

Obsah

| | | |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Úvod..... | 5 |
| 2 | Stručný vhled do problematiky sociálních služeb..... | 7 |
| 2.1 | Historické dědictví | 7 |
| 2.2 | Období po roce 1989..... | 8 |
| 2.2.1 | Sociální péče | 9 |
| 2.2.2 | Totální instituce..... | 11 |
| 2.2.3 | Charakteristické znaky ústavní péče | 11 |
| 2.2.4 | Rizika a problémy ústavní péče..... | 14 |
| 2.3 | Vývoj legislativy po roce 1989..... | 14 |
| 2.4 | Aktuální stav | 19 |
| 2.5 | Kvalita podle zákona o sociálních službách | 21 |
| 3 | Kvalita v sociální práci..... | 25 |
| 3.1 | Vývoj hodnocení kvality sociální práce..... | 25 |
| 3.2 | Hodnocení (evaluace)..... | 27 |
| 3.3 | Kvalita sociální práce a hodnoty..... | 28 |
| 3.4 | Nejlepší praxe..... | 30 |
| 3.5 | Profesní standardy..... | 30 |
| 4 | Inspirace z komerční sféry | 35 |
| 4.1 | Kvalita..... | 35 |
| 4.2 | Standardizace kvality | 37 |
| 4.3 | Argumenty pro a proti zavádění kvalitativních systémů v sociální sféře..... | 38 |
| 4.4 | Kvalita a kultura organizace | 40 |
| 4.5 | Standardizované systémy..... | 43 |
| 4.5.1 | ISO | 43 |
| 4.5.2 | Baldrige – Award..... | 44 |
| 4.5.3 | Metoda 2Q | 44 |
| 4.5.4 | Controlling..... | 44 |
| 4.5.5 | Balance Scorecard | 45 |
| 4.5.6 | TQC, TQM, EFQM..... | 45 |
| 5 | Standardy kvality sociálních služeb v ČR..... | 55 |
| | Standard číslo 1: Cíle a způsoby poskytování služeb | 56 |
| | Standard číslo 2: Ochrana práv osob | 67 |
| | Standard číslo 3: Jednání se zájemcem o službu | 73 |
| | Standard číslo 4: Smlouva o poskytování sociální služby | 78 |
| | Standard číslo 5: Individuální plánování průběhu sociální služby | 82 |
| | Standard číslo 6: Dokumentace o poskytování sociální služby..... | 95 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Standard číslo 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby..... | 101 |
| Standard číslo 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje | 103 |
| Standard číslo 9: Personální a organizační zajištění sociální služby..... | 113 |
| Standard číslo 10: Profesní rozvoj zaměstnanců..... | 120 |
| Standard číslo 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby | 126 |
| Standard číslo 12: Informovanost o poskytované sociální službě..... | 127 |
| Standard číslo 13: Prostředí a podmínky | 128 |
| Standard číslo 14: Nouzové a havarijní situace | 130 |
| Standard číslo 15: Zvyšování kvality sociální služby | 134 |
| Přílohy..... | 143 |
| Příloha číslo 1: Etický kodex sociálních pracovníků České republiky | 143 |
| Příloha číslo 2: Kodex Charity Česká republika..... | 147 |