

# OBSAH

ÚVOD .....	5
CO JSOU TO STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	5
<b>PROCEDURÁLNÍ STANDARDY .....</b>	<b>7</b>
<b>STANDARD 1. CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB .....</b>	<b>7</b>
VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....	12
ZÁKLADNÍ DOKUMENTY V ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	17
VNITŘNÍ PRAVIDLA V ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	18
<b>STANDARD 2. OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ .....</b>	<b>21</b>
MOŽNÉ ZDROJE PROBLÉMOVÉHO CHOVÁNÍ UŽIVATELŮ .....	26
SOUVISLOST PROBLÉMOVÉHO CHOVÁNÍ S NAPLŇOVÁNÍM ZÁKLADNÍCH LIDSKÝCH POTŘEB .....	28
POUŽÍVÁNÍ RESTRIKTIVNÍCH POSTUPŮ .....	29
<b>STANDARD 3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU .....</b>	<b>31</b>
JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU .....	35
ZJIŠŤOVÁNÍ OSOBNÍCH CÍLŮ U LIDÍ S POTÍŽEMI V KOMUNIKACI .....	38
<b>STANDARD 4. DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY .....</b>	<b>41</b>
<b>STANDARD 5. PLÁNOVÁNÍ A PRŮBĚH SLUŽBY .....</b>	<b>45</b>
PLÁNOVÁNÍ DLOUHODOBÝCH SLUŽEB .....	50
ZVLÁDÁNÍ RIZIKOVÝCH SITUACÍ .....	52
<b>STANDARD 6. OSOBNÍ ÚDAJE .....</b>	<b>54</b>
<b>STANDARD 7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....</b>	<b>58</b>
<b>STANDARD 8. NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE .....</b>	<b>64</b>
<b>PERSONÁLNÍ STANDARDY .....</b>	<b>69</b>
<b>STANDARD 9. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB .....</b>	<b>69</b>
<b>STANDARD 10. PRACOVNÍ PODMÍNKY A ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB .....</b>	<b>73</b>
<b>STANDARD 11. PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ A PRACOVNÍCH TÝMŮ .....</b>	<b>77</b>
<b>PROCEDURÁLNÍ STANDARDY .....</b>	<b>82</b>
<b>STANDARD 12. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY .....</b>	<b>82</b>
<b>STANDARD 13. INFORMOVANOST O SLUŽBĚ .....</b>	<b>84</b>
<b>STANDARD 14. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB .....</b>	<b>87</b>
PROSTŘEDÍ PRO POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	89
PROSTŘEDÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO DENNÍ A KRÁTKODOBÉ POBYTY UŽIVATELŮ .....	90
<b>STANDARD 15. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE .....</b>	<b>92</b>
<b>STANDARD 16. ZAJIŠTĚNÍ KVALITY SLUŽEB .....</b>	<b>94</b>
<b>STANDARD 17. EKONOMIKA .....</b>	<b>98</b>
<b>STRUČNÝ NÁVOD, JAK HODNOTIT A ZVYŠOVAT KVALITU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....</b>	<b>102</b>
<b>NEJČASTĚJŠÍ OTÁZKY A ODPOVĚDI .....</b>	<b>107</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>108</b>
UKÁZKA TABULKY ODBORNÝCH AKTIVIT A PERSONÁLU .....	108
PŘEHLED INTERNÍCH DOKUMETŮ ZAŘÍZENÍ .....	110
<b>PŘEHLED AUTORŮ .....</b>	<b>111</b>