, srozumitelné.

### **Standard č. 13: Prostředí a podmínky**

Materiální, technické, hygienické podmínky a prostředí sociální služby.

### **Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace**

Definování nouzových situací, které mohou nastat při poskytování služby a postup při jejich řešení.

### **Standard č. 15: Zvyšování kvality v poskytované službě**

Hodnocení kvality služby, zjišťování spokojenosti uživatelů, např. prostřednictvím dotazníků, vyhodnocení stížností, atd.

## **Standardy kvality sociálních služeb**

V souladu s platnou legislativou, má každý registrovaný poskytovatel sociálních služeb vypracována pravidla pro fungování a poskytování služeb.

Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní služba, a jakým způsobem bude poskytována uživatelům. Standardy kvality slouží nejenom pracovníkům, ale také uživatelům dané služby. Na tvorbě standardů se podílejí všichni pracovníci a zavazují se, že budou podle nich postupovat. Jejich dodržování je kontrolováno. Se standardy jsou seznámeni i uživatelé.

**Standardů je celkem 15 a dělíme je na:** procedurální (1 – 8), ekonomické (9 – 10), provozní (11 – 15).

### **Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociální služby**

Tento standard je zásadní, neboť poskytovatel služby se zavazuje k naplňování závazku uvedenému ve standardu č. 1, ten je veřejný (veřejnost je s ním seznamována např. formou letáků, na webových stránkách, apod.). Zde má každá poskytovaná služba stanoveny své poslání, kterým se řídí, cílovou skupinu osob, pro které je služba určena a zásady (principy), které jsou pro danou službu závazné.

### **Standard č. 2: Ochrana práv osob**

Poskytovatel sociálních služeb má povinnost mít písemně zpracovaná pravidla pro případné porušování práv, ke kterým může dojít při poskytování služby. Dále střety zájmů mezi uživateli či mezi uživatelem a pracovníkem služby. V rámci standardu č. 2 je písemně zpracován postup pro přijímání darů.

### **Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu**

Popisuje průběh jednání se zájemcem o službu, který projevil zájem o poskytování dané služby. Projednává se cíl zájemce, Společně se hledá zakázka, kterou by daná služba mohla plnit. Projednává se cíl zájemce o službu a rozhoduje se na základě stanovených kritérií, zda zájemce, spadá do okruhu osob (cílová skupina), kterým se poskytovatel zavázal poskytovat službu (ve standardu č. 1 – ve veřejném závazku).

### **Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby**

Sociální služba má písemně zpracován postup, podle kterého pracovníci jednají při uzavírání smlouvy.

Seznámení se smlouvou, jejími podmínkami, přílohami smlouvy. Uzavřením smlouvy se ze zájemce o službu stává uživatel služby.

### **Standard č. 5: Individuální plánování a průběh sociální služby**

Pracovníci sociální služby s každým uživatelem plánují průběh služby a vyhotovují o něm záznam - Individuální plán. Individuální plán vychází z potřeb a cílů, kterých chce uživatel pomocí využívané služby dosáhnout. Každý uživatel má určeného - klíčového pracovníka, se kterým může probírat změny svých potřeb a přání.

### **Standard č. 6: Dokumentace o poskytované sociální službě**

Standard zahrnuje písemná pravidla pro vedení dokumentace v dané službě. Popisuje, jaké informace jsou vedeny o uživateli služby, kdo má k těmto informacím přístup, jak dlouho se archivují, apod.

### **Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby**

Informuje uživatele o možnosti stěžovat si na poskytovanou službu, jak postupovat při podávání stížnosti, jak se stížnosti evidují a jak s nimi poskytovaná služba pracuje.

### **Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další služby**

Služba má k dispozici uživatelům a pracovníkům vytvořeno tzv. Portfolio, kde jsou uvedeny kontakty na další služby v okolí lékaři, nemocnice, veřejné služby, apod

### **Standard č. 9: Personální zajištění**

Popisuje personální a organizační zajištění sociální služby

### **Standard č. 10: Profesní rozvoj pracovníků**

Pojednává o profesním rozvoji pracovníků (hodnocení jejich práce, zvyšování kvalifikace - vzdělávání, atd.).

### **Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované služby**

Kdy a kde je služba poskytována.

### **Standard č. 12 : Informovanost o poskytované službě**

Jakým způsobem je informována veřejnost o službě (letáky, web apod.).

### **Standard č. 13: Prostředí a podmínky**

Materiální, technické, hygienické podmínky a prostředí sociální služby.

### **Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace**

Definování nouzových situací, které mohou nastat při poskytování služby a postup při jejich řešení.

### **Standard č. 15: Zvyšování kvality v poskytované službě**

Hodnocení kvality služby, zjišťování spokojenosti uživatelů, např. prostřednictvím dotazníků, vyhodnocení stížností, atd.