

# STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

*Příručka pro uživatele*



Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, v první řadě zásadně mění přístup k osobám, které chtějí sociální služby využívat, případně už tak dělají. Zákon zaručuje všem osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci pomoc či podporu.

K dispozici je definovaných 34 druhů sociálních služeb. Nárok na bezplatné poskytování sociálního poradenství může občanům pomoci orientovat se v nabídce poskytovatelů sociálních služeb. Občané mohou volit z nabídky sociálních služeb nebo využít podporu vlastní rodiny, příp. služby kombinovat.

Zákon jasně definuje a následně trvá na dodržování základních zásad poskytování sociálních služeb, jako je zachování důstojnosti a lidských práv osob, které sociální služby využívají. Dále vymezuje individuální rozměr poskytovaných služeb, což znamená, že poskytovatel musí vycházet z potřeb konkrétní osoby, nikoliv skupiny osob či z potřeb poskytovatele služby.

Role zájemců a uživatelů služeb se zcela mění. Právě oni nyní rozhodují o druhu, způsobu a průběhu jim poskytované sociální služby. Výběr služby je nyní v rukou osoby, která ji potřebuje. K nákupu služeb mají osoby k dispozici příspěvek na péči v hotovosti, s jehož přispěním si mohou vybranou sociální službu koupit. Poskytnutí sociální služby je založeno na smluvním principu, což staví osoby v nepříznivé sociální situaci do aktivní role. To znamená, že ony samy musí poskytovatele kontaktovat a vyjednat si, jaká přesně a za jakých podmínek jim bude sociální služba poskytována. Smlouva mimo jiné konkretizuje práva a povinnosti obou stran, tedy jak osoby, která službu bude využívat, tak poskytovatele služby.

Samotným uzavřením smlouvy aktivní role uživatele služby nekončí. Poskytovatelům služeb zákon ukládá dále s osobou plánovat samotné poskytování služby. Uživatelé služeb pak musí počítat s tím, že pracovníci poskytovatele sociálních služeb s nimi budou rozebírat osobní a sociální situaci, že budou vyzýváni k sdělení svých potřeb a cílů a že se společně budou domlouvat na formách, způsobech, konkrétních aktivitách za účelem nastavení vhodné míry podpory.

Plánování průběhu poskytované sociální služby není jedinou povinností poskytovatele sociální služby. Zákon mimo jiné vymezuje tyto povinnosti:

- zajišťovat dostupnost informací o poskytované službě;
- informovat zájemce o službu o všech povinnostech, které by vyplývaly z uzavření smlouvy;
- zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby;
- vést evidenci žadatelů o službu;
- uzavřít se zájemcem o službu smlouvu;
- dodržovat standardy kvality sociálních služeb aj., a to vše způsobem, který je srozumitelný pro uživatele služeb.

Zákon také ošetřuje oblast pracovníků v sociálních službách. Jasně vymezuje požadavky na jejich kvalifikaci, další průběžné vzdělávání a odbornou podporu. To vše pro zajištění odborně a tedy i bezpečně poskytovaných sociálních služeb.

V neposlední řadě zákon stanovuje povinnosti poskytovatelů mít oprávnění k činnosti a být veden v registru poskytovatelů sociálních služeb. Registr zároveň slouží jako informační databáze pro občany i odborníky v sociálních službách.

Kontrola úrovně poskytovaných sociálních služeb se podle zákona nazývá inspekce poskytování sociálních služeb. Je prováděna jednak krajskými úřady a jednak Ministerstvem práce a sociálních věcí. Předmětem inspekce může být kontrola plnění podmínek pro registraci, plnění povinností poskytovatelů či kvalita poskytovaných sociálních služeb.

A právě kvalita sociálních služeb je definována jako soubor standardů složených z měřitelných kritérií, která jsou uvedena ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb. v platném znění. Jednotlivé standardy kvality sociálních služeb se Vám jednoduchou formou snaží přiblížit tato publikace.

Standardy se zabývají kvalitativní povahou poskytovaných služeb, tím, jak a k jakým jsou zabezpečeny podmínky ve službě, jaká je povaha vztahu mezi uživateli a pracovníky, jak jsou chráněna práva a důstojnost uživatelů, jak jsou naplňovány principy individuálního poskytování služby a směřování k sociálnímu začleňování osob.

## Slovníček pojmů:

**Uživatel** - osoba, které je poskytována sociální služba

**Poskytovatel** - práv. či fyz. osoba, která má oprávnění sociální služby poskytovat; je vedená v Registru poskytovatelů sociálních služby <http://iregistr.mpsv.cz>

**Sociální služba** - soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení

**Druh sociální služby** - popis činností, které konkrétní sociální služba zajišťuje pro určitou skupinu osob v určité formě (terénní, ambulantní, pobytové)

**Veřejný závazek** - soubor zveřejněných informací o službě, které se poskytovatel zavazuje plnit

**Osobní cíle uživatelů** - přání a potřeby lidí, které se dají dosáhnout pomocí sociální služby

**Individuální plán** - stanovený postup k dosažení osobních cílů uživatele

**Cíle služby** - vytyčené milníky poskytovatele, které si plánuje dosahovat za účelem zvyšování kvality poskytované služby

**vnitřní pravidla /metodiky služby** - soubor dokumentů, které obsahují principy a postupy při poskytování služby; některé vyplývají přímo ze standardů kvality sociálních služeb, jiné si stanovuje poskytovatel

Definici nepříznivé sociální situace, sociálního začleňování a sociálního vyloučení obsahuje zákon o sociálních službách. Rovněž vymezuje nárok na poskytnutí příspěvku na péči, povinné náležitosti smlouvy o poskytované sociální službě aj.

## ***Co řeší standardy kvality sociálních služeb?***

### **Oblast procesní – vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem**

- Standard 1** *Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*
- Standard 2** *Ochrana práv osob*
- Standard 3** *Jednání se zájemcem o sociální službu*
- Standard 4** *Smlouva o poskytování sociální služby*
- Standard 5** *Individuální plánování průběhu sociální služby*
- Standard 6** *Dokumentace o poskytování sociální služby*
- Standard 7** *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*
- Standard 8** *Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje*

### **Oblast personální**

- Standard 9** *Personální a organizační zajištění sociální služby*
- Standard 10** *Profesní rozvoj zaměstnanců*

### **Oblast provozní**

- Standard 11** *Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby*
- Standard 12** *Informovanost o poskytované sociální službě*
- Standard 13** *Prostředí a podmínky*
- Standard 14** *Nouzové a havarijní situace*
- Standard 15** *Zvyšování kvality sociální služby*

## Standard 1:

### **Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

Každý poskytovatel sociální služby je povinen nabízenou

službu jasně popsat:

CO poskytuje - jakou má nabídku služeb,

KDY a KDE lze služby čerpat,

PRO KOHO - jaké cílové skupině osob je určena,

JAK - za jakých podmínek a pravidel je poskytována,

PROČ - s jakým cílem.

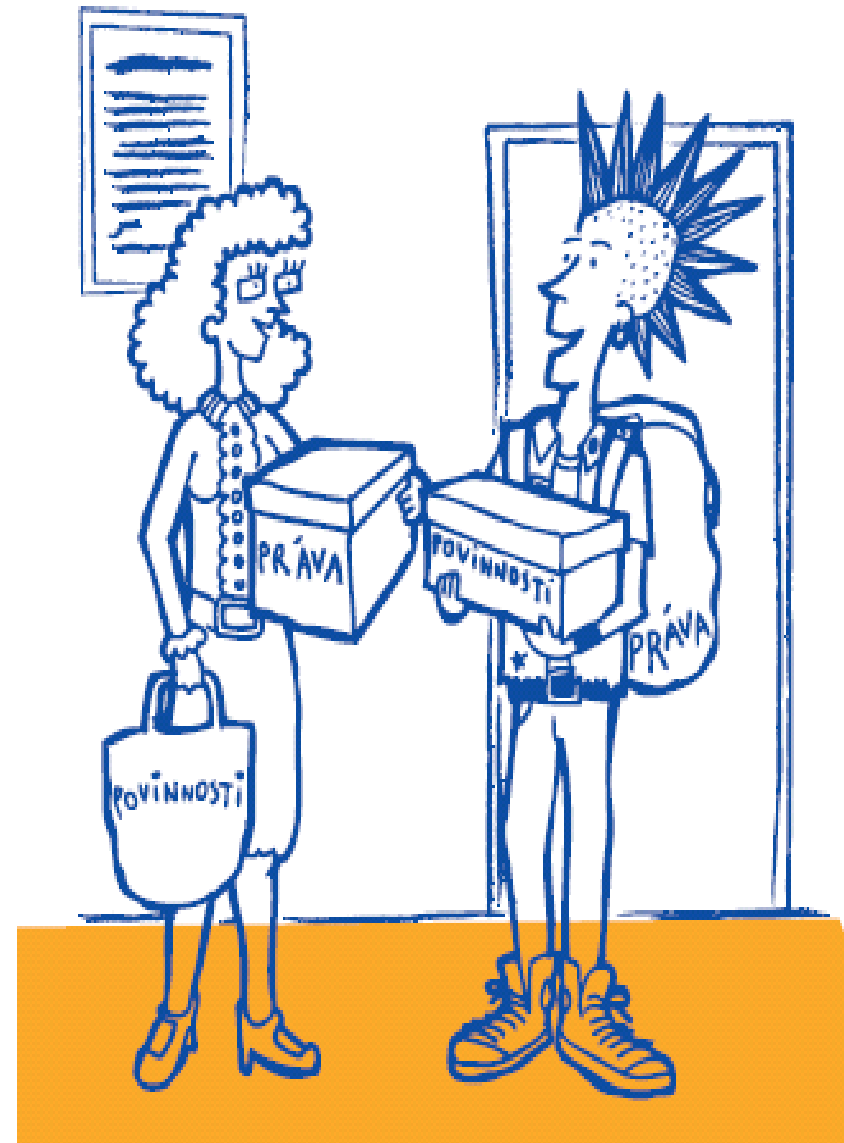
Své prohlášení „veřejný závazek“ písemně zveřejňuje a zavazuje se ho plnit.



## Standard 2

### Ochrana práv osob

Tím, že se zajímáte, příp. již využíváte konkrétní sociální služby, neztrácíte lidská práva, svobodu ani právo rozhodovat o svém životě a řešení Vaší situace. Naopak, právě poskytovatel má dodržování Vašich práv při poskytování sociální služby zajistit a podporovat Vás při jejich prosazování. Mimo jiné tak, že vymezí situace, kdy by k porušování Vašich práv při poskytování sociální služby mohlo dojít, a rovněž způsoby, jak bude porušením předcházet, příp. jak tyto situace bude řešit.





## Standard 3

### Jednání se zájemcem o sociální službu

Vy sami se svobodně rozhodujete, kterou službu využijete. Poskytovatel je povinen Vám informace o své službě sdělit tak, abyste jim rozuměli a také s Vámi projednat požadavky, očekávání a osobní cíle, které by Vám služba mohla pomoci naplnit.

Odmítne-li Vám poskytovatel poskytnout službu, o kterou žádáte, je povinen Vám sdělit (na Vaši žádost napsat) důvody odmítnutí a také Vás informovat o jiných Sociálních službách, které byste mohli využít.



## Standard 4

### **Smlouva o poskytování sociální služby**

Pokud se rozhodnete využít konkrétní sociální službu, poskytovatel s Vámi uzavře smlouvu o poskytování sociální služby. Smlouva je dojednáním rozsahu a průběhu služby, včetně konkrétních podmínek poskytování služby (např. co, kde, kdy, jak a za jakou cenu Vám bude poskytováno).

Obsah smlouvy má vycházet z toho, co si sami přejete a potřebujete. Celé jednání o smlouvě pak musí probíhat tak, abyste všemu, co je ve smlouvě, rozuměli. Smlouva je závazný akt dvou rovnoprávných stran, který je možné v průběhu služby měnit. Neplnění smlouvy řeší občanský soud.



## Standard 5

### **Individuální plánování průběhu sociální služby**

O tom, „co a jak“ Vám bude smlouvou poskytováno, nerozhoduje pouze poskytovatel. Průběh poskytované služby si naplánujete společně s pracovníky poskytovatele. Způsob provedení závisí jak na Vašich schopnostech, možnostech či zdravotním stavu, tak na možnostech poskytovatele. Vše, co si naplánujete, bude průběžně hodnoceno. Pokud se rozhodnete, můžete své naplánované cíle změnit. Tento postup, který je pro poskytovatele závazný, Vám dává možnost samostatně se rozhodovat, uplatňovat svá práva a zároveň přijímat povinnosti, které z těchto práv vyplynou.



## Standard 6

### **Dokumentace o poskytování sociální služby**

Poskytovatel od Vás bude vyžadovat konkrétní informace, které bude dále zpracovávat a evidovat. Měl by však po Vás žádat vždy jen ty informace, které jsou nezbytně nutné pro bezpečné, odborné a kvalitní poskytování sociální služby. Dokumentace, která bude o Vás ve službě vedena, Vám musí být k dispozici a měli byste mít možnost do ní kdykoli nahlédnout.



## Standard 7

### **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Tímto standardem je Vám zaručena možnost podat stížnost na kvalitu či způsob, jakým je Vám služba poskytována.

Poskytovatel je povinen zaručit, aby podání stížnosti bylo pro Vás bezpečné a nijak Vás nepoškodilo. Vždy byste měli mít možnost podat stížnost anonymně, příp. nadřízenému či nezávislému orgánu. O tom, že si můžete stěžovat, jak, komu, na co a jakým způsobem bude stížnost vyřízena, Vás informuje poskytovatel sociální služby.

Zároveň by se poskytovatel měl řídit zásadou, že každá stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality.





## Standard 8

### **Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

Povinností poskytovatele je vytvářet příležitosti a podporovat Vás v kontaktech a vztazích s rodinou, přáteli, sousedy či známými.

V případě Vašeho zájmu a potřeby dále spolupracovat s těmi, s kterými Vy chcete. Dále by Vám měl poskytovatel zprostředkovat služby jiných organizací či osob. Nadále byste však rozhodně měli mít možnost využívat běžné služby (obchody, pošta, MHD, kadeřnictví, pedikúra, čistírna, restaurace, banky, kina, divadla, atd.).



## Standard 9

### **Personální a organizační zajištění sociální služby**

Měli byste být seznámeni s tím, kteří pracovníci, s jakými pravomocemi a povinnostmi, s jakou zkušeností, dovedností a vzděláním Vám budou k dispozici.

Poskytovatel by Vám měl také zaručit, že všichni jeho noví pracovníci i dobrovolníci budou zaškoleni, a budou tedy znát „jak a co“ Vám mohou a mají poskytnout.

Počet pracovníků a jejich pracovní pozice by poskytovatel měl volit dle druhu jím poskytované služby, její kapacity, počtu a konkrétních potřeb uživatelů služeb.



## Standard 10

### Profesní rozvoj zaměstnanců

Jen „dobrá“ sociální služba se stará o odborný růst svých pracovníků, tedy lidí, kteří Vám budou přímo poskytovat sociální službu. Jak? Pracovníci služby mají sestavený plán profesního růstu, mohou pravidelně konzultovat svou práci s nezávislým odborníkem a chtějí a mohou se vzdělávat tak, aby mohli zajistit stanovené osobní cíle uživatelů a také naplnit „veřejný závazek“ služby.





## Standard 11

### **Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

Poskytovatel určuje dobu a místo, kde můžete službu využít. To, kdy konkrétně a na jakém místě je Vám služba k dispozici, má odpovídat jak druhu a cílům služby, tak Vaším potřebám.



## Standard 12

### **Informovanost o poskytované sociální službě**

O své službě Vás má poskytovatel „srozumitelně“ informovat. Aby byl poskytovatel připraven Vás dostatečně, přesně a jasně informovat, zpracovává tzv. „soubor informací o poskytované službě“. Tyto informace, zveřejněné na internetu, v novinách, na nástěnkách apod., by Vám měly říci vše podstatné o poskytované službě.



## Standard 13

### **Prostředí a podmínky**

Místo, kde je služba poskytována, její materiální, technické a hygienické podmínky, zajišťuje poskytovatel. Vy byste se měli vždy setkat se sociální službou poskytovanou v důstojném prostředí, které bude vyhovovat Vaším potřebám.



## Standard 14

### **Nouzové a havarijní situace**

Sociální služba Vám má být vždy poskytována odborně, kvalitně a bezpečně. A právě otázku bezpečnosti a spolehlivosti řeší poskytovatel mimo jiné definováním situací, ke kterým může ve službě náhle a nepředvídaně dojít (požár, náhlé zdravotní obtíže uživatele a celá řada dalších). Pro rychlé a správné řešení takovýchto situací poskytovatel stanoví postupy, jak se v těchto situacích zachovat. Uživatelé i pracovníci jsou s nimi seznámeni.



## Standard 15

### **Zvyšování kvality sociální služby**

Pro zlepšování sociální služby by měl poskytovatel od uživatelů zjišťovat, zda a jak služby poskytuje, není v rozporu s „veřejným závazkem“ a osobními cíli jednotlivých uživatelů služby. Poskytovatel by tedy od Vás měl zjišťovat, zda a jak jste se službou spokojeni a zapojovat do hodnocení a rozvoje služby také své pracovníky.

