

OBSAH

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

be změna. Jestliže taková poslouží buď jako děla, ve svých zarážkách, nebo se může stát zábradlím.

K vnějším hodnotitelům patří také lidé, kteří jsou přímo zapojeni do kvality vašich služeb – například vaši zaměstnanci. Jaké jejich cíle, kteří se mohou stát zástupci vašeho týmu? Můžete se s nimi setkat osobně nebo i prostřednictvím videokonferencí? Můžete se s nimi setkat prostřednictvím dotazníků, aby se mohli vyjádřit k vaším službám. Vy sami v roli hodnotitelů své služby vnějším hodnotitelům se budete muset představit. Je to velmi dobrá příležitost. Možná k diskuzím najdete v příloze v odstavcích nazvaných „Jak rozpoznat nejlepšího přítele“.