

Začít spolu z.s.
Soukenická 16, 550 01 Broumov,
www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz
IČO: 68208944, 608 784 332

Mapa standardů kvality sociálních služeb KOMUNITNÍ CENTRUM

Standard	Kritéria	Odkazy	Přílohy
1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	<p>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</p> <p>b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace</p>		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	<p>c) c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje</p> <p>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 posláním, cílů a zásad poskytovatel postupuje.</p>		
2. Ochrana práv osob	<p>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</p>		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	<p>těchto pravidel poskytovatel postupuje</p> <p>b) 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</p> <p>c) c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p>		
3. Jednání se zájemcem o sociální službu	<p>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</p>		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	<p>pravidel poskytovatel postupuje</p> <p>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</p> <p>c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p>		
4. Smlouva o poskytování sociální služby	<p>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</p>		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	<p>těchto pravidel poskytovatel postupuje</p> <p>b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy</p> <p>c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby</p>		
<p>5. Individuální plánování průběhu sociální služby</p>	<p>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</p> <p>b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem</p>		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	<p>na osobní cíle a možnosti osoby</p> <p>c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle</p> <p>d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance</p> <p>e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám</p>		
6. Dokumentace o poskytování sociální služby	<p>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</p>		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	<p>b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby</p> <p>c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby</p>		
<p>7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby</p>	<p>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</p> <p>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</p>		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	<p>o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele</p> <p>c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě</p> <p>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</p>		
<p>8. Návaznost poskytované sociální služby na další</p>	<p>a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat</p>		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

dostupné zdroje	b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj		
9. Personální a organizační zajištění sociální služby	a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	<p>počtu a potřebám osob, kterým je poskytována</p> <p>b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní</p> <p>c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p> <p>d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při</p>		
--	---	--	--

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje		
10. Profesionální rozvoj zaměstnanců	<p>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</p> <p>b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje</p> <p>c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje</p> <p>d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a</p>		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	<p>morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní</p> <p>e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka</p>		
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	<p>Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb</p>		
12. Informovanost o poskytované sociální službě	<p>Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena</p>		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

13. Prostředí a podmínky	a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám		
14. Nouzové a havarijní situace	a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	<p>službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít</p> <p>c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací</p>		
15. Zvyšování kvality sociální služby	<p>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</p> <p>b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p> <p>c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované</p>		

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

	<p>sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby</p> <p>d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby</p>		
--	---	--	--

Začít spolu z.s.

Soukenická 16, 550 01 Broumov,

www.zacit-spolu.cz, info@zacit-spolu.cz

IČO: 68208944, 608 784 332

Mapa 15 standardů
Standardy kvality sociálních služeb

Procedurální

Služby, klient, dokumentace (standardy 1,2,3,4,5,6,7,8)

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o službu
4. Dohoda o poskytování služeb
5. Plánování a průběh poskytování služeb
6. Osobní údaje
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
8. Návaznost na další zdroje

Personální

(standardy 9,10,11)

9. Personální zajištění služeb
10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb
11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Provozní

(standardy 12,13,14,15)

12. Místní a časová dostupnost služby
13. Informovanost o službě
14. Prostředí a podmínky pro poskytování služeb
15. Nouzové a havarijní situace