

# Standardy kvality sociálních služeb

## Obsah:

Úvod

Procedurální standardy kvality sociálních služeb

Personální standardy kvality sociálních služeb

Provozní standardy kvality sociálních služeb

Slovníček pojmů

Seznam použité literatury

---

Vážení kolegové,

pro Ministerstvo práce a sociálních věcí, i pro mě osobně je velkým potěšením předložit Vám první klíčový metodický materiál Standardy kvality sociálních služeb, který dle mého názoru přispěje k vytvoření systému kvalitních sociálních služeb. Předkládaný materiál v sobě spojuje jak zkušenosti terénu, tak nejnovější poznatky v oblasti poskytování sociálních služeb. Standardy vycházejí z koncepce naplňování základních lidských práv a svobod tak, jak jsou uvedeny v Deklaraci základních lidských práv a svobod a zakotveny v právních dokumentech České republiky.

Výchozím principem při tvorbě standardů kvality byla snaha zajistit, aby sociální služby směřovaly k podpoře setrvání člověka nacházejícího se v nepříznivé osobní situaci v přirozeném prostředí a k rozvoji jeho přirozených sociálních vazeb. Ve standardech jsou proto definovány takové požadavky na kvalitu služeb, které budou zárukou vyrovnání příležitostí uživatelů sociálních služeb ve společnosti.

Standardy jsou pomůckou pro poskytovatele usilující o poskytování dobrých a účinných sociálních služeb, které respektují a podporují rovný přístup ke vzdělání, práci a k dalšímu občanskému a osobnímu uplatnění a jsou tak základním předpokladem plnohodnotného, důstojného a svobodného života jejich uživatelů.

Samotný proces, který vedl k vytvoření standardů, je stejně důležitý jako materiál, který je Vám předkládán. MPSV je přesvědčeno, že veřejnost musí mít možnost účastnit se přípravy materiálu, který zásadním způsobem ovlivní poskytování sociálních služeb v České republice.

Z tohoto důvodu byly standardy ve všech stádiích svého vzniku předkládány k veřejné diskusi. Velký důraz byl kladen na ověřování připravovaných standardů v samotném procesu poskytování sociálních služeb. Standardy byly testovány téměř třemi desítkami organizací poskytujících sociální služby v rámci pilotního projektu v Olomouci. Do testování byli zapojeni jak pracovníci těchto organizací, tak i samotní uživatelé sociálních služeb. Proces konzultací s odbornou veřejností i těmi, kteří zastupují zájmy uživatelů, a ověřování standardů v praxi byl pro MPSV cennou zkušeností, která bude i nadále rozvíjena a uplatňována, neboť je nezbytným předpokladem vytváření kvalitních, v praxi použitelných koncepcí a metodických materiálů.

Věřím, že předkládané standardy se stanou účinnou pomůckou, která povede ke zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb, zajistí náležitou ochranu práv a svobod jejich uživatelů a umožní jim stát se rovnocennými členy naší společnosti.

V Praze dne 12. dubna 2002

**PhDr. Vladimír Špidla**

1. místopředseda vlády a ministr práce a sociálních věcí

# Procedurální standardy kvality sociálních služeb

## 1. CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné<sup>1</sup>.

### KRITÉRIA

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

### ODŮVODNĚNÍ

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

## 2. OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

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

### KRITÉRIA

- 2.1 Zařízení má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Jde zejména o následující oblasti: ochranu osobní svobody, soukromí, osobních údajů, práva na vzdělání a svobodnou volbu povolání,

- ochranu před jakýmikoli formami zneužívání, nucenými pracemi, diskriminací, apod.
- 2.2 Pro oblasti definované ve 2.1 má zařízení psaná vnitřní pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů služeb. Zařízení má mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů zařízením nebo jeho pracovníky.
  - 2.3 Zařízení má definovány situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují.
  - 2.4 Rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby je respektováno.

## ODŮVODNĚNÍ

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

## 3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

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

### KRITÉRIA

- 3.1 Zařízení na základě vnitřních pravidel<sup>2</sup> aktivně informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny.
- 3.2 Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů.
- 3.3 Příslušný pracovník zařízení dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat, a jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.
- 3.4 Osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu. Sociální a zdravotní diagnóza a omezení z ní plynoucí jsou uplatňovány zejména ve fázi, kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle, připravována strategie omezení rizik, atd.
- 3.5 Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem, a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.

- 3.6 Zařízení stanoví pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.

## **ODŮVODNĚNÍ**

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

## **4. DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby<sup>3</sup>. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, který má služba naplňovat.

### **KRITÉRIA**

- 4.1 Stanovený zástupce zařízení a uživatel uzavírají dohodu o poskytování služby.
- 4.2 Dohoda je uzavřena podle potřeb uživatele a charakteru služby ústně nebo písemně. Uzavřené dohody jsou evidovány. Písemná dohoda je uzavírána vždy, když o to zájemce o službu/uživatel projeví zájem, nebo je-li součástí poskytovaných služeb ubytování<sup>4</sup> a/nebo pomoc při zajišťování základních životních potřeb.
- 4.3 Dohoda obsahuje ujednání podle bodu 3.3 a dále vymezuje ujednání o případné zkušební době, postupy při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby, způsob a podmínky pro ukončení služby a způsob, jakým lze tuto dohodu měnit.
- 4.4 Zařízení dbá na to, aby zájemce o službu/uživatel služby rozuměl obsahu a účelu dohody.
- 4.5 Uživatel může dohodu vypovědět kdykoli, zařízení jen za podmínek stanovených v dohodě.
- 4.6 Postup vypracovaný pro případné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele umožňuje uživateli zajistit náhradní služby.

## **ODŮVODNĚNÍ**

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

## **5. PLÁNOVÁNÍ A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně<sup>5</sup> plánován.

## KRITÉRIA

- 5.1 Průběh služby vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem.
- 5.2 Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu služby přehodnocováno. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.
- 5.3 Zařízení má vypracována písemná vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování procesu poskytování služeb. Zařízení stanoví tato pravidla v závislosti na charakteru služeb. V závislosti na charakteru služby je stanoven způsob, jakým je zaznamenán průběh jejího poskytování (včetně termínů a způsobu, jakým může být poskytování služby přehodnoceno).
- 5.4 Za plánování a průběh služby pro jednotlivé uživatele odpovídají konkrétní pracovníci zařízení<sup>6</sup>.
- 5.5 V zařízení je uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým uživatelům.
- 5.6 Zařízení má stanovena kritéria pro posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb.

## ODŮVODNĚNÍ

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

## 6. OSOBNÍ ÚDAJE

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

### KRITÉRIA

- 6.1 Zařízení má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje získat od uživatelů svých služeb, aby poskytované služby byly bezpečné, odborné a kvalitní.
- 6.2 Zařízení zpracovává jen ty osobní údaje uživatelů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.
- 6.3 Vnitřní pravidla umožňují určeným pracovníkům zařízení efektivní využívání osobních údajů za účelem poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.
- 6.4 Zařízení vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám<sup>7</sup>.
- 6.5 Pokud to vyžaduje charakter služby nebo sám uživatel, zajišťuje zařízení anonymní evidenci jednotlivých uživatelů.

- 6.6 Dokumenty, které jsou vedeny o službách poskytovaných jednotlivým uživatelům, jsou po přiměřenou dobu<sup>8</sup> archivovány.

## **ODŮVODNĚNÍ**

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

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

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

### **KRITÉRIA**

- 7.1 Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, a kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení.
- 7.2 Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho konkrétně se uživatelé mají se stížností obracet, a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti.
- 7.3 Uživatelé jsou zařízením poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu<sup>9</sup> s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují kontakt na tyto orgány.
- 7.4 Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Lhůta pro vyřízení stížnosti je přiměřená<sup>10</sup>.
- 7.5 Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.
- 7.6 Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.
- 7.7 Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce<sup>11</sup>, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- 7.8 V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočníka.
- 7.9 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná uživatelům.

## **ODŮVODNĚNÍ**

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

## **8. NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE**

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

## KRITÉRIA

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

## ODŮVODNĚNÍ

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

---

## Poznámky

- 1) U všech dále uvedených práv se má za to, že jsou poskytována uživatelům bez ohledu na způsobilost k právním úkonům. V odůvodněných případech bude práva využívat v zastoupení uživatele jeho zákonný zástupce.
- 2) Předpokládá se, že pravidla jsou definována s ohledem na charakter poskytované služby (např. u pobytových služeb budou vypadat jinak než u Streetwork či krizové pomoci).
- 3) Vychází se z toho, že i v době platnosti zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, je uživatel oprávněn uzavřít občanskoprávní dohodu o poskytování služby.
- 4) Nikoli pouhé přespání např. v noclehárně.
- 5) Za přiměřené se např. u dlouhodobě poskytovaných služeb (řádově měsíce) považuje písemný souhrn cílů, postupů a termínů, u krátkodobě poskytovaných služeb (v rozsahu maximálně týdnů) ústní dohoda o cíli služeb a způsobu jeho dosažení
- 6) Je např. o tzv. klíčového pracovníka
- 7) Zejména zákon 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů; § 90 vyhlášky MPSV 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon

o sociálním zabezpečení a zákon ČNR o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů.

- 8) Doba archivace základních dokumentů, např. dohoda o poskytování sociální služby, doklady vážící se k používání prostředků fyzického omezení, apod. je 5 let, ostatní doklady 3 roky.
  - 9) Např. Kancelář veřejného ochránce práv, národní a mezinárodní organizace monitorující stav lidských práv, organizace osob se zdravotním postižením
  - 10) Za přiměřenou lhůtu pro vyřízení žádosti se považuje 28 dní
  - 11) Nezávislým zástupcem může být podle povahy věci právnická nebo fyzická osoba. Pravidlem je, že nezávislý zástupce stojí mimo struktury zařízení i zřizovatele.
-

# Personální standardy kvality sociálních služeb

## 9. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB

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

### KRITÉRIA

- 9.1 Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců. Struktura i velikost personálu odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám. Složení a doplňování pracovního týmu umožňuje naplňování standardů kvality.
- 9.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zvláštní pozornost je při zaškolování věnována principům, které zařízení uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů služeb a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový pracovník pracovat.
- 9.3 Pro uživatele se specifickými potřebami pracuje personál s odpovídajícím odborným vzděláním a dovednostmi.
- 9.4 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám<sup>12</sup> a stanoveným vnitřním pravidlům.

### ODŮVODNĚNÍ

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

## 10. PRACOVNÍ PODMÍNKY A ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

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

### KRITÉRIA

- 10.1 Zařízení má definovanou organizační strukturu, z níž jsou patrná oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků.
- 10.2 V případě využívání pracovníků, kteří nejsou se zařízením v pracovněprávním vztahu<sup>13</sup>, má zařízení vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o provedení práce a zajištění pracovních podmínek, zejména pojištění, stanovení zodpovědnosti, závazku mlčenlivosti, atd.

- 10.3 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby pracovní podmínky odpovídaly platným obecně závazným normám<sup>14</sup> a stanoveným vnitřním pravidlům.

## ODŮVODNĚNÍ

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

## 11. PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ A PRACOVNÍCH TÝMŮ

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

### KRITÉRIA

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

### ODŮVODNĚNÍ

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

- 12) Zejména zákon č. 65/1965 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.
- 13) Jde např. o dobrovolníky, praktikanty, pracovníky na civilní službě apod.
- 14) Jde zejména o zákon č. 65/1965 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 174/1968 Sb., o státním odborném dozoru nad bezpečností práce, ve znění pozdějších předpisů.

# Provozní standardy kvality sociálních služeb

## 12. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY

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

### KRITÉRIA

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

### ODŮVODNĚNÍ

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

## 13. INFORMOVANOST O SLUŽBĚ

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

### KRITÉRIA

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

### ODŮVODNĚNÍ

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

## 14. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

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

## KRITÉRIA

- 14.1 Prostředí a vybavení zařízení (zejména bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, světelná a tepelná pohoda, kompenzační zařízení a pomůcky) odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům uživatelů.
- 14.2 Prostory zařízení, kde je služba poskytována, jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.
- 14.3 Zařízení vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování služeb odpovídaly platným obecně závazným normám<sup>15</sup>.
- 14.4 V případě potřeby vydává a uplatňuje vnitřní pravidla, s nimiž jsou seznámeni uživatelé i pracovníci zařízení.

## ODŮVODNĚNÍ

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

## 15. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

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

## KRITÉRIA

- 15.1 Zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace<sup>16</sup> a způsoby jejich řešení.
- 15.2 Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i uživatelé byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.
- 15.3 O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.

## ODŮVODNĚNÍ

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

## 16. ZAJIŠTĚNÍ KVALITY SLUŽEB

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

## KRITÉRIA

- 16.1 Zařízení kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.
- 16.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány, atd. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.
- 16.3 Zařízení zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce, apod.).
- 16.4 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.
- 16.5 Zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji<sup>17</sup> a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.

## ODŮVODNĚNÍ

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

## 17. EKONOMIKA

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

## KRITÉRIA

- 17.1 Zařízení má rozpočet na příslušný kalendářní rok obsahující zejména plánované výdaje a příjmy na zajištění služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.
- 17.2 Zařízení zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o hospodaření, z níž jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb zařízení v daném roce.
- 17.3 Zařízení má stanovená a uplatňována vnitřní pravidla pro přijímání darů.
- 17.4 Zařízení má zavedený systém, který umožňuje, aby byly plněny platné obecně závazné normy<sup>18</sup> i případná další vnitřní pravidla.

## ODŮVODNĚNÍ

*Kritéria specifikují požadavky na finanční zajištění služeb tak, aby jejich kontinuita nebyla ohrožena nedostatkem peněz, aby byly naplněny předpoklady pro plnění platných obecně*

*závazných norem v této oblasti, a aby bylo hospodaření zařízení v souladu s obecně závaznými předpisy transparentní.*

---

### **Poznámky**

- 15) Např. zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů, vyhláška MV č. 246/2001 Sb., o stanovení podmínek požární bezpečnosti a výkonu státního požárního dozoru (vyhláška o požární prevenci).
  - 16) V závislosti na charakteru služeb, zařízení i cílové skupiny může jít o nejrůznější situace, např. přechodný nedostatek pracovníků, požár, vyčerpání finančních rezerv, náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele, atd.
  - 17) Jde např. o recyklaci, třídění odpadu, používání výrobků označených značkou "Ekologicky šetrný výrobek", apod.
  - 18) Zejména zákon č.563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
-

## Slovníček pojmů

**Běžný způsob života** je situace, kdy člověk má možnost využívat běžné služby poskytované veřejnosti, přirozené sociální sítě a vlastní zdroje, je v kontaktu s ostatními lidmi, vnějším i vnitřním prostředím, v němž žije a jeho život odpovídá podmínkám života vrstevníků.

**Cílová skupina uživatelů** jsou lidé v nepříznivé sociální situaci, pro které jsou určeny služby nabízené zařízením.

**Diskriminace** je nerovné, a tím i nespravedlivé zacházení s částí obyvatelstva na základě rasové, kulturní, náboženské nebo jiné odlišnosti, popř. odlišnosti pohlaví apod. Spočívá v záměrném znevýhodnění vytvářením nerovných hospodářských, politických nebo právních podmínek. Diskriminace je provázána předsudky, zvyky a může vést k sociální degradaci a k segregaci.

**Dobrovolník** je fyzická osoba vykonávající dobrovolnickou službu, mimo svůj pracovněprávní vztah, služební poměr, členský poměr, školní vzdělání nebo studium.

**Informované rozhodnutí** je rozhodnutí uživatele s porozuměním možných důsledků různých alternativ.

**Klíčový pracovník** je pracovník, jehož úkolem je koordinovat služby poskytované stanovenému konkrétnímu uživateli služby, iniciativně si všímat právě jeho potřeb a spokojenosti a hájit právě jeho zájmy.

**Metodika** je dokument vymezující principy a postupy při poskytování služby.

**Přirozené sociální sítě** jsou osobní kontakty člověka a jeho okolí - rodina, přátelé, známí, kolegové z práce atd.

**Nepříznivá sociální situace** je situace, v níž se lidé nacházejí, jestliže pro svůj věk, ztrátu soběstačnosti, pro nemoc, zdravotní postižení, krizovou situaci, životní návyky, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných závažných důvodů, nejsou fakticky schopni zabezpečovat a uspokojovat své životní potřeby a tyto potřeby nejsou ani jinak zabezpečeny nebo jestliže jejich způsob života ohrožuje zájmy a potřeby společnosti.

**Oprávnění k poskytování sociálních služeb** je formálním potvrzením toho, že zařízení je připraveno poskytovat sociální služby v souladu s platnými standardy kvality sociálních služeb.

**Osobní cíle** jsou to, čeho chce uživatel služby dosáhnout prostřednictvím poskytované sociální služby. Zahrnují zejména přání a potřeby uživatele.

**Platné obecně závazné normy** jsou mezinárodní dokumenty, jimiž je ČR vázána se přímo řídit, ústavní zákony, zákony, nařízení vlády, vyhlášky ústředních správních orgánů, vyhlášky územních samospráv.

**Pracovník** je každá fyzická osoba, která vykonává v zařízení práci. Jde zejména o zaměstnance, dobrovolníky, občany na civilní vojenské službě a studenty, kteří v zařízení vykonávají odbornou praxi.

**Prostředky fyzického omezení** jsou např. ochranná síťová lůžka, kurtování, svěrací kazajky, izolace uživatele.

**Sociální služba** je činnost poskytující lidem v nepříznivé sociální situaci podporu při sociálním začleňování a ochranu před sociálním vyloučením s cílem umožnit jim zapojení do běžného života společnosti a využívat obvyklým způsobem jiných systémů (např. bydlení, školství, zdravotnictví, služby zaměstnanosti atd.). Sociální služba je veřejná služba.

**Standardy kvality sociálních služeb** jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována nezbytná úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personální, procedurální a provozní.

**Stížnost** je písemné nebo ústní podání v individuálním zájmu, v němž stěžovatel vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem, jakým jsou služby poskytovány.

**Uživatel** je osoba, která využívá sociální služby, protože se ocitla v nepříznivé sociální situaci.

**Vnitřní pravidla** jsou pravidla vytvořená organizací pro vlastní potřebu. Určují postup tam, kde jsou platné obecně závazné normy příliš obecné nebo kde vůbec neexistují.

**Vrstevník** je pro konkrétního uživatele normativním měřítkem, jeho dovedností a příležitostí, které jsou v naší kultuře běžné s ohledem na věk a pohlaví.

**Zájemce o službu** je osoba, která projevila zájem o poskytnutí bližších informací o službě, podmínkách poskytování atd. s úmyslem služby využít.

**Zařízení sociálních služeb** je samostatná jednotka pro poskytování sociálních služeb charakterizovaná adresou, skupinou uživatelů, pracovním týmem, souborem na sebe úzce navazujících služeb a prostorem pro poskytování služeb a/nebo oblastí působnosti (např. obec nebo její část)<sup>19</sup>.

---

## Poznámky

19) Na rozdíl od zákona č. 114/1988 Sb., části čtvrté, kde je definováno "zařízení sociální péče" výčtem budov, v nichž jsou poskytovány přesně definované služby pro jednotlivé skupiny uživatelů, je smyslem navrhované definice zahrnout do sociálních služeb také služby čistě terénní, které jsou poskytovány výhradně v domácnostech uživatelů, na ulici, apod.