

---

---

**Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb**

---

---

## **Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013**

*30. dubna 2013, příloha č. 1*

### **Obsah**

Úvod.....	2
Standardy kvality sociálních služeb 2013 .....	4
Standard 1: Poskytování sociální služby .....	4
Standard 2: Hodnoty sociálních služeb .....	6
Standard 3: Informace o službě .....	8
Standard 4: Dojednávání smlouvy o poskytování sociální služby.....	10
Standard 5: Proces případové práce.....	13
Standard 6: Vedení osobní dokumentace .....	16
Standard 7: Stížnosti na kvalitu.....	19
Standard 8: Prostředí pro poskytování sociální služby .....	21
Standard 9: Pracovníci věnující se přímé práci s osobami .....	22
Kritéria kvality navržená do přílohy vyhlášky č. 505/2006 Sb.....	24
Zdroje.....	29
Tabulka Srovnání Standardů 2002 s návrhem Standardy 2013.....	30

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Úvod

Standardy kvality sociálních služeb 2013 jsou přílohou materiálu „Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb. Druhý návrh věcného řešení“, kde je stručně vysvětlena podstata řešení hlavních problémů v rámci kvality sociálních služeb. Tato příloha obsahuje návrh nového znění standardů kvality sociálních služeb, kritéria naplňování standardů, vysvětlení důvodů navrhovaných změn a způsob řešení. Pro úplnou představu o navržených změnách je ještě důležitá příloha č. 2 „Změna registračních podmínek“, kde je vysvětlen způsob použití některých personálních provozních kritérií v § 79 zákona o sociálních službách.

Návrh změn vychází z revidovaného znění původních standardů, které byly publikovány Ministerstvem práce a sociálních věcí v roce 2002 a které ze systému kvality vypadly v roce 2006, kdy vyhláška č. 505/2006 Sb. ponechala pouze kritéria. V právní úpravě zůstala jen kritéria sestavená ke každému původnímu standardu jako nástroj hodnocení kvality služeb<sup>1</sup>. Navrhuje se vrátit znění standardů do praxe sociálních služeb. Očekávaným důsledkem je lepší porozumění podstatě kritérií a hodnotám, které jsou v nich obsaženy. Formálnost při plnění kritérií je považována právě za důsledek vypuštěním znění standardů z prováděcí vyhlášky – viz např. (Jabůrková, Dohnalová, Jirků, Kudějová, Mátl, & Novák, 2007, stránky 39-41)

Postup práce na návrhu změn se odvíjel od nutnosti nejprve formulovat požadavky, které by měla naplnit kvalitní sociální služba. V první fázi byly tyto požadavky formulovány jako tzv. povinnosti vyjadřující, jak má vypadat a fungovat dobrá sociální služba. Teprve návazně na porovnání revidovaných povinností s původními standardy z r. 2002 byly tyto požadavky označeny jako standardy. (Srovnávací tabulka je na konci dokumentu.)

V předkládaném souboru „Standardů kvality sociálních služeb 2013“ (dále jen Standardy 2013) jsou popsány specifické vlastnosti, které mají být pro sociální služby obecně platné, tak, jako první standardy kvality publikované v roce 2002. Nový návrh se odklání od kontroly řízení kvality služeb (kontrola souladu praxe s interními předpisy, šetření spokojenosti zákazníků apod.), aby se kontrolní orgány mohly plně soustředit na kontrolu plnění účelu sociálních služeb a ochranu práv zranitelných skupin obyvatelstva. Jde o návrh základních, minimálních požadavků, které je nutno a možno po poskytovatelích sociálních služeb chtít.

„Standardy 2013“ jsou od počátku formulované ve vazbě na existující právní úpravu jako rozprostřené v jeho jednotlivých ustanoveních a návazných systémových nástrojích (zákon, vyhláška, výklad). Nová „kritéria“ odvíjející se od revidovaného znění „Standardů 2013“ se navrhuje jednak jako kritéria v podobě nástroje posuzování úrovně kvality prostřednictvím inspekce (kritéria v příloze prováděcí vyhlášky) a jednak v podobě registračních podmínek, nástroje pro posuzování provozně-personálních připravenosti poskytovat kvalitní a odbornou službu (§ 79 zákona). Tímto rozprostřením se současně odstraní nežádoucí duplicita.

V důsledku úprav, zejména odstranění duplicit mezi kritérii, dochází k další redukci 15 standardů z roku 2006 (17 standardů v roce 2002) na 9 standardů. Požadavky a okruhy

---

<sup>1</sup> Ustálila se praxe, technicky chybná, nazývat tato kritéria „standardy“

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

„Standardů 2013“ ale zůstávají obdobné, jako byly u prvních standardů v roce 2002 (viz Tabulka na konci).

V následující kapitole je uvedeno navržené znění revidovaných standardů a odůvodnění navržených změn. Na konci je pak soupis kritérií, která by měla být nástrojem kontroly prováděné inspekcí. Registrační podmínky jsou řešeny v samostatném dokumentu.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Standardy kvality sociálních služeb 2013

#### Standard 1: Poskytování sociální služby

Sociální služba při řešení nepříznivé sociální situace podporuje naplňování práv osob včetně zachování lidské důstojnosti osob, možnosti osob samostatně se rozhodovat o způsobu řešení nepříznivé situace, aktivitu osob při řešení nepříznivé situace, a sociální začlenění osob, resp. předcházení sociálnímu vyloučení. Sociální služba nabízí možnost poskytnutí podpory při rozhodování osobě, jejíž schopnost činit rozhodnutí je snížena.

#### Dnešní stav

Standard se vztahuje k dnešnímu kritériu 1a) (okruh osob), které je vztaženo k §§ 2 a 3, a dále k § 79, zakotvujícímu registrační podmínku stanovit okruh osob, pro které je sociální služba určena.

Povinnost stanovit okruh osob, kterým je určena poskytovaná sociální služba, je obsažen ve dvou částech právní úpravy a plnění povinnosti je kontrolováno dvěma institucemi – krajským úřadem a Úřadem práce. Jde o **duplicitu**, kterou je žádoucí odstranit.

Zákon vymezuje okruh osob, pro které jsou sociální služby určeny, oslabením nebo ztrátou schopnosti (§ 3, písm. b). Samotné oslabení nebo ztráta schopnosti ale nemusí ještě vést k nutnosti využívat sociální službu. K využití této „institucionalizované“ formy pomoci je ještě nutné nemít dostupné<sup>2</sup> **zdroje k řešení situace** – např. rodinu, která je schopná a ochotná se postarat. Mobilizace přirozených zdrojů rodiny by naopak měla být součástí úkolu pro sociální službu. Kvůli absenci podmínky „nedostupnosti přirozených forem podpory“ **není vytvořen dostatečný prostor pro uplatnění principu subsidiarity v sociální práci**, která by měla být nedílnou součástí sociální služby. Princip subsidiarity v praxi znamená využití bližších, nižších a nejméně omezujících (nejméně institucionalizovaných) zdrojů a postupů v místním a vztahovém prostředí osoby a v rámci vlastní služby.

Opomíjení využití přirozených zdrojů podpory a pomoci na jedné straně posiluje sociální vyloučení a na druhé straně prodražuje sociální služby (i potřeby, které mohou naplněny přirozeným způsobem, jsou naplňovány prostřednictvím profesionální, dotované služby). Součástí problému je také nefunkčnost kritéria 8a) (nenahrazování dostupných veřejných služeb sociální službou), které podle dostupných informací patří k nejlépe naplňovaným kritériím. Možným vysvětlením je, že inspekcím stačí jako doklad o naplnění povrchní kontakt se světem (návštěva kadeřnictví) namísto řetězce nepříznivé sociální situace – identifikace potřeb – formulace cílů – návrh postupu.

Na nedostupnost zdrojů pro řešení nepříznivé sociální situace navazuje nezbytnost identifikovat potřeby, které by mohly být naplněny poskytnutím sociální služby. **Potřeby** jsou

---

<sup>2</sup> Dostupnost zdrojů může být omezena například tím, že osoba nemá sílu, zájem anebo možnost se ve svém místním prostředí angažovat

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

v sociální práci důležitým pojmem, protože jejich posouzení je východiskem pro dojednání cílů a forem sociální služby. Pojem potřeby se ve stávající právní úpravě (§ 88 f) – poskytovatel plánuje průběh služby podle potřeb, § 94 a) – obec zjišťuje potřeby a § 94 e) obec poskytuje informace o potřebách kraji) vyskytuje, ale není definován a v důsledku toho ani přiměřeně zaveden do praxe. Místo v případové práci se běžně spojuje s komunitním plánováním.

### Návrh řešení

#### Identifikace cílové skupiny osob

Navrhuje se ponechat povinnost identifikace cílové skupiny osob pouze v registračních podmínkách a za splnění min. požadavku na zveřejnění považovat umístění informace v registru poskytovatelů. Detaily viz samostatný dokument.

Požadavek by zůstal pouze v § 79, zatímco z kritérií standardů by vypadl.

#### Doplnění podmínky nedostupnosti zdrojů a definice nových pojmů

Navrhuje se do § 3 b), kde je definována nepříznivá sociální situace, doplnit podmínku nedostupnosti zdrojů. Přičemž se navrhuje následující definice termínu „zdroje“: Pro potřeby zákona se termínem **zdroje** rozumí „zejména možnosti, dovednosti a schopnosti osoby a pomoc a podpora, kterou je schopna a ochotna nabídnout rodina, přátelé a další blízké osoby“.

Zdroje osoby jsou na vnitřní a vnější úrovni. Vnitřním zdrojům osoby se také říká „možnosti“, „dovednosti“ a „schopnosti“ (např. schopnost dorozumět se a porozumět, tj. komunikační zdroje). Z vnějších zdrojů sociální práce zvažuje zejména podporu rodiny, přátel a dalších blízkých lidí v okolí. Zdrojem podpory mohou být i různé organizace nebo veřejné instituce (škola, úřad práce, zdravotnické zařízení).

Potřeby a zdroje jsou definované na úrovni případové práce jako vstupní informace pro stanovení cílů spolupráce a plánování podpory. Předpokládá se odbornost pracovníků. Předmětem kontroly není obsah, ale to, zda cíle spolupráce přihlíží ke zdrojům a vychází z potřeb.

Pro potřeby zákona se termínem **potřeba** rozumí „to, co člověku chybí a kvůli čemu se dostává do nepříznivé sociální situace“.

Potřeby jsou obecně to, co osobě v jejím životě chybí. Potřeby mohou být osobou pociťované a/nebo vyjadřované a/nebo mohou být výsledkem společenského nebo politického srovnání či sociální normy. Za potřebu se potom považuje i to, co daná osoba nevyjadřuje, avšak ze zkušenosti a srovnání se dá předpokládat, že v její situaci mohla tato potřeba vzniknout a že pomoc (služba) by mohla u osoby být prospěšná nebo že se společnost zavazuje lidem ve srovnatelné situaci službu (pomoc) poskytnout. Potřeby z pohledu osoby a potřeby z pohledu profesionála nemusí být totožné. Tento aspekt je zohledněn ve formulaci standardu č. 5 – Proces případové práce.

Definice těchto pojmů je předmětem revize v souladu se změnami v teorii sociální práce.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Standard 2: Hodnoty sociálních služeb

Sociální služba při řešení nepříznivé sociální situace podporuje naplňování práv osob včetně zachování lidské důstojnosti osob, možnosti osob samostatně se rozhodovat o způsobu řešení nepříznivé situace, aktivitu osob při řešení nepříznivé situace, a sociální začlenění osob, resp. předcházení sociálnímu vyloučení. Sociální služba nabízí možnost poskytnutí podpory při rozhodování osobě, jejíž schopnost činit rozhodnutí je snížena.

#### Dnešní stav

Standard „Hodnoty sociálních služeb“ se vztahuje k dnešnímu kritérium 1d) obsahujícímu požadavek zpracovat pravidla proti stigmatizaci, standardu 2 Ochrana práv osob, § 2 (2) a § 88 c). v dnešních kritériích 1d) a kritériích standardu 2 se požadují po poskytovatelích **vytvářet pravidla** pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít ke stigmatizaci, porušení práv osob nebo ke střetu zájmu. Takto koncipovaná kritéria nejsou v souladu s požadavkem § 88 c) kde se požaduje **vytvářet podmínky**, aby uživatelé služeb mohli naplňovat svá práva ani § 2 (2), kde se požaduje, aby rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb zachovával vždy lidskou důstojnost osob a aby služby byly poskytovány tak, aby vždy důsledně bylo zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. Požadavek na produkování pravidel je navíc opakovaně kritizován jak poskytovateli služeb, tak i některými inspektory, např. (Kocman & Paleček, 2012).

Dále standard obsahuje téma dnešních kritérií 1a) s vazbou na §§ 2 a 3 a kritéria 8a), kde je zakotven **účel sociálních služeb** – sociální služba je poskytována jen tam, kde potřeby člověka nemůže nebo nechce uspokojit přirozených zdroj – např. běžná veřejná služba, běžné zdroje by sociální službou neměly být nahrazovány. Na mnoha konzultačních seminářích zazněl výslovný požadavek na zpřesnění pojmu sociální začleňování.

Zákon dnes upravuje pojmy **sociální začleňování** v § 3 e) jako proces umožňující člověku dosáhnout příležitostí a možností potřebných pro zapojení do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti, žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Mnohé připomínky poskytovatelů k návrhu nového znění standardů ukazují, že část poskytovatelů zřejmě pojmu sociální začleňování rozumí ve velmi úzkém pojetí: osamostatnění člověka za účelem jeho odchodu z pobytové sociální služby do vlastního bydlení. v tomto pojetí pak pojem sociální začlenění nedává smysl, protože někteří lidé se už nikdy neosamostatní (např. lidé s demencí nebo s těžkým, kombinovaným postižením)<sup>3</sup>. „Ne všechny služby vedou k sociálnímu začlenění, cílem má být i soběstačnost, srovnání s vrstevníky, normalita. Definice by měla být rozšířena.“<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Konzultační seminář 11. 2. 2013

<sup>4</sup> Konzultační seminář 3. 4. 2013

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Návrh řešení

#### Sjednocení povinnosti: vytvářet podmínky pro naplňování práv

Navrhuje se novou podobu standardu sjednotit a to tak, aby poskytovatelé měli povinnost aktivně vytvářet podmínky pro zachování důstojnosti a vytváření podmínek pro naplňování práv, tj. podporovat naplňování práv. v návaznosti na to se navrhuje zrušit povinnost formulovat pravidla pro ochranu práv.

Na rozdíl od dnešního stavu se vypouští specifikace práv (lidská i občanská). Povinnost neporušovat práva je dána jinými právními dokumenty. Proto právní úpravou sociálních služeb nebudou vyjmenovány jednotlivé druhy práv.

V právním návrhu se tato změna promítne do znění § 2 (2), § 88 zákona č. 108/2006 Sb. a do znění kritérií v příloze prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. Vypustí se neúčinná kritéria standardu 2 a kritérium 1d).

#### Podpora při rozhodování

Specifikuje se požadavek na poskytovatele dávat uživateli služby prostor pro rozhodování o způsobu řešení nepříznivé sociální situace tím, že poskytovatel by měl poskytovat podporu při rozhodování v případě lidí, jejichž schopnost rozhodovat se je v daný okamžik omezena. Počítá se s postupným přechodem od zastaralého konceptu náhradního rozhodování (reprezentovaného opatrovnickým systémem) k novému pojetí podpory při rozhodování, jehož principy jsou zakotveny v Úmluvě o právech osob s postižením (jde o osoby s postižením v duševní oblasti, kam patří např. lidé s duševním onemocněním, s potížemi v učení, s demencí).

V právním návrhu se tato změna promítne do znění § 88 zákona č. 108/2006 Sb. a do znění kritérií v příloze prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.

#### Způsob kontroly naplňování hodnot

Hodnoty jsou do zákona zakomponovány už dnes, tato povinnost není nová. Hodnoty lze kontrolovat hodnoty, ale je nutné to provádět ve vazbě na jejich praktické použití, tj. poskytování služeb.

#### Upřesnění pojmu sociální začleňování

Sociální začleňování je účelem sociálních služeb – důvodem, proč jsou sociální služby financovány z veřejných zdrojů. Je to velmi důležitý pojem. Hodnocení výsledků sociálních služeb by se mělo odvíjet právě od vyhodnocování plnění tohoto účelu. Vztahovat hodnocení kvality k výsledku je také požadavek Dobrovolného Evropského rámce pro kvalitu.

Navrhuje se revidovat definici pojmu sociální začleňování tak, aby více odpovídala potřebám zákona o sociálních službách, tj. aby se úkol sociálních služeb výslovně rozšířil o vytváření příležitostí k osobní angažovanosti znevýhodněných lidí v místě působení a ve vztazích,

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

o posilování jejich společenské potřebnosti a jejich vlivu (začlenění ve smyslu patření<sup>5</sup>). Vychází se z vědomí nutnosti vzájemné pomoci. Nemožnost přispět rovná se být mrtvý, od vlastní užitečnosti lidé odvozují svou hodnotu.

V návaznosti na to bude potřeba specifikovat za účelem vyhodnocování dosažených výsledků vodítka, kterými se budou moci řídit i poskytovatelé sociálních služeb<sup>6</sup>.

### Standard 3: Informace o službě

Sociální služba zveřejňuje informace o charakteru služby, nabídce, podmínkách a kapacitě poskytování základních činností. Tyto informace jsou dostupné a přístupné široké veřejnosti.

#### Dnešní stav

Standard se dotýká dnešního kritéria 1a) (definování a zveřejnění cílů, poslání, zásad, cílové skupiny), 3a) (pravidla pro srozumitelné informování zájemců o službu), standard 12 (Informovanost o poskytované sociální službě), § 79 odst. 5 (registrační podmínky) a § 88a) (zajistit dostupnost informací o druhu, místě cílech...). Ve všech částech právní úpravy je požadavek formulován trochu jinak, takže vzniká duplicita. Poskytovatelé i inspektoři vyjadřují názor, že tyto požadavky by bylo vhodné spojit.

Navíc je zpochybňováno, že je možnost zajistit srozumitelnost pro některé skupiny uživatelů služeb (lidé s demencí, těžkým mentálním postižením). S tím jsou spojeny také potíže vznikající při inspekcích – mezi inspektory se různí požadavky na to, co všechno mají poskytovatelé udělat pro splnění standardů, nebývá možnost opřít tvrzení o konkrétní důkazy nebo jsou důkazy zpochybňovány.

#### Návrh řešení

##### Zveřejňování povinných informací v registru poskytovatelů

Navrhuje se sjednotit povinnost vytvářet a zveřejňovat informace o službě v rámci registračních podmínek. Tím odpadnou problémy s výkladem při inspekcích, kde všude mají být informace zveřejněny, aby to bylo dostatečné.

Bude definován obsah pojmu podmínky poskytování služby, kam bude patřit zejména:

- cena
- výpovědní důvody a lhůty
- omezení doby poskytování služby (např. 12 měsíců),
- veškerá omezení spojená s využíváním služeb – např. doba zamykání objektu, zákaz požívat alkohol,

<sup>5</sup> Patření znamená nejen někde být, ale také se aktivně zapojit a přispívat (vyměňovat si názory s ostatními, spoluprožívat, ovlivňovat druhé a nechat se ovlivňovat atd.

<sup>6</sup> Vodítka si lze představit např. jako oblasti sociálního začleňování.



## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

- monitorování ve formě audio nebo videozáznamů

Registrační orgán bude kontrolovat, zda obsah zveřejňovaných informací odpovídá požadavkům, které budou specifikovány v § 79 (5). Duplicitní požadavky budou vypuštěny také z § 88 a).

### Pojem „přístupnost“

Požadavek na srozumitelnost cílové skupině je nahrazen formulací „informace jsou přístupné široké veřejnosti“. Pojem „přístupnost“ je zde uveden ve smyslu, jak jej používá Úmluva o právech osob se zdravotním postižením (např. v čl. 9 a v čl. 19). Přístupností se tak rozumí srozumitelnost i dostupnost informací, a to pro širokou veřejnost. Dostupnost široké veřejnosti bude zajištěna **minimálním** požadavkem, aby základní informace byly zveřejněny v registru sociálních služeb.

Přístupnost informací cílové skupině se bude vyhodnocovat ve vazbě na případový proces, kdy se bude zkoumat, jestli poskytovatel služby udělal vše pro to, aby konkrétní, vylosovaní uživatelé služby mohli rozumět informacím o službě.

Změna se promítne do § 79 (5), § 88 a) a do znění kritérií v příloze prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Standard 4: Dojednávání smlouvy o poskytování sociální služby

Při dojednávání obsahu smlouvy poskytovatel s osobou komunikuje<sup>7</sup> způsobem, který si osoba zvolí. Při uzavírání smlouvy osoba má možnost využít podporu při komunikaci a rozhodování, pokud ji pro tento účel potřebuje a to i v případě, že je při uzavírání smlouvy zastoupena jinou osobou. Sociální službu nelze poskytovat proti vůli osoby. Průběh dojednávání smlouvy poskytovatel zaznamená. Pokud poskytovatel nabízí i bydlení na více než rok, uzavře s osobou nájemní smlouvu nezávisle na poskytování sociální služby. Poskytovatel smí odmítnout uzavření smlouvy pouze ze zákonných důvodů.

Standard 4 se zaměřuje na formální stránku dojednávání smlouvy o sociální službě. Obsahovou stránku (dojednání cílů spolupráce) řeší standard 5.

#### Dnešní stav

Standard 4 se věnuje obsahu dnešního kritéria 3c) (odmítnutí zájemce o službu ze zákonných důvodů), standardu č. 4 (Smlouva o poskytování sociální služby), § 88 g) (povinnost vést evidenci žadatelů, se kterými nemohl uzavřít smlouvu) a § 88 i) (povinnost uzavřít smlouvu, pokud tomu nebrání důvody dle §91 (3) a § 91.

Aby smlouva o sociální službě mohla plnit svůj účel, musí být především zajištěno, že osoba smlouvě rozumí v míře odpovídající jejím skutečným schopnostem a že smlouva odpovídá její vůli. Vzhledem k nerovnému postavení smluvních stran ve smlouvě o poskytování sociální služby, kde uživatel je „osoba v nepříznivé sociální situaci“, zatímco poskytovatel je obvykle profesionální organizace, je třeba zachovat dosavadní filosofii zákona o sociálních službách a poskytnout budoucímu uživateli ochranu již při dojednávání smlouvy. Rizikem pro zájemce o službu při uzavírání smlouvy může být především jeho snížená schopnost komunikovat běžným způsobem a snížená schopnost rozhodovat se (v důsledku duševního postižení). Tyto potřeby nemusí být odpovídajícím způsobem kompenzovány ani tím, že za osobu jedná opatrovník, nebo neformálně někdo z rodiny. Naopak v praxi dochází k tomu, že je osoba opatrovníkem nebo někým z rodiny „umístěna“ do pobytové sociální služby bez své vůle, nebo dokonce proti své výslovné vůli. To je v rozporu s ústavními právy osoby. Jde o zneužití smlouvy o sociální službě. Z podstaty věci nelze poskytovat sociální službu proti vůli osoby. Bylo by to bylo v rozporu s pojetím sociální služby jakožto podpory, jak je zakotvena v zákoně o sociálních službách, i s možností plnit obsah a cíl sociální služby. Kromě toho právní úprava sociálních služeb neumožňuje, aby v ní byla osoba držena bez své vůle (tedy aby byla sociální služba formou detence). Pokud by byla osoba „umístěna“ do pobytové sociální služby bez své vůle, nebo dokonce proti své výslovné vůli, šlo by o porušení jejich ústavních práv a svobod. Je proto nutné přísně vyloučit situace, aby zdánlivé uzavření smlouvy zakrylo situaci faktické detence, což v současnosti dostatečně vyloučeno není. v praxi se lze běžně setkat s případy, kdy opatrovník či rodinný příslušník uzavře smlouvu o pobytové sociální službě, případně odmítá tuto službu změnit, proti vůli osoby.

<sup>7</sup> v Úmluvě o právech osob čl. 2: způsoby, prostředky a formáty (modes, means and formats)

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Návrh řešení

Nová formulace tohoto standardu uvádí právní úpravu sociálních služeb do souladu s novým právním rámcem daným ratifikací Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením (zejm. čl. 12, 19 a 21) a novým občanským zákoníkem a to jak po terminologické, tak po obsahové stránce. V čl. 21 se ČR zavazuje uznávat a umožnit osobám se zdravotním postižením používání znakových všech prostředků, způsobů a formátů komunikace dle jejich vlastní volby při úředních jednáních a požadovat od soukromých subjektů, které poskytují služby široké veřejnosti, aby poskytovaly informace a služby v přístupných a využitelných formátech pro osoby se zdravotním postižením. V čl. 12 se ČR zavazuje zajistit osobám asistenci, kterou mohou potřebovat při realizaci své právní způsobilosti – tedy také při uzavírání smluv o sociální službě. Navržená formulace vychází dále z podrobnějšího vymezení závazků ČR k ochraně základních práv a svobod osob s postižením zakotveného v úmluvě. Čl. 19 zakazuje, aby osoby byly nuceny žít ve specifickém prostředí. Uznání osobní nezávislosti a samostatnosti osob se zdravotním postižením, včetně svobody volby (Preambule, písm. n), je základní myšlenkou úmluvy a prolíná se řadou jejích ustanovení (čl. 1, 3 apod.). Závazky ČR zakotvené v úmluvě jsou přitom konkretizací základních lidských práv a svobod zakotvených v ústavních právních předpisech ČR. Dosavadní právní úprava zákona o sociálních službách sleduje stejné principy – uznání a respekt k autonomii osoby, jakožto smluvní strany při poskytování sociální služby. Podle zkušeností z praxe jej však v současnosti nedokáže spolehlivě zajistit.

### Komunikace ve formátu podle volby osoby a podpora při právním úkonu

Do zákona o sociálních službách se tedy navrhuje doplnit a upřesnit povinnosti poskytovatele spojené s procesem uzavírání smlouvy o sociální službě. Poskytovatel může uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby jen, pokud bylo osobě umožněno komunikovat způsobem podle její volby, osoba dojednávání smlouvy rozumí a s dohodnutým poskytováním sociální služby souhlasí (nebo bylo poskytnutí služby dohodnuto se zákonným zástupcem s ohledem na to, jak by se člověk rozhodl sám, pokud by touto schopností disponoval). Poskytovatel je tedy povinen učinit vše na své straně, aby mohla být smlouva platně uzavřena. Pokud osoba v době uzavírání smlouvy nekomunikuje v žádném formátu vůbec nebo dostatečně, a nemůže proto být spolehlivě zjištěna její vůle, nebo nemůže být vůle osoby zjištěna dostatečně spolehlivě i přesto, že osoba komunikuje, bude součástí sociální služby nalezení způsobu komunikace a ověřování vůle osoby ohledně obsahu a dalšího poskytování sociální služby. (Součástí kvalifikace poskytovatele sociální služby musí být dovednost navázat komunikaci ve formátu podle volby osoby a poskytnout podporu při rozhodování.) Tyto podmínky musí být splněny, i pokud je osoba zastoupena zákonným zástupcem. Pokud by měl poskytovatel pochybnost o tom, že bylo učiněno vše pro to, aby uživatel mohl obsahu porozumět, nebo o tom, že smlouva je uzavírána v souladu s vůlí uživatele, smlouvu neuzavře. Pokud by poskytovatel došel k závěru, že opatrovník podle všeho nejedná v nejlepším zájmu zastoupeného, měl by informovat příslušný soud.

Navrženou změnou se dosavadní právní úprava upřesňuje a doplňuje tak, aby byla posílena ochrana práv budoucího uživatele sociální služby v tomto kritickém bodě, a to i v případě, že je formálně či neformálně zastoupen jinou osobou. Povinnosti na straně poskytovatele budou nově zakotveny přímo v zákoně o sociálních službách – budou doplněny do § 91.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Další opatření na ochranu práv uživatelů sociálních služeb:

Poskytovatelé sociálních služeb dnes uzavírají i v případě zajištění dlouhodobého ubytování (nad jeden rok) smlouvu o bydlení v rámci jediné smlouvy o poskytování sociální služby. v této praxi je obsažená určitá nespravedlnost: nájemci bytů jsou chráněni Českou obchodní inspekcí, zatímco nejzranitelnější občané (uživatelé sociálních služeb) nejsou v oblasti bydlení chráněni stejným způsobem. Přitom současné poskytování podpory a bydlení jedním subjektem je dalším velmi rizikovým faktorem. Pokud z nějakého důvodu služba přestane osobě vyhovovat a chce ukončit či změnit smlouvu o jejím poskytování, přijde i o bydlení, které je ze zákona i smluvně pevně spojeno s poskytováním podpory. Pro zajištění obdobných práv, jako mají ostatní občané, uživatelům sociálních služeb, je potřeba vyřešit otázku oddělení bydlení od poskytování podpory.

### Uzavírání smluv v případě krátkodobých, jednorázových služeb

Bude zpracován výklad, jak postupovat u služeb typu tel. poradny.

### Kontrola plnění standardu

Při hodnocení plnění tohoto standardu bude inspekce kontrolovat plnění zvláštních povinností při uzavírání smlouvy stanovených v § 91 zák. č. 108/2006. Tedy zda smlouva obsahuje náležitosti podle § 91 a zda proces sjednávání smlouvy byl v souladu se stanovenými požadavky (poskytovatel udělal vše proto, aby uživatel smlouvě rozuměl a aby sjednání služby bylo v souladu s vůlí člověka, nebo aby bylo o poskytnutí služby rozhodnuto s ohledem na to, jak by se člověk rozhodl sám, pokud by touto schopností disponoval). Dále bude inspekce sledovat provázání obsahu smlouvy s individuálním plánem, v němž jsou specifikovány cíle spolupráce a další informace o individuálním přizpůsobení služby uživateli. Proces uzavírání smlouvy a vazbu na individuální plán bude kontrolovat inspekce prostřednictvím kontroly případového procesu (záznamy o sjednávání, o poskytnutí podpory za účelem rozhodnutí uživatele služby apod.).

Kontrola plnění smluv o bydlení nad jeden rok bude v gesci České obchodní inspekce.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Standard 5: Proces případové práce

Sociální služba je poskytována na základě individuálního posouzení potřeb, rizik a zdrojů osoby. Při posuzování potřeb jsou odlišeny potřeby, které vyjadřuje osoba, od potřeb, které na základě srovnání s vrstevníky formuluje pracovník, případně další lidé. V návaznosti na posouzení potřeb, rizik a zdrojů jsou dojednány cíle spolupráce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace člověka. Výsledky spolupráce jsou vyhodnocovány ve vazbě na posun v řešení nepříznivé sociální situaci a sociální začleňování.

#### Dnešní stav

Standard se věnuje povinnostem, které jsou v dnešním systému obsaženy v § 88 f) zákona (plánování služby podle osobních cílů, potřeb a schopností) a v kritériích standardů 1b) (podmínky pro uplatnění vlastní vůle uživatele služby), standard 3, zejména 3b) (projednávání požadavků, očekávání a možností se zájemcem) standard 5, zejména kritéria 5b) a 5c) (plánování průběhu služby a hodnocení naplňování osobních cílů).

Při revizi bude potřeba odstranit dnešní duplicitnost výše uvedených standardů a § 88 f) a nesrozumitelnost kritéria 1b). Obecným problémem je požadavek na formulování interních předpisů, podle kterých se má postupovat. Problémem kritéria 5b a §§ 88 f je častý výklad, že při plánování se vychází z přání klienta, zatímco v praxi se o cílech obvykle vyjednává a pracovníci uplatňují při vyjednávání své profesionální znalosti (Kocman & Paleček, 2012).

Stávající právní úprava osahuje na různých místech řadu aspektů, které musí být individuálně zohledněny při plánování průběhu služeb: požadavky, očekávání a osobní cíl, možnosti a schopnosti (3b), osobní cíle, možnosti a schopnosti (§88f), individuálně určené potřeby (§ 2 odst. 2). Význam jednotlivých pojmů v právní úpravě přitom není jednotný.

Klíčovým pojmem při poskytování služeb se stal „osobní cíl“. Význam pojmu je v právní úpravě různý na různých místech. Je otázkou, jak postupovat u cílů, které člověk nedokáže zformulovat. Přímo otázkou na cíle se málokdy něco dozvíme. Pracovník někdy vnáší témata, která klient sám nepřinesl, má moc podsunout, co klient sám nechce. Perspektivu by zároveň vnášet měl. Vedle toho zcela chybí požadavek na práci s riziky u uživatelů sociálních služeb na individuální úrovni. Standardy kvality se zaměřují pouze na obecnou práci s nouzovými a havarijními situacemi ve standardu č. 14. Např. v porovnání se standardy zdravotnickými se této problematice téměř nevěnuje pozornost. Kvalitní sociální služba by se měla věnovat omezení nepřiměřených rizik, které by mohly ohrozit život, zdraví či majetek. Tento parametr kvality dnes zcela chybí.

Dalším problémem který je v novém znění kritéria zohledněn, je nedostatečné uplatňování principu subsidiarity v sociální práci, což se v praxi projevuje např. tak, že nejsou mapovány zdroje člověka (definice zdrojů je u předchozího standardu).

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Návrh řešení

#### Případový proces

Nový standard vzniklý sloučením výše uvedených kritérií byl pojmenován podle nového obsahu jako „Proces případové práce“. Případovým procesem<sup>8</sup> se myslí sociální práce zaměřená na jednotlivé uživatele. Případová práce byla do praxe sociálních služeb zavedena zejména publikováním právních standardů v roce 2002 a poté jejich včleněním do přílohy vyhlášky č. 505/2006 Sb. v podobě souboru kritérií standardů kvality. Nejde o nový prvek.<sup>9</sup> K základním fázím případového procesu patří

- 1) zhodnocení potřeb,
- 2) plánování (včetně stanovení cílů spolupráce)
- 3) realizace plánu,
- 4) vyhodnocení výsledků.

Tyto fáze jsou ve své podstatě zachyceny i dnešních standardech 3 a 5.

#### Posouzení potřeb, rizik a zdrojů osoby

Navrhuje se specifikovat fázi zhodnocení potřeb případového procesu a to tak, že se budou posuzovat následující aspekty: potřeby, rizika a zdroje.

V právním návrhu se tato změna promítne do sjednocení termínů a úprava znění §§ 2, 3, 88 zákona č. 108/2006 Sb. a do znění kritérií v příloze prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Dále bude do právní úpravy doplněna definice pojmu rizika: Rizikem se rozumí pravděpodobnost ohrožení života, zdraví nebo majetku v důsledku chování osoby.

Návrh pojmů „potřeby“ a „rizika“ je obsažen u standardu 1 Poskytování sociální služby.

Sociální pracovník posuzující potřeby osoby by měl samozřejmě brát v úvahu také normativní potřeby, tj. potřeby stanovené v tomto případě zákonem o sociálních službách. Normativní potřeby jsou vyjádřeny účelem poskytování sociálních služeb: sociální začlenění a naplnění práv.

Srovnání s vrstevníkem je postaveno na konceptu životního běhu.

#### Cíle spolupráce

Nové znění standardu přináší některé nové prvky a pojmy, zejména se pojem „osobní cíle“ mění na cíle spolupráce<sup>10</sup>. Termín osobní cíl byl často vnímán jako přání uživatele služby,

---

<sup>8</sup> v různých typech služeb může vypadat proces případové práce různě – např. v poradenství jej lze zvládnout během desetiminutového rozhovoru, zatímco v komplexních službách, ke kterým může patřit třeba sociální rehabilitace, může trvat měsíce.

<sup>9</sup> Jiný bude pouze význam případové sociální práce pro proces inspekcí, kde by se měl stát klíčovým předmětem kontroly (na úkor kontroly přítomnosti metodiky).

<sup>10</sup> v rámci konzultačních seminářů byly navrhovány i jiné alternativy osobních cílů, které nebyly akceptovány s ohledem na většinovou shodu na termu cíle spolupráce. Použití pojmu cíle spolupráce

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

kteří je nutno bez dalších diskusí sociální služby plnit. Cíle spolupráce lépe vystihují obsah – jde o cíle, na kterých bude uživatel služby spolupracovat se službou. Nový pojem umožní jasněji vidět, že i pracovník má své kompetence a že není jen rezonanční deskou osobních cílů uživatele služby. Cíle vyjadřují, čeho chceme dosáhnout službou, souvisejí s výsledkem, tj. sociálním začleňováním, a měly by k němu vést.

Při jejich dojednávání se přitom musí vycházet z posouzení, kde je zohledňován jak pohled uživatele služby, tak i pohled profesionálů a případně dalších osob (rodiny). Je tedy jasné, že cíle spolupráce zohledňují obě strany. Cíle spolupráce se vyjednávají, což znamená, že někde budou zaměřeny na řešení ambivalence „pyžamo vs. práce“, jinde na řešení ambivalence „smrt vs. pohoda“. (Pojem „pohoda“, angl. *well-being*, což se někdy překládá jako „šťěstí“ – se se smrtí většinou nedruží.)

V právním návrhu se tato změna promítne do sjednocení termínů a úprava znění §§ 2, 3, 88 zákona č. 108/2006 Sb. a do znění kritérií v příloze prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.

### Vyhodnocování služeb a periodicitu vyhodnocování

Ve znění standardu se objevuje požadavek na vyhodnocování výsledků spolupráce ve vazbě na nepříznivou sociální situaci. Tento požadavek také není nový. Sleduje vazbu: Služby jsou určeny pro osoby v nepříznivé sociální situaci, kterou mají řešit. Cíle služeb i cíle individuálně dojednané s uživateli se logicky musí nějak vztahovat k řešení nepříznivé sociální situace a sociálnímu začleňování.

V praxi však není tato vazba často rozpoznávána. Z toho důvodu se ve znění nového standardu objevuje explicitní požadavek na vyhodnocování výsledků spolupráce, které zohledňují jak naplňování „cílů spolupráce“, tak i toho, zda bylo dosaženo pokroku v dlouhodobějším horizontu, kterým je sociální začlenění.<sup>11</sup>

Vzhledem k častým připomínkám poskytovatelů je vypuštěn požadavek na „průběžné“ vyhodnocování (dnešní kritérium 5c), místo toho je použito nedokonavý tvar slovesa.

V právním návrhu se tato změna promítne do znění § 88 zákona č. 108/2006 Sb. a do znění kritérií v příloze prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. Součástí výkladu bude návrh, jak postupovat u služeb, kde případový proces je zhuštěn do krátkého časového úseku (např. poradenství).

### Ochrana práva na uplatnění vlastní vůle při řešení nepříznivé sociální situace

Podněty inspektorů a poskytovatelů ukázaly na potřebu specifikovat, jak mají být do procesu plánování služeb zapojeni lidé s kognitivními problémy a s problémy v komunikaci, a obsahu kritéria 1b). Tyto nedostatky dnešního stavu je navrženo řešit dvěma způsoby:

---

bylo doporučeno i např. účastníky pracovního setkání s členy konzultační skupiny (5. 12. 2012). Tento pojem byl navržen už v rámci přípravy druhého manuálu pro poskytovatele (Kolektiv autorů, 2008, str. 81).

<sup>11</sup> Touto úpravou bude rovněž vyhověno požadavku Evropského dobrovolného rámce pro kvalitu, který zaměřené na výsledky požaduje zohlednit.

---

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

Požaduje se jasně odlišit při mapování potřeb pohled uživatelů služeb od profesionálů a dalších osob (např. rodiny). To umožní formulovat vyváženější cíle spolupráce a zohlednit jak např. otázky ochrany zdraví tak i nechat uživatele služby dodržovat léčebný režim. Tento požadavek je považován za minimum toho, co lze učinit v úsilí o zohlednění vůle uživatele při navrhování způsobu řešení nepříznivé sociální situace. Současně by to mělo přispět k větší vyváženosti postavení obou stran.

Dalším opatřením je požadavek na to, aby poskytovatel služby poskytl uživateli podporu při rozhodování. Podpora při rozhodování přitom zahrnuje také pomoc při komunikaci včetně použití technik, které umožňují porozumět lidem prostřednictvím chování a dalších individuálních projevů. Počítá se s tím, že poskytovatel služby dokáže tyto formy komunikace používat. V návaznosti na to se povinnost č. 2 obohatila požadavkem poskytnout uživatelům služeb podporu při rozhodování.

V právním návrhu se tato změna promítne do znění § 88 zákona č. 108/2006 Sb. a do znění kritérií v příloze prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.

### Standard 6: Vedení osobní dokumentace

Poskytovatel sociální služby vede osobní dokumentaci za účelem zajištění kontinuity poskytování podpory osobám, vyhodnocování služby a dokladování průběhu služby. Osobní dokumentace je vnímána jako společný dokument poskytovatele a osoby. Poskytovatel poskytuje osobě přiměřenou pomoc při porozumění důvodům a obsahu vedené osobní dokumentace. Poskytovatel umožní osobě pořizovat výpisy a kopie z osobní dokumentace. Ve smlouvě o poskytování sociální služby je dohodnuta doba pro uchovávání osobní dokumentace po skončení poskytování sociální služby.

### Dnešní stav

Standard Vedení osobní dokumentace se dotýká dnešního kritéria 5e (vytváření systému předávání informací), které je duplicitní s kritériem 10c (pisemně zpracovaný systém výměny informací mezi zaměstnanci), standardu 6 (dokumentace o poskytování sociální služby) a § 88 f) (...vést individuální záznamy o poskytování sociální služby). Současně se téma osobní dokumentace dotýká také zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „zákon o OOÚ“). Je tedy potřeba vyřešit duplicitnost kritérií a revidovat soulad a návaznost na jmenovaný obecně závazný předpis.

Význam vedení dokumentace není v současné době doceňován, kvůli velkému tlaku na vytváření vnitřních pravidel, jejichž existence a dodržování je po poskytovatelích požadováno především. Chybí definice termínu a také účel vedení osobní dokumentace.



## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Návrh řešení

Na vedení osobní dokumentace v sociálních službách se vztahuje zákon o OOÚ (s výjimkou vedení anonymní osobní dokumentace). Řada práv a povinností poskytovatele sociální služby i osoby tak vyplývá ze zákona o OOÚ. Zákon o sociálních službách na ustanovení zákona o OOÚ navazuje - doplňuje je, nebo upravuje některé odlišnosti jakožto zvláštní předpis ve vztahu k zákonu o OOÚ. Veškeré osobní údaje musí být zpracovávány v souladu s příslušnými zákony. Znepřístupnění části osobní dokumentace osobě/subjektu údajů by bylo v rozporu se smyslem právní úpravy zákona o OOÚ i zákona o sociálních službách a navržených změn. Výjimkou nemohou být např. ani zápisy z psychotherapeutických sezení. Požadavek zpřístupnit veškerou osobní dokumentaci uživatelům služeb povede ke kultivaci práce s uživatelem, i když může být někdy pro poskytovatele sociální služby výzvou napsat záznam o službě tak, aby mohl být uživateli služby kdykoli zpřístupněn. Poskytovatelé sociálních služeb zpracovávají osobní údaje na základě zvláštního zákona (§ 5 zákona o OOÚ). Mohou tak zpracovávat osobní údaje – vést osobní dokumentaci i bez souhlasu osoby.

### Pojem osobní dokumentace

Navrhuje se definice pojmu „osobní dokumentace“ v tomto smyslu: „Osobní dokumentace je soubor informací vztahujících se k osobě, o níž je vedena. Obsahuje zejména informace související s vedením případového procesu.“

Definice by byla doplněna do § 3 zákona č. 108/2006 Sb.

### Účel osobní dokumentace

Právní úprava sociálních služeb by stanovila účel (ve vazbě na zákon o OOÚ), který se navrhuje vymežit takto:

1. Zajistit potřebnou kontinuitu poskytované podpory - předávání informací ostatním pracovníkům nebo jiným (sociálním) službám, rodině (za podmínky souhlasu osoby).
2. Umožnit vyhodnocování služby – ve vztahu k nepříznivé sociální situaci a cílům spolupráce, za účelem rozvoje služby, pracovníků i osob a k doložení dosažených výsledků poskytování služeb.
3. Chránit poskytovatele i osoby – v případě konfliktu zájmů umožnit doložení průběhu poskytování služby.

Zvláštní zákon (zákon o sociálních službách) zakotví účel zpracovávání osobních údajů. Poskytovatelé sociálních služeb jsou oprávněni zpracovávat pouze ty osobní údaje, které odpovídají vymezenému účelu. Tím je vymezeno, které osobní údaje mohou být v osobní dokumentaci zpracovávány. Zároveň jim však toto vymezení umožní např. ponechat si osobní dokumentaci i po skončení poskytování sociální služby, pokud to slouží např. účelu zajistit kontinuitu poskytování podpory.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Poskytnutí podpory pro porozumění účelu a obsahu zpracovávaných informací

Podle zákona o OOÚ má poskytovatel sociální služby povinnost informovat osobu o jejích právech a účelu a obsahu informací, které o ní poskytovatel zpracovává (§ 11 odst. 1 a 2). Zákon o sociálních službách k tomu stanoví poskytovateli povinnost poskytnout také potřebnou podporu, aby osoba rozuměla těmto informacím.

Osobní dokumentace je ze své povahy (informace související s vedením případového procesu a s realizací cílů spolupráce) společným dokumentem poskytovatele sociální služby a osoby. Je samozřejmé, že osoba má právo do dokumentace nahlížet. Toto právo (nahlížet do dokumentů, kde jsou zpracovány osobní údaje) má v určité formě i ze zákona o OOÚ (§ 12). Stejně právo má na základě občanského a rodinného práva i zákonný zástupce a další osoby oprávněné osobu zastupovat na základě pověření osobou (zmocněnec na základě plné moci, podpůrce, nebo zástupce podle zákona 89/2012 sb., občanský zákoník, apod.). Zákon o sociálních službách upřesňuje nad rámec výše jmenovaných právních dokumentů právo osoby pořizovat si z osobní dokumentace výpisy a kopie.

Z hlediska možnosti zneužití údajů uvedených v osobní dokumentaci má poskytovatel ze zákona o OOÚ při zpracování osobních údajů dbát, aby osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života osoby (§ 10). Rovněž na základě zákona o sociálních službách v rámci svého úkolu „podporovat naplňování práv osoby“ sleduje poskytovatel sociální služby i situace, kdy je důvodné podezření, že někdo může informace z osobní dokumentace zneužít (např. při poskytování sociální služby nezletilým nebo seniorům). Situaci pak řeší příslušnými prostředky (např. podáním k soudu). V tomto směru není potřeba zvláštní úprava.

### Zjednodušený režim pro poskytovatele anonymních služeb

Pro poskytovatele některých (zejm. anonymních) sociálních služeb by byl stanoven zjednodušený režim vedení osobní dokumentace. Nevztahuje se na ně ani zákon o OOÚ). Pro tyto služby by byla stanovena povinnost postupovat podle zákona o OOÚ analogicky.

Povinnosti poskytovatele ohledně vedení osobní dokumentace budou zakotveny v § 88. Plnění povinnosti bude předmětem kontroly inspekce.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Standard 7: Stížnosti na kvalitu

Poskytovatel poskytuje osobě podporu v průběhu celého procesu podávání a vyřizování stížností. Podporou se rozumí zajištění informací, jejich vysvětlení, podpora při komunikaci, podpora při podání i vyřizování stížnosti. Veřejně dostupné postupy pro podávání a vyřizování stížností obsahují minimálně označení místa, kam je možno stížnost podat a jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti. Poskytovatel eviduje stížnosti a způsob jejich vyřízení.

#### Dnešní stav

Povinnost přijímat a vyřizovat stížnosti jsou v současnosti zakotveny v § 88 e), ve standardu č. 7 a kritériu 15a). Odezvy odborníků z praxe (inspektoři a poskytovatelé) považují standard za příliš rozsáhlý, navrhují jeho propojení s tématem ochrany práv, dále upozorňují na duplicitu s registračními podmínkami, kde sice stížnosti nejsou explicitně uvedeny, ale registrátoři obvykle vyžadují v rámci popisu realizace služby doložit způsob vyřizování stížností, a na zbytečnost kritéria 15d) v případě, že stížnosti nejsou podány. Za administrativně náročné se také považuje povinnost dokladovat, že všichni zaměstnanci byli seznámeni se stížnostními postupy.

Obecný právní předpis, tj. Zákon o ochraně spotřebitele, se na sociální služby nevztahuje, stejně jako příslušná směrnice EU, která výslovně uvádí, že sociální služby jsou svou povahou natolik specifické, že by měly být upraveny mimo obecnou úpravu ochrany spotřebitele. Také nový občanský zákoník žádnou zvláštní úpravu na ochranu spotřebitele také neobsahuje.

#### Návrh řešení

Při koncipování povinnosti související se stížnostmi se vychází z následujících požadavků:

- Zjednodušit standard a odstranit duplicitnost s registračními podmínkami
- Snížit administrativní zátěž poskytovatelů služeb
- Zohlednit obecné právní předpisy a ustanovení příslušné směrnice EU.

#### Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Zákonem (stávající § 88 e) budou stanoveny minimální požadavky na podávání a vyřizování stížností: zveřejnění místa, kam je možno stížnost podat, a lhůta, v níž má být stížnost vyřízena. Tyto informace budou zveřejněny v registru poskytovatelů a budou se předkládat při žádosti o registraci.

Dále bude k povinnostem poskytovatelů patřit vysvětlit uživatelům služeb informace o podávání a vyřizování stížností a evidovat podané stížnosti a jejich vyřízení.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Nová terminologie

Navrhuje se používat slovní spojení „kvalita nebo odbornost služeb“, který je zavedený v zákonu na ochranu spotřebitele.

### Kritérium 15a

Téma zvyšování kvality poskytovaných služeb, které jsou obsaženy ve standardu 15, se navrhuje změnit. Využití stížností pro rozvoj služby by byl ponechán jako odpovědnost poskytovatele zvyšovat kvalitu a konkurenceschopnost svých služeb. Zákon by nadále upravoval rozvoj sítě služeb a povinnosti by byly zaměřeny na součinnost poskytovatelů s veřejnou správou. K tomu více k popisu standardu č. 10. Kritérium by bylo vypuštěno ze souboru kritérií ve vyhlášce č. 505/2006 Sb.

### Kontrola plnění povinnosti

Při registraci se bude kontrolovat, zda pravidla pro podávání a vyřizování stížností obsahují informace o podávání a vyřizování stížností ve stanoveném, minimálním rozsahu. Při kontrole registračních podmínek se bude kontrolovat, zda jsou evidovány podané stížnosti a jejich vyřízení a zda evidence odpovídá informacím obsaženým v registru.

Inspekce bude mít možnost vybrat si pro analýzu případové práce uživatele, který si podal stížnost, a návazně kontrolovat, jak byl uživatel služby seznámen s pravidly atd.

Navržená úprava se promítne do § 88 e), do § 79 (5) a do přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Standard 8: Prostředí pro poskytování sociální služby

Zařízení sociálních služeb odpovídá po materiální a technické stránce druhu poskytovaných sociálních služeb a potřebám lidí, pro které jsou služby určeny. Prostředí nesnižuje důstojnost uživatelů služeb.

#### Dnešní stav

Standard „Prostředí pro poskytování sociální služby“ se vztahuje k dnešnímu standardu č. 13 (Prostředí a podmínky) a k § 79 zákona č. 108/2006 Sb. Částečně se standard dotýká také § 88 c) (vytvářet při poskytování služeb podmínky, které umožní osobám uplatňovat jejich práva).

Poskytovatelé sociálních služeb i inspektoři identifikovali duplicitnost s obecnými předpisy (hygienické, stavební) a duplicitnost standardu 13 s registračními podmínkami, kde § 79 (1)f obsahuje požadavek na popis zajištění materiálně technických podmínek, které jsou následně předmětem kontroly plnění registračních podmínek. Mezi praktiky se opakuje názor, že standard 13 je zbytečný.

#### Návrh řešení

Navrhuje se ponechat problematiku vhodnosti prostředí pro poskytování služeb dané cílové skupině a druhu služeb registracím a registračním kontrolám. Inspekce by se věnovala tématu jen z pohledu případového procesu – zda byly identifikovány a naplněny individuální potřeby osob a zda důstojnost osob není snižována charakterem prostředí, v němž jsou služby poskytovány.

Prostředí poskytování bude kontrolováno pouze tam, kde uživatelé služeb dochází do prostor organizace poskytující služby, a u pobytových služeb. Nebude požadovat specifické vybavení u čistě terénních služeb, tj. tam, kde se služba poskytuje v přirozeném prostředí člověka (doma, na běžných pracovištích etc.). Kontrola ostatních podmínek (pracovní, hygienické, stavební) bude ponecháno relevantním institucí. Naopak se při kontrole bude hodnotit, zda prostředí nesnižuje důstojnost cílové skupiny osob.

V návaznosti na navržené řešení bude § 79 odst. 1 písm. f) obohacen o požadavek na vhodnost materiálních a technických podmínek pro relevantní okruh osob a o požadavek na zajištění prostředí zachovávajícího důstojnosti osob. Současně v § 79 odst. 5) bude doplněn požadavek, aby poskytovatel popsal „základní“ materiálně-technické podmínky zabezpečení. Tento popis bude uveden v registru. Počítá se s tím, že podrobnosti budou stanoveny materiálně-technickým standardem, který MPSV aktuálně připravuje.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Standard 9: Pracovníci věnující se přímé práci s osobami

Odbornost a počet pracovníků odpovídá potřebám cílové skupiny uživatelů. Sociální pracovníci jsou schopni zejména vést proces případové práce včetně vedení osobní dokumentace, spolupracovat s dalšími odborníky, pokud potřeby osob přesahují odbornost vlastního personálu, obhajovat práva osob a poskytovat metodické vedení dalším pracovníkům v sociálních službách. Pracovníci věnující se přímé práci s osobami jsou kompetentní, bezúhonní a průběžně aktualizují své vzdělání.

#### Dnešní stav

Standard „Pracovníci věnující se přímé práci s osobami“ se vztahuje k dnešnímu standardu č. 9 (Personální a organizační zajištění služby) a č. 10 (Profesní rozvoj zaměstnanců), k § 79 (registrační podmínky) a dále §§ 109-117 (Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a Předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách).

Ve stávající úpravě je problematická přílišná podrobnost, nejasnost některých pojmů (pracovní profil, program dalšího vzdělávání zaměstnanců) duplicita jak mezi kritérii standardů, tak i mezi standardy a § 79.

#### Návrh řešení

Při formulování návrhu změn se vycházelo zejména z potřeby odstranit duplicitu, zpřehlednit požadavky a navázat na části zákona, které upravují kvalifikační předpoklady. Dále se vychází ze skutečnosti, že MPSV připravuje personální standard a profesní zákon o sociálních pracovnících.

#### Popis personálního zajištění

Navrhuje se použít vybraná kritéria standardů pro specifikaci „popisu personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb“, jak to požaduje dnešní § 79 odst. 5 písm. d) sub 5. v rámci toho by žadatel o registraci uvedl: organizační strukturu a počet přepočtených úvazků pracovníků v přímé péči a pracovní profily.

Jsou vypuštěny specifické odkazy na §115 z původního kritéria 9a). Důvodem je duplicitnost – požadavky na odbornou způsobilost obsahují ustanovení §§ 110, 116 a 117, přičemž kontrola plnění je prováděna v rámci kontroly registračních podmínek ve vazbě na § 79, odst. 1 a 4.

Stejně jako dosud budou informace o personálním zajištění služeb zveřejněny v registru poskytovatelů a to včetně obecných pracovních profilů pro jednotlivé pozice. Definice pojmu pracovní profil bude upřesněna v metodice.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka

Požadavek zajistit podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka se vypouští s tím, že kompetentnost znamená také schopnost najmout si externistu, který personálu umožní vidět problémy a jejich řešení z jiného úhlu (umožní vidět, co nevidíme), což byla původní myšlenka pro zavedení této povinnosti.

Kontrola kompetentnosti pracovníků s ohledem na potřeby uživatelů služeb

Kompetentnost pracovníků bude posuzována nepřímo prostřednictvím hodnocení procesu případové práce, kdy bude posuzováno, jak jsou naplňovány identifikované potřeby vybraných uživatelů služeb.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Kritéria kvality navržená do přílohy vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Počet kritérií kontrolovaných inspekcí se snižuje ze 48 kritérií v roce 2006 na 22. Počítá se s tím, že tato nová kritéria budou opět součástí vyhlášky.

#### Standard 1 Poskytování sociální služby

Sociální služba je poskytována pouze osobě v nepříznivé sociální situaci, pokud potřeby vzniklé touto situací přesahují možnosti dostupných zdrojů osoby a jejich důsledky způsobují její sociální vyloučení nebo pro ni zvyšují riziko sociálního vyloučení.

1. *Byla určena a popsána nepříznivá sociální situace a dostupné zdroje.*
2. *Bylo zjištěno, které aspekty nepříznivé sociální situace nelze řešit z důvodu prokazatelné neexistence dostupných zdrojů osoby.*

#### Dopady na poskytovatele

Mělo by fungovat už nyní a v optimálním případě není třeba nic měnit. V horším případě bude potřeba upravit postupy pro jednání se zájemcem o službu.

#### Standard 2 Hodnoty sociálních služeb

Sociální služba při řešení nepříznivé sociální situace podporuje naplňování práv osob včetně zachování lidské důstojnosti osob, možnosti osob samostatně se rozhodovat o způsobu řešení nepříznivé situace, aktivitu osob při řešení nepříznivé situace, a sociální začlenění osob, resp. předcházení sociálnímu vyloučení. Sociální služba nabízí možnost poskytnutí podpory při rozhodování osobě, jejíž schopnost činit rozhodnutí je snížena.

3. *Byly nastaveny prostředky, způsoby a formáty, kterými si lze s osobou porozumět.*
4. *Sociální služba umí poskytnout nebo zprostředkovat podporu při rozhodování osobě, jejíž schopnost činit rozhodnutí je snížena.*

#### Dopady na poskytovatele

Mělo by fungovat už nyní, v optimálním případě není třeba měnit. v horším případě bude potřeba zavést nové přístupy ke komunikaci poskytování podpory při rozhodování, resp. vyškolit personál.

#### Standard 3 Informace o službě

Sociální služba zveřejňuje informace o charakteru služby, nabídce, podmínkách a kapacitě poskytování základních činností. Tyto informace jsou dostupné a přístupné široké veřejnosti.

Viz registrační podmínky – příloha č. 2.

---



## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Standard 4 Dojednávání smlouvy o poskytování sociální služby

Při dojednávání obsahu smlouvy poskytovatel s osobou komunikuje<sup>12</sup> způsobem, který si osoba zvolí. Při uzavírání smlouvy osoba má možnost využít podporu při komunikaci a rozhodování, pokud ji pro tento účel potřebuje a to i v případě, že je při uzavírání smlouvy zastoupena jinou osobou. Sociální službu nelze poskytovat proti vůli osoby. Průběh dojednávání smlouvy poskytovatel zaznamená. Pokud poskytovatel nabízí i bydlení na více než rok, uzavře s osobou nájemní smlouvu nezávisle na poskytování sociální služby. Poskytovatel smí odmítnout uzavření smlouvy pouze ze zákonných důvodů.

5. *Bylo zjišťováno, zda osoba potřebuje podporu při rozhodování. V případě potřeby byla tato podpora zajištěna.*
6. *Služba není poskytována proti vůli osoby.*
7. *Průběh uzavírání smlouvy je zaznamenán.*
8. *Smlouva na poskytování podpory není spojena se smlouvou na ubytování. Výjimkou je ubytování do jednoho roku.*

Dodržování zákonných důvodů viz registrační podmínky – příloha č. 2.

### Dopady na poskytovatele

Nový je požadavek na dokumentaci průběhu uzavírání smlouvy a oddělení smlouvy na dlouhodobější bydlení od smlouvy na poskytnutí podpory. Bude adekvátně přizpůsobeno přechodné období.

### Standard 5 Proces případové práce

Sociální služba je poskytována na základě individuálního posouzení potřeb, rizik a zdrojů osoby. Při posuzování potřeb jsou odlišeny potřeby, které vyjadřuje osoba, od potřeb, které na základě srovnání s vrstevníky formuluje pracovník, případně další lidé. V návaznosti na posouzení potřeb, rizik a zdrojů jsou dojednány cíle spolupráce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace člověka. Výsledky spolupráce jsou vyhodnocovány ve vazbě na posun v řešení nepříznivé sociální situace a sociální začleňování.

9. *Ve vazbě na nepříznivou sociální situaci byly individuálně posouzeny potřeby a zdroje osoby.*
10. *Byla stanovena rizika a postupy jejich zvládnání.*
11. *Při posuzování jsou odlišovány potřeby, jak je vyjadřuje osoba, od potřeb, jaké identifikuje pracovník.*
12. *Byly dojednány cíle spolupráce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a rozsah*

---

<sup>12</sup> v Úmluvě o právech osob čl. 2: způsoby, prostředky a formáty (modes, means and formats)

---

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

*podpory.*

13. *Činnosti, kterými se naplňují cíle spolupráce, jsou průběžně vyhodnocovány a aktualizovány.*
14. *Jsou nastaveny postupy vyhodnocování průběhu a výsledku služby vzhledem k řešení nepříznivé sociální situace osoby a jejímu sociálnímu začlenění.*
15. *Srovnání s vrstevníkem vychází z toho, co je považováno za dobré a důstojné v místě, čase a kultuře, kde osoba žije.*

### Dopady na poskytovatele

Nový je výslovný požadavek na mapování rizik a odlišování potřeb, jak je vyjadřuje osoba, od pohledu pracovníka. Bude potřeba upravit postupy pro individuální plánování. Ostatní požadavky jsou stejné jako dosud.

### Standard 6 Vedení osobní dokumentace

Poskytovatel sociální služby vede osobní dokumentaci za účelem zajištění kontinuity poskytování podpory osobám, vyhodnocování služby a dokladování průběhu služby. Osobní dokumentace je vnímána jako společný dokument poskytovatele a osoby. Poskytovatel poskytuje osobě přiměřenou pomoc při porozumění důvodům a obsahu vedené osobní dokumentace. Poskytovatel umožní osobě pořizovat výpisy a kopie z osobní dokumentace. Ve smlouvě o poskytování sociální služby je dohodnuta doba pro uchovávání osobní dokumentace po skončení poskytování sociální služby.

16. *Činnosti, kterými se naplňují cíle spolupráce, jsou průběžně zaznamenávány.*
17. *Dokumentace je vedena tak, aby se v co největší míře přizpůsobila možnostem osoby porozumět jejímu obsahu a významu.*
18. *Osoba byla seznámena s možností nahlížet do osobní dokumentace a pořizovat z ní výpisy a kopie pro osobní potřebu.*
19. *Ve smlouvě o poskytování sociální služby je dohodnuta doba pro uchovávání osobní dokumentace po skončení poskytování sociální služby*

### Dopady na poskytovatele

Požadavky se nemění s výjimkou výslovného požadavku ujednat s osobou dobu pro uchování osobní dokumentace po skončení poskytování služby.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Standard 7 Stížnosti na kvalitu

Poskytovatel poskytuje osobě podporu v průběhu celého procesu podávání a vyřizování stížností. Podporou se rozumí zajištění informací, jejich vysvětlení, podpora při komunikaci, podpora při podání i vyřizování stížnosti. Veřejně dostupné postupy pro podávání a vyřizování stížností obsahují minimálně označení místa, kam je možno stížnost podat a jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti. Poskytovatel eviduje stížnosti a způsob jejich vyřízení.

*20. Poskytovatel učinil všechna dostupná opatření, aby osobě vysvětlil pro ni srozumitelným způsobem pravidla pro podávání a vyřizování stížností.*

Kontrola evidence podaných a vyřízených stížností viz registrační podmínky – příloha č. 2.

#### Dopady na poskytovatele

Požadavky se nezvyšují. Není nic potřeba upravovat.

### Standard 8 Prostředí pro poskytování sociální služby

Zařízení sociálních služeb odpovídá po materiální a technické stránce druhu poskytovaných sociálních služeb a potřebám lidí, pro které jsou služby určeny. Prostředí nesnižuje důstojnost uživatelů služeb.

*21. Prostředí nesnižuje důstojnost osob.*

*22. Prostředí je přizpůsobeno specifickým potřebám osobám s omezenou možností pohybu a orientace.*

Materiálně technické zajištění s ohledem na druh služby a potřeby cílové skupiny kontroluje registrace

#### Dopady na poskytovatele

Požadavek se nemění. Není třeba nic upravovat.

### Standard 9 Pracovníci věnující se přímé práci s osobami

Odbornost a počet pracovníků odpovídá potřebám cílové skupiny uživatelů. Sociální pracovníci jsou schopni zejména vést proces případové práce včetně vedení osobní dokumentace, spolupracovat s dalšími odborníky, pokud potřeby osob přesahují odbornost vlastního personálu, obhajovat práva osob a poskytovat metodické vedení dalším pracovníkům v sociálních službách. Pracovníci věnující se přímé práci s osobami jsou kompetentní, bezúhonní a průběžně aktualizují své vzdělání.

Viz registrační podmínky – příloha č. 2.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

---

### Dopady na poskytovatele

Požadavky se nezvyšují. Není potřeba nic upravovat.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Zdroje

Jabůrková, M., Dohnalová, R., Jirků, L., Kudějová, T., Mátl, O., & Novák, P. (2007). *Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: SKOK.

Kocman, D. (2013). *Podněty z konzultací k materiálu „Změny povinností poskytovatelů včetně nového znění standardů kvality sociálních služeb“*. Praha: MPSV.

Kocman, D., & Paleček, J. (2012). *Formalismus a inspekce kvality sociálních služeb. Zpráva z kvalitativního šetření*. Praha: SKOK, CUISS.

Kocman, D., & Paleček, J. (2012). *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*. Praha: MPSV.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Tabulka Srovnání Standardů 2002 s návrhem Standardy 2013

Standardy kvality 2002	Standardy sociálních služeb 2013
<p><b>1 CÍLE a ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB</b></p> <p>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.</p>	<p><b>1 Poskytování sociální služby</b></p> <p>Sociální služba při řešení nepříznivé sociální situace podporuje naplňování práv osob včetně zachování lidské důstojnosti osob, možnosti osob samostatně se rozhodovat o způsobu řešení nepříznivé situace, aktivitu osob při řešení nepříznivé situace, a sociální začlenění osob, resp. předcházení sociálnímu vyloučení. Sociální služba nabízí možnost poskytnutí podpory při rozhodování osobě, jejíž schopnost činit rozhodnutí je snížena.</p>
<p><b>2 OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b></p> <p>Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.</p>	<p><b>2 Hodnoty sociálních služeb</b></p> <p>Sociální služba při řešení nepříznivé sociální situace podporuje naplňování práv osob včetně zachování lidské důstojnosti osob, možnosti osob samostatně se rozhodovat o způsobu řešení nepříznivé situace, aktivitu osob při řešení nepříznivé situace, a sociální začlenění osob, resp. předcházení sociálnímu vyloučení. Sociální služba nabízí možnost poskytnutí podpory při rozhodování osobě, jejíž schopnost činit rozhodnutí je snížena.</p>
<p><b>3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM o SLUŽBU</b></p> <p>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.</p>	<p><b>5 Informace o službě</b></p> <p>Sociální služba zveřejňuje informace o charakteru služby, nabídce, podmínkách a kapacitě poskytování základních činností. Tyto informace jsou dostupné a přístupné široké veřejnosti.</p>
<p><b>4 DOHODA o POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY</b></p> <p>Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby 3. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, které má služba naplňovat.</p>	<p><b>4 Dojednávání smlouvy o poskytování sociální služby</b></p> <p>Při dojednávání obsahu smlouvy poskytovatel s osobou komunikuje<sup>13</sup> způsobem, který si osoba zvolí. Při uzavírání smlouvy osoba má možnost využít podporu při komunikaci a rozhodování, pokud ji pro tento účel potřebuje a to i v případě, že je při uzavírání smlouvy zastoupena jinou osobou. Sociální službu nelze poskytovat proti vůli osoby. Průběh dojednávání smlouvy poskytovatel zaznamená. Pokud poskytovatel nabízí i bydlení na více než rok, uzavře s osobou nájemní smlouvu nezávisle na poskytování sociální služby. Poskytovatel smí odmítnout uzavření smlouvy pouze</p>

<sup>13</sup> V Úmluvě o právech osob, čl. 2: způsoby, prostředky a formáty (modes, means and formats)

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

	ze zákonných důvodů.
<p><b>5 PLÁNOVÁNÍ a PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB</b></p> <p>Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován.</p>	<p><b>5 Proces případové práce</b></p> <p>Sociální služba je poskytována na základě individuálního posouzení potřeb, rizik a zdrojů osoby. Při posuzování potřeb jsou odlišeny potřeby, které vyjadřuje osoba, od potřeb, které na základě srovnání s vrstevníky formuluje pracovník, případně další lidé. V návaznosti na posouzení potřeb, rizik a zdrojů jsou dojednány cíle spolupráce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace člověka. Výsledky spolupráce jsou vyhodnocovány ve vazbě na posun v řešení nepříznivé sociální situace a sociální začleňování.</p>
<p><b>6 OSOBNÍ ÚDAJE</b></p> <p>Zařízení shromažďuje a zpracovává 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.</p>	<p><b>6 Vedení osobní dokumentace</b></p> <p>Poskytovatel sociální služby vede osobní dokumentaci za účelem zajištění kontinuity poskytování podpory osobám, vyhodnocování služby a dokladování průběhu služby. Osobní dokumentace je vnímána jako společný dokument poskytovatele a osoby. Poskytovatel poskytuje osobě přiměřenou pomoc při porozumění důvodům a obsahu vedené osobní dokumentace. Poskytovatel umožní osobě pořizovat výpisy a kopie z osobní dokumentace. Ve smlouvě o poskytování sociální služby je dohodnuta doba pro uchování osobní dokumentace po skončení poskytování sociální služby.</p>
<p><b>7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b></p> <p>Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovená a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.</p>	<p><b>7 Stížnosti na kvalitu</b></p> <p>Poskytovatel poskytuje osobě podporu v průběhu celého procesu podávání a vyřizování stížností. Podporou se rozumí zajištění informací, jejich vysvětlení, podpora při komunikaci, podpora při podání i vyřizování stížnosti. Veřejně dostupné postupy pro podávání a vyřizování stížností obsahují minimálně označení místa, kam je možno stížnost podat a jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti. Poskytovatel eviduje stížnosti a způsob jejich vyřízení.</p>
<p><b>8 NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE</b></p> <p>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.</p>	<p>Bude řešeno upřesněním pojmu sociální začleňování, zdůrazněním principu subsidiarity v definici nepříznivé sociální situace a upřesněním případového procesu.</p> <p>Současně se počítá s určitým narovnáním situace v oblasti bydlení (oddělené smlouvy o poskytnutí dlouhodobého ubytování).</p>

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

<p><b>9 PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB</b></p> <p>Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni.</p>	<p>Standard 9: Pracovníci věnující se přímé práci s osobami</p> <p>Odbornost a počet pracovníků odpovídá potřebám cílové skupiny uživatelů. Sociální pracovníci jsou schopni zejména vést proces případové práce včetně vedení osobní dokumentace, spolupracovat s dalšími odborníky, pokud potřeby osob přesahují odbornost vlastního personálu, obhajovat práva osob. Pracovníci věnující se přímé práci s osobami jsou bezúhonní a průběžně aktualizují své vzdělání.</p>
<p><b>10 PRACOVNÍ PODMÍNKY a ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB</b></p> <p>Vedení zařízení zajišťuje pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanovuje a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci.</p>	<p>Ponecháno v gesci příslušným orgánům – úřad práce, hygiena apod.</p>
<p><b>11 PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ a PRACOVNÍCH TÝMŮ</b></p> <p>Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro dosažení veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb.</p>	<p>Rovněž nový standard č. 9</p>
<p><b>12 MÍSTNÍ a ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY</b></p> <p>Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.</p>	<p>Posuzuje se individuální přizpůsobení v rámci nového standardu č. 5:</p> <p>Sociální služba je poskytována na základě individuálního posouzení potřeb, rizik ...</p> <p>Standard 5: Proces případové práce</p>
<p><b>13 INFORMOVANOST o SLUŽBĚ</b></p> <p>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 a tím přispějí k dostupnosti služeb.</p>	<p>Viz Standard č. 3: Informace o službě</p>
<p><b>14 PROSTŘEDÍ a PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB</b></p> <p>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.</p>	<p>8. Prostředí pro poskytování sociální služby</p> <p>Zařízení sociálních služeb odpovídá po materiální a technické stránce druhu poskytovaných sociálních služeb a potřebám lidí, pro které jsou služby určeny. Prostředí nesnižuje důstojnost uživatelů služeb.</p>
<p><b>15 NOUZOVÉ a HAVARIJNÍ SITUACE</b></p> <p>Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.</p>	<p>Kontrola plnění předpisů v oblasti havarijních a nouzových situacích je ponecháno na relevantních institucích.</p> <p>Rizika spojená s jednotlivci a jejich nepříznivou</p>



## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

---

	sociální situací jsou obsažena ve Standardu 5: Proces případové práce
<b>16 ZAJIŠTĚNÍ KVALITY SLUŽEB</b> Vedení zařízení dbá na to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.	Ponecháno na poskytovateli.
<b>17 EKONOMIKA</b> Zařízení má plán zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb, vytváří podmínky pro to, aby hospodaření odpovídalo platným obecně závazným normám a bylo transparentní.	(Vyřazeno již v roce 2006)