

### **III. 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 uvedené 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 stanovena 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 pod čarou**

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.

Autor: Odbor 22

Poslední aktualizace: 29.6.2005