

1. Úvod	4
2. Evropský a národní kontext zajišťování kvality sociálních služeb	7
2.1. Proč a jak se hovoří o kvalitě sociálních služeb v Evropské unii?	7
2.2. Jak je kvalita sociálních služeb zajišťována v ČR?	9
3. Východiska a zásady ochrany práv uživatelů	10
3.1. Úvod	10
3.2. Listina základních práv a svobod a Standardy kvality sociálních služeb	10
3.3. LZPS – Hlava první: Obecná ustanovení	10
3.4. LZPS – Hlava druhá: Lidská práva a základní svobody	11
3.5. Závěr	14
4. Sebehodnocení jako nástroj pro zvyšování kvality sociálních služeb	15
4.1. Jaký je význam sebehodnocení kvality?	15
4.2. Jaké jsou zkušenosti s vlastním hodnocením?	16
4.3. Jaký je účel dotazníku?	16
4.4. Koho do procesu sebehodnocení zapojit?	17
4.5. Jak s dotazníkem pracovat?	18
4.6. Jak pracovat s výsledky sebehodnocení?	21
5. Výstupy z analýzy závěrečných zpráv a sebehodnotících dotazníků – příklady dobré praxe	23
5.1. Cíle a způsoby poskytování služeb	23
5.1.1. Jak přistupovat k vytváření poslání našeho zařízení, jak stanovit cíle pro další činnost a rozvoj, proč definovat cílové skupiny uživatelů?	24
5.2. Ochrana práv uživatelů	39
5.2.1. Jak definovat oblasti možného porušení práv uživatelů a možné způsoby jejich prevence a nápravy	39
5.2.2. Jak definovat oblasti možného střetu zájmů zařízení či pracovníků s uživateli a možné způsoby jejich prevence a nápravy	44
5.2.3. Jak respektovat rozhodnutí uživatele o řešení vlastní sociální situace	48
5.3. Dohoda o poskytování služby	49
5.3.1. Jak uzavírat s uživateli hodnotné a fungující dohody?	49
5.4. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	51
6. Závěr	55