

Obsah

1. Úvod	7
2. Dějiny sociální péče	10
2.1. Letem světem	10
2.2. V českých zemích	11
3. O Standardech kvality sociálních služeb	12
3.1. Jak vznikaly Standardy	12
3.2. Principy Standardů	13
3.3. Základní zásady zavádění Standardů	13
3.4. Standardy pro jednotlivé typy služeb – speciální metodika	14
4. Dějiny osobní asistence	16
4.1. Ve světě	16
4.2. U nás	17
5. Základní informace o osobní asistenci	18
5.1. Definice a popis	18
5.2. Typy osobní asistence	19
5.2.1. Sebeurčující osobní asistence	19
5.2.2. Řízená osobní asistence	20
6. Standardy v poradenství a zprostředkování osobní asistence	22
6.1. Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb	22
6.1.1. Poslání, cíle a zásady poskytování služby	22

6.1.2. Ochrana uživatelů před předsudky	24
6.1.3. Uživatelé musí mít možnost uplatnit svou vůli ..	26
6.2. Ochrana práv osob	27
6.2.1. Pravidla pro předcházení porušování základních lidských práv a svobod	27
6.2.2. Vymezení situací střetu zájmů	28
6.2.3. Přijímání darů	30
6.3. Jednání se zájemcem o sociální službu	31
6.3.1. Informování zájemce o službu	31
6.3.2. Zájemcovy požadavky, očekávání a osobní cíle	32
6.3.3. Postup při odmítnutí zájemce	35
6.4. Smlouva o poskytování sociální služby	35
6.4.1. Uzavírání smlouvy	36
6.4.2. Zájemce má porozumět obsahu a účelu smlouvy	38
6.4.3. Rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle	39
6.5. Individuální plánování průběhu sociální služby	39
6.5.1. Individuální plánování s ohledem na druh sociální služby a okruh osob	40
6.5.2. Vedení individuálních záznamů	41
6.5.3. Plánování a průběžné hodnocení	41
6.5.4. Pro každou osobu má být určený zaměstnanec	41
6.5.5. Předávání potřebných informací mezi zaměstnanci	42
6.6. Dokumentace o poskytování sociální služby	43
6.6.1. Zpracování, vedení a evidence dokumentace ..	43
6.6.2. Anonymní evidence	44
6.6.3. Lhůty pro uchování dokumentace	44
6.7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	45
6.7.1. Způsoby stížností	46
6.7.2. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	46
6.7.3. Evidence a vyřizování stížností	47
6.7.4. Nespokojenost s vyřízením stížnosti	48

6.8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	48
6.8.1. Vytváření příležitosti pro zapojení do společnosti	48
6.8.2. Spolupráce s právníckými a fyzickými osobami	49
6.8.3. Zprostředkování fyzických a právníckých osob	50
6.8.4. Podpora v kontaktech a vztazích	51
6.9. Personální a organizační zajištění sociální služby	52
6.9.1. Stanovení struktury a počet pracovních míst	53
6.9.2. Organizační struktura, oprávnění a povinnosti ...	54
6.9.3. Přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob	55
6.9.4. Činnost fyzických osob	56
6.10. Profesionální rozvoj zaměstnanců	57
6.10.1. Hodnocení zaměstnanců	57
6.10.2. Vzdělávání zaměstnanců	59
6.10.3. Výměna informací mezi zaměstnanci	60
6.10.4. Finanční a morální oceňování zaměstnanců ...	61
6.10.5. Podpora prostřednictvím nezávislého kvalifikovaného odborníka	61
6.11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	63
6.11.1. Místo a doba podle druhu sociální služby a okruhu osob	63
6.12. Informovanost o poskytované sociální službě	64
6.12.1. Soubor informací o poskytované sociální službě	64
6.13. Prostředí a podmínky	66
6.13.1. Materiální, technické a hygienické podmínky	66
6.13.2. Prostředí má být důstojné a odpovídat okruhu osob	69
6.14. Nouzové a havarijní situace	70

6.14.1. Písenné definování nouzových a havarijních situací	70
6.14.2. Postupy při nouzových a havarijních situacích	71
6.14.3. Dokumentace o průběhu řešení těchto situací	73
6.15. Zvyšování kvality sociální služby	74
6.15.1. Kontrola a hodnocení poskytování sociální služby	74
6.15.2. Zjišťování spokojenosti	75
6.15.3. Zapojení zainteresovaných osob	75
6.15.4. Stížnosti jako podnět pro rozvoj služby	76
7. Závěr	77