

# 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.**

### 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 jakýmkoli 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 . 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 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 uživateli, 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 kterým 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

7.9 V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka.

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 vyřizované 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 pod čarou**

- 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.

Autor: Odbor 22

Poslední aktualizace: 29.6.2005