



Standardy kvality sociálních služeb

Standard č. 1	Cíle a způsoby poskytování sociální služby
Aktualizace platná od:	1. 4. 2011

Plné znění standardu:	
Kritérium 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; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.
Kritérium b)	Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
Kritérium c)	Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.
Kritérium 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.

Vysvětlení standardu:	
<p>První standard má zaručit, že se poskytovatel sociálních služeb (ideálně všichni jeho zaměstnanci, nejen vedení) bude opakovaně zamýšlet nad tím, jaké je poslání služby ve vztahu ke společnosti, kdo je její klient (tedy pro koho je služba určena), z jakých zásad (principů) vychází a jaké jsou její cíle, kterých chce dosáhnout.</p> <p>Při formulování svého poslání, cílů, zásad a cílové skupiny klientů (a také později při samotném poskytování služby!) má služba vycházet z obecných požadavků zákona o sociálních službách. Tedy, že služba má za úkol především podporovat lidi v nepříznivé sociální situaci a předcházet jejich vyloučení ze společnosti. A dále, že služby musí být kdykoliv v praxi poskytovány odborně, důstojně, rovnoprávně a s respektem k základním lidským právům, přáním a individuálně určeným potřebám občanů – svých klientů.</p> <p>Poslání a ostatní základní prohlášení služby musí být zveřejněna – kdokoli tak může zkontrolovat, zda služba využívá poskytnuté veřejné finanční prostředky v souladu s účelem, pro který byla zřízena.</p>	

Důkazy (doklady) o naplňování standardu v organizaci:

Písemné důkazy:

- dokument Základní prohlášení – veřejný závazek (web, vyvěšen na veřejném místě)
- dokument Popis realizace sociální služby (web, registr, vyvěšen na veřejném místě)
- dokument Etický kodex zaměstnance (web, zaměstnanci, plakát, vyvěšen na veř. místě)
- dokument Koncepce sociální služby (pro aktuální rok)
- vnitřní předpis – Domácí řád (web, vyvěšen na veřejném místě)
- metodické postupy organizace (č. 1/2010 Jak postupovat při hospitalizaci klientů zbavených způsobilosti k právním úkonům)
- pracovní postupy vypracované a přístupné na jednotlivých odděleních (organizační v rámci celého oddělení i osobní směrem k jednotlivým klientům)
- náplně práce jednotlivých zaměstnanců
- zřizovací listina organizace (vyvěšena na veřejném místě)
- registr poskytovatelů sociálních služeb (dokumenty – Popis realizace sociální služby)
- webové stránky organizace (www.domovpistina.cz)
- propagační materiály organizace (prezentační panel atd.)
- tiskové zprávy, články v médiích, výroční zprávy
- dokumenty k souvisejícím standardům kvality, zejména k č. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 a 15
- projekt MPSV ČR Podpora transformace sociálních služeb (jednotlivé podklady)
- dosud rozpracované a plánované materiály:
 - další metodické postupy organizace: Uplatňování vlastní vůle klienta v sociální službě; Návaznost sociální služby na další dostupné zdroje; Jak mluvit a psát o lidech s mentálním postižením
 - informační letáky o poskytované službě (2 verze – veřejnost a osoby s postižením)

Důkazy v každodenní praxi:

- aktivní prezentace sociální služby a života klientů navenek (přednášky, prodejní akce apod.)
- respektování vlastní vůle klientů (vycházky, nákupy, odhlašování stravy apod.)
- řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- dodržování vnitřních předpisů, postupů a pravidel jednotlivými zaměstnanci
- vhodná výzdoba a vybavení zařízení
- pravidelné vzdělávání zaměstnanců v metodách poskytování sociálních služeb
- pravidelné metodické schůzky s koordinátory oddělení – řešení problémového chování, sporných témat (etických, v ochraně práv apod.)
- postupná humanizace zařízení v domácí prostředí (ovšem s ohledem na možnosti a limity instituce)
- realizace projektu MPSV ČR Podpora transformace sociálních služeb

Zpracoval: Martin Holub, vedoucí sociálního úseku

Schválil: Mgr. Aleš Adamec, ředitel

Dne: 22. 3. 2011