

ČÍSLO STANDARDU	POPIS KRITÉRIÍ	PODKLAD
<b>1</b> <b>Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb</b>	<i>a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována</i>	Standardy kvality OSP Zřizovací listina PPR PK Veškeré propagační materiály Obsah webových stránek PPR PK
	<i>b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č 5/2006 Etický kodex
	<i>c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje</i>	Standardy kvality OSP
	<i>d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č 5/2006 Etický kodex
<b>2</b> <b>Ochrana práv osob</b>	<i>a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č 5/2006 Etický kodex Směrnice č. 3/2006 k přijímání stížností Směrnice č. 1/2011 Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců PPR Pk Směrnice č.14/2006 K nahlížení do dokumentace, porušení práv klientů Směrnice 1/2014 Doporučený postup MPSV ČR Směrnice č. 8/2006 Upravující střet zájmu v rámci PPR Pk Směrnice č. 3/2014 Porušování pracovní kázně, sankce
	<i>b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č. 8/2006 Upravující střet zájmu v rámci činnosti PPR Pk Směrnice č. 5/2006 Etický kodex

		Směrnice č. 3/2006 K přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby
	<i>c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č. 13/2006 K přijímání darů
<b>3</b> <b>Jednání se zájemcem o sociální službu</b>	<i>a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP Směrnice č. 5/2006 Etický kodex Webové stránky KÚ a PPR Pk
	<i>b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP
	<i>c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP Směrnice č. 8/2006 Upravující střet zájmů v rámci činnosti PPR Pk
<b>4</b> <b>Smlouva o poskytování sociální služby</b>	<i>a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP
	<i>b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy</i>	Standardy kvality OSP
	<i>c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č. 9/2006 Manuál pro práci s klienty, pořizování záznamů v dokumentaci, zásady zacházení s osobními údaji klientů
<b>5</b> <b>Individuální plánování průběhu sociální služby</b>	<i>a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP Vnitřní směrnice 9/2006 Manuál pro práci s klienty, pořizování záznamů v dokumentaci, zásady zacházení s osobními údaji klientů
	<i>b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č 9/2006 Manuál pro práci s klienty, pořizování záznamů v dokumentaci, zásady zacházení s osobními údaji

		klientů
	<i>c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č. 9/2006 Manuál pro práci s klienty, pořizování záznamů v dokumentaci, zásady zacházení s osobními údaji klientů
	<i>d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č. 9/2006 Manuál pro práci s klienty, pořizování záznamů v dokumentaci, zásady zacházení s osobními údaji klientů
	<i>e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám</i>	Standardy kvality OSP Směrnice 2/2014 Systém výměny informací mezi zaměstnanci PPR PK
<b>6</b> <b>Dokumentace o poskytování sociální služby</b>	<i>a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP Směrnice č. 9/2006 Manuál práce s klientelou Směrnice č. 14/2006 o nahlížení do dokumentace, o porušení práv klientů
	<i>b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č. 9/2006 Manuál práce s klientelou, pořizování záznamů v dokumentaci, zásady zacházení s osobními údaji klientů
	<i>c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby</i>	Standardy kvality OSP Spisový a skartační řád
<b>7</b> <b>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby</b>	<i>a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP Směrnice č. 3/2006 Přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytované služby Směrnice č. 3/2014 Porušování pracovní kázně, sankce
	<i>b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti;</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP

	<i>s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele</i>	
	<i>c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č. 3/2006 Přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytované služby
	<i>d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č. 3/2006 Přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytované služby
<b>8</b> <b>Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje</b>	<i>a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP
	<i>b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP
	<i>c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP
<b>9</b> <b>Personální a organizační zajištění sociální služby</b>	<i>a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP Směrnice č. 2/2008 Odborný rozvoji zaměstnanců PPR Pk Organizační řád Provozní řád
	<i>b) Poskytovatel má písemně zpracovanu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní</i>	Standardy kvality OSP Metodika OSP
	<i>c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č. 2/2006 Přijímání, nástup a zaškolování nového interního pracovníka a zaměstnávání externích pracovníků
	<i>d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č. 2/2006 Přijímání, nástupu a zaškolování nového interního pracovníka a zaměstnávání externích pracovníků
<b>10</b> <b>Profesní rozvoj zaměstnanců</b>	<i>a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a</i>	Standardy kvality OSP Směrnice č. 1/2011 Hodnocení a

	<i>naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace</i>	profesní rozvoj zaměstnanců PPR Pk
	<i>b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP  Směrnice č. 1/2011 Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců PPR Pk
	<i>c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP  Směrnice 2/2014 systém výměny informací mezi zaměstnanci PPR Pk
	<i>d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní</i>	Standardy kvality OSP  Směrnice č. 1/2011 Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců PPR Pk  Vnitřní platový předpis
	<i>e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka</i>	Standardy kvality OSP  Směrnice č. 1/2011 Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců PPR Pk
<b>11</b> <b>Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby</b>	<i>Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb</i>	Standardy kvality OSP  Provozní řád PPR Pk  Metodika OSP
<b>12</b> <b>Informovanost o poskytované sociální službě</b>	<i>Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena</i>	Zpráva o činnosti a plnění úkolů PPR Pk  Provozní řád PPR Pk  Metodika PPR Pk (zřizovací listina PPR Pk, leták PPR Pk),  webové stránky PPR PK  Standardy kvality OSP
<b>13</b> <b>Prostředí a podmínky</b>	<i>a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob</i>	Standardy kvality OSP  Provozní řád PPR Pk
	<i>b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám</i>	Standardy kvality OSP  Provozní řád PPR Pk
<b>14</b> <b>Nouzové a</b>	<i>a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat</i>	Standardy kvality OSP

<b>havarijní situace</b>	<i>v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení</i>	Směrnice č. 1/2007 Nouzové a havarijní situace, mimořádné události
	<i>b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít</i>	Standardy kvality OSP  Směrnice č.1/2007 Nouzové a havarijní situace, mimořádné události
	<i>c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací</i>	Standardy kvality OSP  Směrnice č. 1/2007 Nouzové a havarijní situace, mimořádné události
<b>15 Zvyšování kvality sociální služby</b>	<i>a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob</i>	Standardy kvality OSP  Metodika OSP  Směrnice č. 3/2006 Přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytované služby  Směrnice č. 1/2011 Hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců PPR Pk  Zprávy o činnosti a plnění úkolů PPR Pk
	<i>b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</i>	Standardy kvality OSP  Metodika OSP  Směrnice č. 1/2017 Organizace a provádění vnitřní kontrolní činnosti PPR Pk
	<i>c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby</i>	Standardy kvality OSP
	<i>d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby</i>	Standardy kvality OSP  Směrnice č. 3/2006 Přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytované služby

**Všechny uvedené podklady jsou k nahlédnutí na pracovišti Poradny po rodinu Pardubického kraje v Pardubicích po předchozí telefonické domluvě se sociální pracovníci pro odborné sociální poradenství – PhDr. Marií Kopeckou, tel. č.: 603 273 948.**