

Obsah

(Názvy některých kapitol jsou zkrácené)

Stránka pro ty, co si knížku stáhli z netu, okopírovali apod.....	5
Úvod	7
Čtyři stránky pro ty, kteří neradi čtou.....	9
Obranné kroky v procesu "inspekce hrůzy"	15
Když se věci nedaří a dojde k „inspekci hrůzy“	17
Příprava na inspekci	21
Inspekce u poskytovatele	34
Protokol	51
Obrana proti Protokolu	63
Standardy kvality	75
Obecná pravidla	77
Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	88
Standard 2 – Ochrana práv osob	100
Standard 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu	120
Standard 4 – Smlouva o poskytování sociální služby	131
Standard 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby	151
Standard 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby	163
Standard 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby	169
Standard 8 – Návaznost sociální služby na další zdroje	176
Standard 9 – Personální a organizační zajištění služby	180
Standard 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců	181
Standard 11 – Místní a časová dostupnost poskytované služby	183
Standard 12 – Informovanost o poskytované sociální službě	185
Standard 13 – Prostředí a podmínky	188
Standard 14 – Nouzové a havarijní situace	191
Standard 15 – Zvyšování kvality sociální služby	196
Závěr	201
Použité zkratky	205
Použité zdroje	207