

**Domov důchodců Jablonecké Paseky
příspěvková organizace**



Standardy kvality sociálních služeb
(obecná část)

2026

Klíčoví zaměstnanci Domova se zabývají aplikací standardů kvality v pobytové sociální službě a zaměřují se na systematické zajištění a rozvoj kvality poskytované péče s ohledem na individuální potřeby, důstojnost a spokojenost klientů služby.

Mgr. Aleš Lebeda, DBA

Ředitel DDJP

Standardy kvality sociálních služeb

Úvod

Tento **dokument je součástí strategické dokumentace příspěvkové organizace DDJP a pojednává o standardech kvality (SQ) v obecné rovině** pro širokou veřejnost. Úvodní kapitoly dokumentu seznamují čtenáře s charakteristikou a vývojem standardů kvality sociálních služeb v České republice. Navazující kapitoly definují jednotlivé standardy kvality, které jsou dále **rozvedeny v související vnitřní dokumentaci a metodikách organizace, s aplikací do praxe cestou klíčových zaměstnanců.**

1 Charakteristika a vývoj standardů kvality sociálních služeb

Hlavním impulsem pro vznik standardů kvality bylo velké množství sociálních služeb, které byly poskytovány rozličnými zřizovateli a Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) nemělo jediný legislativní nástroj, kterým by zajišťoval kvalitu služeb a vymáhal jeho dodržování.

Základním stavebním kamenem pro vytvoření standardů kvality byly prvky profesionálních a komerčních systémů zajišťujících a zvyšujících kvalitu, které jsou plně srovnatelné s evropským sociálním modelem.

Při tvorbě standardů kvality se vycházelo především ze zkušeností ve Velké Británii, ale svůj vliv na vznik Standardů kvality měly také standardy ve zdravotnictví. V roce 1999 na výzvu MPSV bylo vytvořeno dvacet pracovních skupin podle typů poskytovaných služeb, které měly za úkol společně s dalšími poskytovateli stejného typu služby sestavit typové standardy. Z typových standardů vznikly obecně použitelné standardy, na jejichž základě vznikly národní standardy.

Důležitým aspektem k sestavení výsledné podoby standardů byly dva projekty. Jedním z nich byl projekt *MOLSA*, který probíhal v Olomouci a jeho cílem bylo ověřit praktické využití národních standardů, a projekt Hodnocení kvality služeb, který se orientoval na hodnocení poskytovaných služeb v zařízeních řízených MPSV.

V roce 2002 předložil tehdejší 1. místopředseda vlády a ministr práce a sociálních věcí PhDr. Vladimír Špidla první metodický materiál „Standardy kvality sociálních služeb“, které zahrnovaly 17 standardů. Na sklonku roku 2006 byla publikována ve Sbírce zákonů prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. zákona o sociálních službách, která částečně změnila znění jednotlivých standardů a jejich kritérií v konečném počtu **15 standardů kvality**.

Zákon o sociálních službách definuje standardy kvality sociálních služeb jako soubor kritérií *„jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb*

v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“

Podle dokumentu Standardy kvality sociálních služeb „*Standard je věta vyjadřující obecný princip. Je to dohodnutý znak, na kterém je založeno posouzení kvality poskytované služby.*“

Standardy jsou chápány jako pravidla, normy, požadavky, „*jejichž prostřednictvím MPSV ČR definuje úroveň kvality, které musí poskytovatelé sociálních služeb dosahovat.*“

Dále „*standardy obsahují znaky společné pro všechny typy služeb, které prokazují orientaci na uživatele a užívání základních manažerských principů nezbytných pro kvalitní fungování organizace. Pro tuto svoji obecnost jsou použitelné pro jakoukoli sociální službu bez ohledu na její charakter, velikost, či právní formu zařízení.*“

Odborníci uvádí, „*že standardy jsou pravidla, která vymezují způsoby jednání, o jejichž uskutečnění by mělo být usilováno, jsou vymezena výhledově.*“ Dále, že „*způsobem svého vymezení připomínají vzory jednání, zatímco z hlediska garance své účinnosti jsou podobné normám jednání.*“

„*Uživatelům služeb a jejich rodinám poskytují standardy záruky v tom, co mohou očekávat od služeb, které jsou jim poskytovány, a co mohou očekávat od personálu, kterým se při poskytování sociálních služeb setkávají. Poskytovatelům dávají standardy jistotu, že stejné požadavky se vztahují na všechny služby.*“

Bílá kniha v sociálních službách uvádí záruky, které **standardy poskytují**:

- záruky uživatelům služeb a jejich rodinám v tom, co mohou očekávat od služeb, které jsou jim poskytovány, a od personálu v sociálních službách, se kterým se setkávají,
- záruky poskytovatelům, kteří mají záruku, že stejné standardy se vztahují na všechny poskytovatele služeb a že se jim dostane nezávislého hodnocení úrovně kvality služeb, které poskytují.

Standardy kvality jsou rozděleny do **tří základních částí**:

- **procedurální standardy** – určují, jak má služba vypadat, zabývají se ochranou práv uživatelů, způsoby jednání se zájemcem o službu, plánováním podoby služby a také v neposlední řadě důležitou oblastí, kterou jsou stížnosti na poskytovanou službu,
- **personální standardy** – popisují personálního zajištění služby, řízení, pracovní podmínky a možnosti rozvoje pracovníků,
- **provozní standardy** – definují podmínky poskytování sociální služby, materiální podmínky pro poskytování služeb v závislosti na jejich charakteru.

Standardy kvality popisují, jak má vypadat **kvalitní sociální služba**. Hlavním smyslem standardů je zajistit, aby poskytování služby respektovalo a chránilo práva jak těch, kteří službu přijímají – uživatelů, tak lidí, kteří ji poskytují – pracovníků. Standardy nelze chápat jako systém řízení kvality, ale jako pravidla a principy poskytování sociálních služeb a měřítko pro hodnocení jejich naplnění.

Každý standard je rozdělen do podrobných kritérií, která jsou měřitelná, a podle stupně naplnění můžeme určit, jak je poskytovaná služba kvalitní. Část kritérií je označena jako zásadní a v rámci inspekce musí být hodnocena body 2 až 3, pokud chce poskytovatel naplnit standardy kvality. Z toho vyplývá, že určitá část standardů má nastavenou minimální úroveň, pod kterou se poskytovatel nemůže dostat.

Jednotlivá kritéria mohou být hodnocena následovně:

3 body, kritérium je splněno výborně,

2 body, kritérium je splněno dobře,

1 bod, kritérium je splněno dostatečně,

0 bodů, kritérium není splněno.

Na závěr se všechna bodová ohodnocení sečtou a podle počtu dosažených bodů a počtu splněných zásadních kritérií se stanoví výsledné hodnocení:

1) **splňuje výborně** - 90 –100% z max. počtu bodů,

2) **splňuje dobře** - 70 – 89% z max. počtu bodů,

3) **splňuje dostatečně** - 50 – 69% z max. počtu bodů,

4) **nesplňuje**, když – některé ze zásadních kritérií není splněno alespoň na 2 body nebo celkový počet bodů je nižší než 50 % z max. počtu.

Standardy kvality **platí pro všechny typy a druhy** sociálních služeb. Z tohoto důvodu plyne jejich obecnost. Řadu pravidel, metodických postupů, které standardy vyžadují, **si poskytovatelé mohou vymezit sami**. Jedná se především o definování poslání, pravidla pro jednání se zájemcem o službu či individuální plánování.

Při práci na Standardech kvality se organizace potýká s řadou problémů. Na straně zaměstnanců je to především nechuť zavádět nové postupy a nepochopení smyslu standardů. **Práce na standardech kvality není otázkou měsíců, ani jednoho roku, ale několika let. Výsledkem tohoto úsilí je kvalitní služba**. Práce na standardech kvality je nikdy nekončící proces. V této oblasti je pořád stále co zdokonalovat a **právě kvalitní služba hledá nové cíle**, kterých chce dosáhnout a tak se posunout o další krok dále.

2 Procedurální standardy

Procedurální standardy patří ke **klíčovým standardům a při inspekci k nejvíce sledovaným**. Stanovují, jak má poskytovaná služba vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Jsou zaměřeny na ochranu práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnosti, pravidla proti střetu zájmů apod.



Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Standard definuje poslání, cíle, cílovou skupinu a principy, na kterých je poskytovaná služba postavena. Souhrnně se to označuje jako veřejný závazek, který určuje směřování a společné hodnoty ve způsobu poskytování služby. Hlavní smysl veřejného závazku spočívá v tom, že dává budoucím uživatelům možnost správného výběru v nabídce poskytovaných sociálních služeb.

„Kritéria:

- 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;*
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;*
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;*
- 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.“*

Poslání je základním stavebním kamenem služby, které vysvětluje uživatelům, pracovníkům a veřejnosti, proč tu jsme, kdo jsme, proč služby poskytujeme a pro koho služby poskytujeme. V poslání by mělo být obsaženo, o co se snažíme. Poslání podobně jako v komerční sféře se snaží o oslovení a udržení klientů – uživatelů služby.

Poslání je výsledkem týmové spolupráce. Vytváření užitečného a efektivního poslání je mimořádně obtížné. Je srozumitelné pro pracovníky, uživatele i veřejnost. Změna poslání přichází pouze v klíčových okamžicích.

Cíle jsou požadované výsledky naší činnosti. Měly by být specifické pro každé zařízení. Cíl je měřitelný výsledek či proces, který nám ukazuje, jak konkrétně naše zařízení naplňuje poslání, pro které vzniklo. Cíle mohou být krátkodobé či dlouhodobé.

Součástí veřejného závazku je i stanovení okruhu osob, pro které je sociální služba určena. Kvalitně lze poskytovat sociální službu pouze tehdy, když si poskytovatel stanoví, pro koho je služba určena, jaké jsou potřeby a zájmy konkrétních uživatelů. Čím je okruh osob širší, tím více se služba stává složitější. Stanovení cílové skupiny osob poskytuje informaci veřejnosti o tom, komu je služba určena a zároveň slouží jako ochrana organizace i uživatelů před rizikem, že bude služba poskytnuta uživatelům, pro které není vhodná, což může způsobit oběma stranám komplikace a strádání.

Tento standard dále poskytovatelům ukládá formulovat zásady, na kterých je služba postavena. Zásady vyjadřují hodnoty, kterými se řídí pracovníci při práci s uživateli a při poskytování sociální služby. Nejčastěji bývají definovány v etickém kodexu. Na formulování zásad by se měli podílet všichni pracovníci. Mezi nejčastěji uváděné zásady patří: dodržování práv uživatelů, respektování volby uživatelů, individuální podpora, flexibilita.

Ve všech dokumentech musí být definice poslání, cílů, cílové skupiny a zásad shodné (webové stránky, informační letáky, zřizovací listina).

Standard poskytovatelům dále ukládá **povinnost mít písemně vypracované metodiky** (soubor vnitřních pravidel, pracovních postupů), které si zařízení pro poskytování služeb vytvoří, a které jsou v souladu s posláním a cíli zařízení. **Uvedená pravidla jsou přístupná všem pracovníkům a pracovnícím, kteří je znají, postupně se v nich zdokonalují a poskytují službu podle nastavených postupů.**



Standard č. 2 - Ochrana práv osob

Standard ukládá zařízení, aby respektovalo základní lidská práva uživatelů služeb. Definuje oblasti, v nichž by mohlo dojít k ohrožení práv uživatelů, ke střetu zájmů a stanovuje povinnosti při přijímání darů.

„Kritéria:

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 to včetně práva na respektování a ochranu soukromí, integrity a důstojnosti osob, kterým je poskytována sociální služba, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

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;

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

„Sociální služba musí uživateli umožnit žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Uživatel je v rámci moderních sociálních služeb respektován především jako občan a jako dospělá osoba.“

Poskytovatel má povinnost vzhledem k charakteru poskytovaných služeb (terénní, pobytové) písemně stanovit oblasti, ve kterých by potencionálně mohlo při poskytování služeb docházet k porušování práv – jsou to oblasti týkající se zejména:

- práva na vlastní rozhodování,
- práva na soukromí,
- práva na individuální utváření denního programu,
- práva na přiměřené riziko,
- práva na volný pohyb,
- práva na kontakt s ostatními lidmi.

Tyto **stanovené oblasti obsahují popisy, jak těmto situacím předcházet a postupy, jak vzniklé situace řešit, pokud k nim dojde**. Dále zařízení má stanoveny postupy, jak dodržování těchto pravidel ze strany pracovníků průběžně kontroluje a jak bude postupovat v případě, že bude zjištěno jejich porušení.

Střetem zájmů se rozumí takový stav „*kdy určitý subjekt, který je povinen něco konat (nebo se naopak nějakého jednání zdržet), se současně dostává i do pozice subjektu, jemuž je takové plnění (zdržení se) ku prospěchu nebo naopak ke škodě.*“

Ke střetům zájmů dochází často, ale většinou jsou nezaviněné, přesto je nutné tento stav neodkladně odstranit, aby nedocházelo ke snižování právní jistoty uživatelů. K typickému střetu zájmů dochází mezi uživatelem a jeho opatrovníkem v situacích: jak chce mít uživatel zařízení či uklizen pokoj, uživatel se chce zúčastnit výletu. Mezi střet zájmů patří

např. i situace, kdy pracovník vykonává přímý výkon péče pro svého rodinného příslušníka nebo upřednostňování provozních a pracovních podmínek před zájmy uživatelů.



Standard č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu

Zájemce o službu je před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby nejprve seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává a společně formulují osobní cíle. Standard stanovuje pravidla i pro odmítnutí zájemce.

„Kritéria:

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 pravidel poskytovatel postupuje;

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;

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

Způsob informování zájemce o službě je významný pro další průběh spolupráce. Vede k prvotnímu navázání kontaktu mezi zájemcem o službu a poskytovatelem sociální služby. Proto je důležité, aby způsob podání informací byl srozumitelný, tzn., zohledňoval cílovou skupinu sociální služby.

Cílem jednání se zájemcem o sociální službu je, aby zájemce zkonkretizoval svoje představy, požadavky a očekávání a na základě podaných informací rozpoznal, zda nabízená služba odpovídá jeho potřebám. Na druhé straně pracovník zváží, zda je v možnostech zařízení poskytnout zájemci odpovídající službu.

Zařízení musí mít písemně stanoveno, kdo vede jednání se zájemcem, kdo se ho zúčastní, délka a místo jednání, forma jednání, za jakých podmínek lze přizvat další osoby k rozhovoru. Během rozhovoru je nutné zjistit:

- důvod žádosti,
- potřeby zájemce, rozsah potřebné podpory, představy,

- specifické přání a požadavky,
- osobní údaje,
- vztahy (rodina, přátelé, okolí),
- úroveň sebeobsluhy a sebepéče,
- denní režim a způsob života apod.

Na druhé straně by se zájemce v průběhu jednání měl dozvědět:

- místo poskytované služby,
- poslání, cíle, okruh osob, kapacitu, způsob poskytování služby,
- rozsah základních a fakultativních činností,
- formu a způsob podpory a pomoci,
- formu a způsob úhrady apod.

Posledním bodem, který ukládá naplnění standardu č. 3 je povinnost vést evidenci odmítnutých zájemců. Podle § 91 zákona o sociálních službách lze zájemce odmítnout pouze v případě, kdy poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby nebo zdravotní stav osoby, která o službu žádá, vylučuje poskytnutí takové služby.

Poskytovatel má povinnost odmítnuté zájemce evidovat. V případě odmítnutí může zájemci poskytnout základní sociální poradenství, pomoc mu při hledání jiné vhodné sociální služby, předat telefonní kontakty apod.



Standard č. 4 - Smlouva o poskytování sociální služby

Pokud se během vyjednávání obě strany dohodnou na poskytování služeb, uzavřou o podmínkách poskytování služeb písemnou dohodu. Uživatel může smlouvu vždy vypovědět za předem ve smlouvě stanovených podmínek.

„Kritéria:

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 těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.“ (příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.)

Zákon o sociálních službách přichází s několika zásadními změnami a jednou z nich je uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Současné pojetí smlouvy přináší **základní zásadu – rovnoprávné postavení poskytovatele a uživatele**, což do přijetí zákona o sociálních službách nebylo možné. Do roku 2006 byly sociální služby poskytovány na základě rozhodnutí příslušného veřejnoprávního orgánu (krajský úřad, obecní úřad).

Uzavírání smlouvy navazuje na proces jednání se zájemcem o službu. V průběhu jednání se zájemcem o službu je organizace informována o potřebách a osobních cílech uživatele. Před uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby **je zájemce o službu seznámen se všemi podmínkami a možnostmi při poskytování této služby**, co je jejím cílem atd., a poskytovatel je seznámen s potřebami zájemce.

Smlouva se uzavírá podle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Všechny povinnosti z ní vyplývající jsou pro obě zúčastněné strany právně vymahatelné.

Smlouva obsahuje tyto náležitosti:

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,
- rozsah poskytování sociální služby,
- místo a čas poskytování sociální služby,
- výši úhrady za poskytování sociální služby a způsob jejího placení,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel poskytovatele,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- dobu platnosti smlouvy.

Poskytovatel má vypracovanou metodiku pro postup při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. V ní je stanoveno, který pracovník odpovídá za zpracování smlouvy, vypořádání připomínek, zajištění všech nezbytných údajů a podkladů pro uzavření smlouvy, formálních náležitostí. Dále metodika musí obsahovat postup při uzavírání smlouvy v situacích, kdy uživatel není schopen smlouvě porozumět, ale není zbaven

způsobilosti k právním úkonům, uživatel má zmocněnce, uživatel nemůže psát ani číst, je však způsobilý k právním úkonům nebo uživatel nemůže psát ani číst, ale je schopen listinu podepsat, a je způsobilý k právním úkonům.



Standard č. 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby

Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na vnitřní možnosti a schopnosti uživatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti a nezávislosti.

„Kritéria:

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;

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.“

Individuální plánování je jeden z nejvýznamnějších instrumentů zajištění kvality sociálních služeb, ale také je zároveň z nejvíce obtížných prvků v rámci standardů. Lze říci, že individuální plánování je královskou disciplínou. Vyžaduje široké znalosti od komunikace s uživateli přes znalosti z oblasti přístupu k člověku. Individuální plánování je proces, ve kterém uživatel ve spolupráci s poskytovatelem stanovují cíle. Stanovené cíle mají vést ke změně nepříznivé sociální situace, ve které se uživatel nachází. Na základě dohodnutých cílů je pak naplánován postup, jak těchto cílů bude dosaženo.

Každý uživatel má vypracovaný svůj individuální plán. Uživatel by se měl aktivně účastnit všech kroků při vytváření, naplňování a aktualizaci osobního plánu. Za zpracování osobního plánu je zodpovědný konkrétní pracovník, který se nejčastěji označuje jako

klíčový pracovník. Klíčového pracovníka lze vnímat jako důvěrníka. Uživatel by mu měl důvěřovat a být mu sympatický. Na funkci klíčového pracovníka se vyžadují určité schopnosti, zejména schopnost vcítit se do situace uživatele, rozpoznat potřeby a především umět komunikovat.

Jak bylo uvedeno výše, osobní cíl je stav změny, který by měl nastat při vzájemné spolupráci uživatele s poskytovatelem. Kritéria dobře formulovaného osobního cíle:

- musí být významný pro uživatele,
- dosažitelný v reálné době,
- musí být konkrétní,
- dosažení cíle musí stát úsilí.

Individuální plány jsou pravidelně vyhodnocovány a aktualizovány (např. po skončení doby adaptace, při změně zdravotního stavu apod.) a vždy v přítomnosti uživatele. Individuální plán je součástí dokumentace, do které může uživatel nebo osoby označené uživatelem za důležité kdykoliv nahlédnout.



Standard č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

Poskytovatel získává, shromažďuje a vede takové **údaje o uživatelích, které jsou nezbytně nutné k zajištění odborných a kvalitních sociálních služeb**. Osobní údaje jsou zjišťovány s cílem zajistit seniorům podporu v jejich dosavadním způsobu života.

„Kritéria:

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;

b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;

c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.“

Dokumentace o poskytování sociální služby je soubor všech písemností, které se vztahují k tomu, jakým způsobem, v jakém rozsahu a komu konkrétně poskytujeme sociální službu.

Vnitřní pravidla pro vedení dokumentace musí popisovat, jakou dokumentaci poskytovatel vede o uživateli, co všechno má obsahovat a jak je dokumentace zabezpečena proti zneužití (kdo může nahlížet, postup pro nahlížení, lhůt apod.). Dále pravidla stanovují **postup pro archivaci dokumentů a povinnost mlčenlivosti pracovníků**, kteří jsou v přímém styku s uživateli o všech skutečnostech a informacích osobního a citlivého charakteru.

Poskytovatel musí také rozlišovat osobní a citlivé údaje a **mít souhlas od uživatele tyto údaje zpracovávat a evidovat**. Osobním údajem je myšlena jakákoli informace z oblasti osobních, rodinných poměrů, sociálního zázemí apod. Při zpracování osobních údajů postačí poskytovateli, aby uživatel, kterého se údaje týkají, dal souhlas – svobodný a vědomý projev vůle. Tento souhlas může být dán ústně či písemně.

Za citlivé údaje jsou považovány údaje o **národnostním, etnickém původu, politických postojích, náboženství, zdravotním stavu** apod. Při zpracování citlivých údajů již nestačí vyslovený generální souhlas jako u osobních údajů, ale je **nutný výslovný souhlas, který platí jen na určité období**.



Standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi.

„Kritéria:

a) Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě;

c) Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.

Při tvorbě tohoto standardu, ale současně i při přijímání stížností je nutné, aby si zařízení uvědomilo, že **stížnosti jsou výkon práva uživatele a příležitostí pro poskytovatele ke**

zvýšení kvality služby. Stížnost by měla vést k zamyšlení, zda konkrétní způsob, jakým službu poskytovatel poskytuje, není třeba zlepšit nebo dokonce změnit.

Poskytovatel má pro podávání a řešení stížností stanovena písemná pravidla, ve kterých je upraveno:

- kdo stížnost může podat (uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník atd.),
- forma podání stížnosti (ústní písemná, příp. alternativní komunikace – znakový jazyk, piktogramy),
- komu nebo kam může uživatel svou stížnost podat (určený pracovník, veřejně označené místo),
- postup při přijímání a řešení stížnosti (forma zápisu stížnosti, jejich evidence a postup při určení pracovníka, který bude stížnost řešit, způsob vyřízení stížnosti, doba určená k jejich vyřízení), včetně možnosti stěžovat si anonymně,
- postup při odvolání v případě nespokojenosti uživatele s vyřízením stížnosti (možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu).



Standard č. 8 - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Poskytovatel aktivně podporuje uživatele ve využívání veřejných i odborných služeb, na které je ve svém životě zvyklý, a které mu **pomáhají udržet si nezávislost na poskytovaných sociálních službách.**

„Kritéria:

- a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;*
- b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích 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.“ (příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.)*

Cílem tohoto standardu je, aby poskytovatel v souladu se svým posláním nenahrazoval běžné služby veřejnosti (např. kantýna, pedikúra, kadeřnictví). Naopak se po poskytovateli žádá, aby vyhledával a aktivně spolupracoval s institucemi a odborníky, jejich služby

uživatel označí za potřebné k naplnění svých osobních cílů. Pracovníci zařízení aktivně podporují vztahy uživatele s jeho blízkými, přáteli, známými lidmi a vytvářejí příležitosti pro zapojení uživatele do místní komunity.

3 Personální standardy

Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. **Kvalitní služba stojí vždy na kvalitních zaměstnancích.** Personální standardy stanovují podmínky přijímání, vzdělávání pracovníků a jejich další rozvoj.



Standard č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby

Struktura, počet pracovníků i jejich **vzdělání, dovednosti a způsob jejich zácviku odpovídají potřebám uživatelů služeb** a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby.

„Kritéria:

- a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;*
- b) Poskytovatel má písemně zpracovánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;*
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;*
- d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.“

Zařízení má stanovenou strukturu pracovníků, ve které jsou definovány kompetence, povinnosti a odpovědnost jednotlivých pracovníků. Je stanoven profil každého pracovního místa s uvedením potřebné kvalifikace, osobnostních předpokladů a znalostí pracovníka.

Předpokladem vzniku pracovního poměru je **způsobilost k právním úkonům, zdravotní způsobilost, bezúhonnost, odborná způsobilost** v souladu se zněním § 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poskytovatel má formulovaná písemná pravidla pro výběr a přijímání nových pracovníků. Každý nově příchozí pracovník prochází zácvikem (adaptačním procesem). Doba zácviku je individuální, ale neměla by být kratší než jeden měsíc, během kterého je nový pracovník zaučován zkušeným pracovníkem. **Působení nového pracovníka je sledováno a průběžně písemně vyhodnocováno.**

Poskytovatel se v rámci standardu č. 9 snaží o navázání **spolupráce s dobrovolníky a studenty**. Pro jejich působení má vytvořena pravidla pro uzavírání smluv a pravidla pro zajištění pracovních podmínek (mlčenlivost, vymezení odpovědnosti apod.)



Standard č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců

Zařízení zajišťuje **profesní rozvoj jednotlivých pracovníků**, jejich znalostí, dovedností a schopností. Existence programu dalšího vzdělávání pracovníků, je **vytvořena možnost konzultace pracovníků s nezávislým odborníkem**.

„Kritéria:

- 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;
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje
- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje
- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.“

Zařízení dbá o profesní rozvoj jednotlivých pracovníků, stanoví postup pro pravidelné hodnocení jejich pracovního výkonu, podle kterého vytváří osobní plán rozvoje každého pracovníka. Zařízení **na základě hodnocení výkonu pracovníků, které probíhá minimálně jednou ročně**, a informace z tohoto hodnocení se písemně zaznamenávají, **sestavuje roční plán vzdělávání pracovníků**, který je vyhodnocován vzhledem k naplňování osobních cílů uživatelů.

Dalším předpokladem k naplnění standardu č. 10 je vytvoření **systému pravidelných porad tak, aby byla zajištěna informovanost** o běžných provozních záležitostech i změnách v poskytování služeb jednotlivým uživatelům pro pracovníky na všech úrovních. **O průběhu porad na všech úrovních existují písemné záznamy.**

Standard dále poskytovateli **ukládá povinnost zabezpečit pro pracovníky**, kteří se věnují přímé péči s uživateli podporu při řešení obtížných pracovních situací nezávislým kvalifikovaným pracovníkem a to např. **formou supervize.**

4 Provozní standardy

Provozní standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Zabývají se dostupností, prostory, kde jsou služby poskytovány a zvyšování kvality služby.



Standard č. 11 - Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

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

„Kritéria:

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.“

Pobytové služby (domov pro seniory, domov pro osoby se zdravotním postižením) byly dříve zřizovány v zámcích a jiných nevyhovujících objektech, a proto se těmto zařízeními nedaří naplnit místní dostupnost. Záměrem tohoto standardu je, aby **služby byly**

poskytovány v takovém místě, které se přibližuje přirozenému prostředí, ve kterém jsou lidé zvyklí žít. Pokud tomu tak není, vedení musí zpracovat strategii, jak změnit tuto situaci ve prospěch uživatelů.



Standard č. 12 - Informovanost o poskytované sociální službě

Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o **poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb** a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o službu.

„Kritéria:

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.“

Dále „povědomí o sociálních službách je velmi nízké, dobře a srozumitelně zpracované materiály ve svém výsledku výrazně zvyšují dostupnost služby jako takové.“

Zařízení má zpracován a pravidelně aktualizuje soubor informací o poskytovaných službách. Tyto informace jsou dostupné veřejnosti, zejména na takových místech a takovým způsobem, aby byly přístupné cílové skupině uživatelů. Informace jsou uživatelům srozumitelné (velikost písma, piktogramy, nahrávky). Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména: **právní formu, statutárního zástupce a kontaktního pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování služby, telefonické spojení, poslání, cíle služby a principy jejich dosahování, vymezení cílové skupiny, podmínky poskytování, časovou dostupnost a popř. i dopravní spojení.**



Standard č. 13 - Prostedí a podmínky

Umístění a úpravy budov, včetně uspořádání a vybavení vnitřních prostor odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům uživatelů. **Prostory jsou bezpečné a dobře udržované.**

„Kritéria:

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.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.“

Prostředí musí reflektovat druh služby. Budovy, kde jsou služby poskytovány musí být udržovány v dobrém technickém stavu. V budovách je **udržován pořádek, z hygienického hlediska je čistý a bez nepříjemných zápachů**. Zařízení jsou bezbariérová a nevytváří nevhodné architektonické bariéry. Dveře pokojů uživatelů jsou vybaveny zámky a uživatel vlastní klíč od svého pokoje. V zařízení, která poskytují službu trvalého charakteru, je uživatelům umožněno, aby si pokoje vybavili vlastním nábytkem a osobními věcmi.



Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace

Zařízení má stanovená písemná pravidla, ve kterých jsou **popsány havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení**.

„Kritéria:

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 službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;

c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.“

„Bezpečnost poskytované sociální služby může být ohrožena vznikem některých, předtím neočekávaných a nebezpečných situací a jejich vzniku se nedá vždy zabránit.

Poskytovatelé sociálních služeb musí těmto situacím předcházet, a pokud už k nim dojde, musí být připraveni je správně a co nejrychleji řešit.“

Poskytovatel musí mít **definováno, co je nouzová a havarijní situace**. Nouzovou situací se rozumí taková situace, která je nebezpečná, často nepředvídatelná, vyžadující bezodkladné ukončení nebo odvrácení (např. požár budovy, poplašný telefonát). Za havarijní situaci je považována situace, která je neplánovaná, náhlá událost, která vznikla v souvislosti s provozem technických zařízení a může způsobit zranění lidí, škody na majetku (např. uvíznutí ve výtahu).

Zařízení vede evidenci nouzových a havarijních situací a následně je vyhodnocuje. Vyhodnocení je zdrojem informací o možnostech zlepšení kvality služby.



Standard č. 15 - Zvyšování kvality sociální služby

Poskytovatel dbá v souladu s veřejným závazkem na zvyšování kvality poskytovaných služeb, přičemž využívá **zapojení pracovníků na všech úrovních**, uživatelů i rodinných příslušníků.

„Kritéria:

a) Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla pro průběžné sledování a hodnocení souladu poskytování sociální služby se základními zásadami sociální služby stanovenými zákonem o sociálních službách a jím definovaným posláním, cíli a zásadami poskytované sociální služby a podle těchto pravidel postupuje; pravidla zahrnují obsah, metody, způsob a četnost průběžného sledování a hodnocení a postup poskytovatele podle kritérií uvedených v písmenech b) až d);

b) Poskytovatel průběžně sleduje a hodnotí, zda poskytování sociální služby vychází z individuálně určených potřeb a cílů osob, kterým poskytuje sociální službu;

c) Poskytovatel průběžně sleduje a hodnotí, zda vytváří podmínky pro zachování a rozvoj individuálních schopností a pro uplatnění vlastní vůle osob, kterým poskytuje sociální službu;

d) Poskytovatel průběžně sleduje a hodnotí soulad poskytování sociální služby se základní zásadou sociální služby zachovávat důstojnost a dodržovat lidská práva a základní

svobody osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně sledování a hodnocení rizik a možných pochybení poskytovatele, která vedou k porušování této zásady;

e) Poskytovatel využívá získané poznatky z průběžného sledování a hodnocení pro rozvoj a zvyšování kvality poskytované sociální služby;

f) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob s poskytováním sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

g) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

h) Poskytovatel využívá stížnosti jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Zařízení pravidelně, nejméně 1x ročně, vyhodnocuje, zda je **poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem**. Hodnocení se musí sledovat především, jak efektivní služba pro jednotlivé uživatele. Výsledky vyhodnocování jsou písemně zpracovány a evidovány.

Kvalitu poskytované služby ověřujeme:

- zpětnou vazbou od uživatelů (rozhovory, dotazníky, připomínky a stížnosti),
- naplňováním Individuálních plánů uživatelů,
- nepravidelnými schůzkami s uživateli služby,
- zpětnou vazbou od pracovníků,
- rozhovory s rodinnými příslušníky,
- zpětnou vazbou od spoluobčanů a zřizovatele,
- vyhodnocením četností a obsahu stížností (viz Standard č. 7),
- mírou spokojenosti uživatelů.

Shrnutí

V České republice nebyla v podstatě až do účinnosti zákona o sociálních službách kvalita sociálních služeb sledována. Teprve v souvislosti s přípravou nového zákona o sociálních službách byly v roce 2002 Ministerstvem práce a sociálních věcí **publikovány Standardy kvality sociálních služeb**.

Standardy kvality sociálních služeb byly vytvořeny **ve spolupráci s uživateli a poskytovateli sociálních služeb**. Kromě toho, že do nich byly aplikovány obecné modely hodnocení kvality, byly při jejich tvorbě využity zkušenosti se standardy kvality sociálních služeb z Velké Británie. V počátku zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe bylo uváděno celkem 17 standardů. Nové zkušenosti se zaváděním standardů poukázaly na některé nové skutečnosti a při schvalování zákona o sociálních službách a

vyhlášky bylo **přijato celkem 15 standardů** s pozměněnými názvy. Jejich cílem je shrnout to, **co se obecně očekává od dobré sociální služby**, popisují tzv. „dobrou praxi.“

Dobrou praxí rozumíme **souhrn odborných postupů, přístupů a metod**, které vychází z důkladných znalostí problematiky vztahující se k dané oblasti.

Standardy kvality **platí pro všechny typy a druhy sociálních služeb**, z tohoto důvodu jsou formulovány obecně. Standardy jsou rozděleny do tří skupin: **procedurální** (cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, ochrana práv osob, jednání se zájemcem, smlouva o poskytování sociální služby, individuální plánování, dokumentace o poskytování sociální služby, stížnost na kvalitu sociální služby a návaznost na další zdroje), **personální** (personální a organizační zajištění sociální služby, profesní rozvoj zaměstnanců) a **provozní** (místní a časová dostupnost služby, informovanost o službě, prostředí a podmínky, nouzové a havarijní situace a zvyšování kvality sociální služby).

Každý standard je rozdělen do kritérií, která jej podrobně rozpracovávají a jsou měřitelná. Standardy kvality nejsou systémem řízení kvality, ale **pravidly a principy poskytování sociálních služeb** a měřítky pro hodnocení jejich naplnění.

Standardy kvality Domova důchodců Jablonecké Paseky, příspěvkové organizace jsou **ukotveny v navazující dokumentaci pobytové sociální služby**, např. Pravidla vzájemného soužití pro Domov seniorů, Pravidla vzájemného soužití pro Domov se zvláštním režimem, provozní dokumentaci apod.

Soubory SQ se neustále zdokonalují, dle potřeb klientů, poznatků personálu a dalších odborníků, reagujeme na vývoj legislativy EU / ČR a trendy moderní doby.

Mgr. Aleš Lebeda, DBA

ředitel DDJP

schválil - ředitel DDJP

Slovníček pojmů

A

Aktivita

Jednání, činnost, akce, praktická činnost.

Aktivizace

Zahrnuje aktivity pro trénink fyzické i psychické kondice seniora. Předpoklad je, že senior chce, umí a může aktivity provádět.

D

Dlouhodobý nepříznivý zdravotní stav

Nepříznivý zdravotní stav, který trvá déle než 1 rok.

I

Individuální plán

Jde o základ pro plánování průběhu sociální služby a spolupráce mezi uživatelem a pracovníkem. Zároveň je to individuální plán, v němž je stanoven cíl a jednotlivé kroky, jak ho dosáhnout.

K

Kompenzační pomůcky

Jsou to zdravotnické pomůcky, které mohou osobě se sníženou pohyblivostí usnadnit každodenní činnosti.

M

Metodika úkonů

Jde o popis základních, či fakultativních činností, na které byl zpracován metodický postup („metodika úkonů“). Ten pracovníkům popisuje, co jaký úkon zahrnuje a jak ho provést.

Multidisciplinární tým

Skupina odborníků z různých oborů, kteří spolupracují na řešení komplexních problémů, typicky v medicíně, sociální práci nebo vzdělávání.

N

Nepříznivá sociální situace

Jde o ztrátu či oslabení schopnosti, a to z důvodů např. nepříznivý zdravotní stav, sociálně znevýhodňující prostředí, věk, životní návyky apod.

O

Ochrana práv

Každý člověk má svá práva, která vychází z Listiny základních práv a svobod. Poskytovatel služby by se jimi měl řídit a hájit je. Uživatel služby má například právo vyjádřit nespokojenost se službou, ukončit tuto službu bez udání důvodu, má právo na soukromí apod.

Osoba se zdravotním postižením

Jedná se o fyzické osoby, které jsou:

- orgánem sociálního zabezpečení uznány jako plně invalidní (s těžším zdravotním postižením)
- orgánem sociálního zabezpečení uznány částečně invalidními, rozhodnutím úřadu práce uznány zdravotně znevýhodněnými (za zdr. znevýhodněnou osobu se považuje fyzická osoba, která má zachovanou schopnost vykonávat soustavné zaměstnání, ale je výrazně omezeno vykonávat dosavadní povolání, z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdr. stavu.).

Osoba v hmotné nouzi

Jde o stav, kdy osoba nebo celá rodina nemá dostatečné příjmy a její celkové sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb. Současně si tyto příjmy nemůže z objektivních důvodů zvýšit a vyřešit tak svoji nelehkou situaci vlastními silami.

Osobní asistence

Poskytuje se v přirozeném sociálním prostředí osobám se zdravotním postižením či seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba se poskytuje v předem dohodnutém rozsahu a čase a je zpoplatněná.

Služba obsahuje pomoc např.:

- při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- při osobní hygieně
- při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- při prosazování práv a zájmů atd.

P

Pečovatelská služba

Poskytuje se dětem, seniorům či osobám se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Ať už v přirozeném prostředí nebo ve specializovaných zařízeních.

Služba obsahuje pomoc např.:

- při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- při osobní hygieně
- při poskytnutí či zajištění stravy
- při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- při prosazování práv a zájmů atd.

Služba se poskytuje za úplaty až na několik výjimek. Bezúplatná je pro rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, účastníkům odboje a pozůstalým manželům a manželkám po účastnících odboje, starším 70 let.

Péče o vlastní osobu

Tím se rozumí hlavně denní úkony, které se týkají zajištění a přijímání stravy, osobní hygieny, oblékání a pohybu.

Pochůzka

Jde o jeden z úkonů terénních sociálních služeb. V rámci úkonu „pochůzka“ je možné zajistit vyzvednutí léků v lékárně, zanést dopis na poštu nebo odnést oblečení do čistírny.

Pomoc v hmotné nouzi

Systém pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o moderní formu pomoci osobám, které mají nedostatečný příjem. Vychází z principu, že každá pracující osoba se musí mít lépe než ta, která nepracuje, nebo se dokonce práci vyhýbá. Jde o opatření, kterým úřady bojují proti sociálnímu vyloučení.

Poskytovatel sociální služby

Jedná se o organizaci či společnost, která poskytuje sociální služby.

Přirozené sociální prostředí

Zpravidla jde o domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, ať už jde o rodinu, nebo osoby, se kterými sdílí pracovní, vzdělávací či běžné sociální aktivity.

Příspěvek na péči

Náleží lidem, kteří jsou, především z důvodu nepříznivého zdravotního stavu, závislí na pomoci jiné osoby a mají omezenou možnost zvládat základní životní potřeby. Příspěvek na péči náleží osobě, o kterou má být pečováno, ne osobě, která péči vykonává.

Příspěvek je hrazen ze státního rozpočtu. Posuzování stupně závislosti je hodnocení rozhodných skutečností, zda je osoba schopna samostatně vykonávat péči o sebe, o domácnost a řešit osobní záležitosti.

S

Soběstačnost

Vyjadřuje úkony umožňující fungování v sociálním životě, např. komunikovat, nakládat s penězi či předměty osobní potřeby, uvařit si, vyprat, uklidit atd. Příspěvek náleží osobě, o kterou je pečováno, ne osobě, která péči vykonává. Každý člověk má schopnost soběstačnosti jinou, proto se rozděluje do 4 stupňů (mírná až úplná) závislost na pomoci jiné osoby.

Sociální

Společenské řešení nepříznivých nebo nouzových sociálních situací, týkající se společnosti nebo životních podmínek jednotlivce ve vztahu ke společnosti, a také snaha o zlepšení společenských problémů.

Sociálně-správní poradenství

Orientace jednotlivců, rodin, skupiny komunit v jejich legislativních a správních možnostech.

Sociálně-správní činnost

Uplatnění nároku a poskytování finanční či věcné podpory a pomoc v systému sociálního zabezpečení.

Sociální péče

Jde o nástroj ochrany občanů pro případ sociální události, díky které si člověk nedokáže sám zabezpečit základní životní potřeby. Je to soubor sociálních služeb a sociálních dávek.

Sociální politika

Jedná se o činnost státu a dalších organizací, které mají pozitivně ovlivnit životní podmínky lidí. Cílem této politiky je vytvářet důstojné podmínky pro život občanů v případě nepříznivé sociální události, zejména:

- stáří
- nemoc
- chudoba
- nezaměstnanost
- invalidita

Sociální práce

Je profesionální aktivita zaměřená na pomoc jednotlivcům, skupinám či komunitám. Snaží se zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.

Sociální pracovník

Člověk, který pomáhá osobám využívajícím sociálních služeb.

Sociální prevence a ochrana

Vytvoření podmínek k omezení rizika vzniku a zhoršení sociálních problémů u ohrožených jednotlivců, rodin i skupin, včetně jejich vyhledávání (tzv. depistáž).

Sociální služby

Jedná se o služby určené pro osoby v nepříznivé sociální situaci, zejména zdravotně postižení, senioři se zhoršenou soběstačností, bezdomovci, uprchlíci, mentálně či duševně nemocní, uživatelé návykových látek apod.

Sociální šetření

Zjišťování údajů, potřeb a zdrojů. Také rozpoznávání a mapování sociálních problémů, zdrojů a potřeb u jednotlivců, skupin a komunit a jejich vzájemných souvislostí.

Sociální začleňování

Začleňování osob do společnosti.

Supervize

Nástroj celoživotního učení používaný výhradně u pomáhajících profesí.

T

Terénní sociální služba

Sociální služba, která je poskytována v přirozeném prostředí dané osoby (ve vlastní domácnosti).

U

Uživatel sociální služby

Člověk, který na základě písemné smlouvy využívá sociálních služeb.

Z

Zakázka

Je oboustranná dohoda, mezi uživatelem a poskytovatelem, o závazcích do budoucna.

Zdravotní péče

Tato péče je poskytována ve zdravotnickém zařízení, a to pouze oprávněnou osobou, tedy zdravotnickým pracovníkem.

Zdravotní postižení

Může být tělesné, mentální, smyslové, duševní nebo kombinované formy, přičemž toto postižení činí nebo může činit osobu závislou na pomoci jiného člověka.

Důležité kontakty

Ombudsman- <https://www.ochrance.cz/>

Ministerstvo práce a sociálních věcí - <https://www.mpsv.cz/>

Liberecký kraj - <https://www.kraj-lbc.cz/>

Katalog sociálních služeb Libereckého kraje <https://socialnisluzbylk.cz/sluzby/>

Jablonec nad Nisou - <https://www.mestojablonec.cz/>

Domov důchodců Jablonecké Paseky - <https://www.dd-jablonec.cz/>

Zdroje

Zákony, vyhlášky

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 366/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona č. 108/2006 Sb.

Vyhláška č. 391/2011 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se mění některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Odborná literatura

BEDNÁŘ, M. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: Caritas – VOŠ sociální Olomouc, 2011, 103 s. ISBN 978-80-260-0086-0.

Bílá kniha v sociálních službách. Konzultační dokument. Praha: MPSV ČR, 2003, 52 s.

ČERMÁKOVÁ, K, HOLEČKOVÁ M. *Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV, Tigris Print, 2008, 187 s.

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000, 207 s. ISBN 8085931796.

HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada, 2011, 135 s. ISBN 978-80-247-3849-9.

HAVRDOVÁ, Z. *Hodnoty v prostředí v sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotních organizacích, 2010, 207 s. ISBN 978-80-87398-06-7. 80

HRDÁ, J. *Manažer v sociálních službách*. Modul č. 1, Standardy v sociální péči. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, 45 s. ISBN: 978-80-7041-094-3.

JABŮRKOVÁ, M. *Od paragrafů k lidem: analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: SKOK, 2007, 76 s. ISBN 978-80-239-9506-0.

JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 402 s. ISBN 978-80-7368-504-1.

JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 550 s. ISBN 978-80-7368-503-4.

JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. Praha: Fokus, 2003, 112 s. ISBN 80-86552-45-4.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011, 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.

KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005, 79 s. ISBN 80-7254-662-7.

KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2007*. Olomouc: Anag, 2007, 350 s. ISBN 978-80-7263-405-7.

KREBS, V. *Sociální politika*. Praha: ASPI, 2005, 327 s. ISBN 80-85963-33-7.

KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P. et al. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008, 152 s.

Kvalita v sociálních službách: přehled příspěvků odborné konference. Praha: MPSV ČR, 2002, 40 s. ISBN 80-86552-16-0.

MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních službách*. Praha: Grada Publishing, 2011, 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.

MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*. Praha: Galén, 2007, 176 s. ISBN 978-80-7262-499-7.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. Olomouc: VCIZP, 2008, 223 s. ISBN 978-80-903658-1-0.

MLÝNKOVÁ, J. *Péče o staré občany: učebnice pro sociální činnost*. Praha: Grada, 2011, 192 s. ISBN 978-80-247-3872-7. 81

MOLEK, J. *Řízení organizací sociálních služeb: vybrané problémy*. Praha: VÚPSV, 2011, 254 s. ISBN 978-80-7416-083-7.

MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004, 243 s. ISBN 80-903070-1-9.

PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*. Praha: Avicenum, 1990, 135 s. ISBN 80-201-0076-8.

PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2007, 179 s. ISBN 978-80-7357-255-6.

SMUTEK, M., ŠVEŘEPA, M. *Sociální práce a sociální služby: výběr materiálů projektu Vzdělávání poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb na území Královéhradeckého kraje*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, 141 s. ISBN: 978-80-7041-105-6.

SOKOL, R., TREFLOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI. 2008, 424 s. ISBN 978-80-7357-316-4.

Standardy kvality sociálních služeb. Praha: MPSV, 2004, 24 s. ISBN 80-86552-98-5.

SÝKOROVÁ, J. *Standardy kvality sociálních služeb: metodika pro zavádění standardu č. 2 – Ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory: aplikační příručka pro poskytovatele, uživatele a zřizovatele*. Praha: Český helsinský výbor, 2004, 56 s. ISBN 80-86436-15-2.

ŠIMKOVÁ, E. *Management a marketing v praxi neziskových organizací*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009, 173 s. ISBN 978-80-7435-012-2.

ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, s. 159-184. ISBN 978807367313.

TOŠNEROVÁ, T. *Vzdělávání k profesionalitě v sociálních službách: kurs odborné způsobilosti pro pracovníky v sociálních službách: učební text*. Praha: Česká asociace pečovatelské služby, 2010, 187 s. ISBN 978-80-254-5249-3.

VAŠTATKOVÁ, J., HOFERKOVÁ S. *Příručka sociálního pracovníka*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 230 s. ISBN 978-80-244-1991-6.

VEČEŘA, M. *Sociální stát: východiska a přístupy*. Praha: SLON, 1996, 112 s. ISBN 80-85850-16-8.

Edukační programy

KAINRÁTHOVÁ, HRONOVÁ, *Proces revize standardů kvality v sociálních službách*. Gentura, Praha 2025, č. akr. MPSV: A2025/0571-SP/PC/VP