



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Výsledná zpráva z pilotního ověření návrhu úpravy parametrů kvality a jejich kritérií v sociálních službách

Cílem „pilotního ověření návrhu nového znění parametrů a kritérií kvality poskytování sociálních služeb“ (dále jen pilotáž) bylo ověření revidovaných povinností poskytovatele uvedených v § 88 zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a standardů kvality sociálních služeb uvedených v příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Nové nastavení parametrů a kritérií je výstupem expertních pracovních skupin a dalších konzultací se zainteresovanými subjekty.

Kvůli vybrání poskytovatelů byli osloveni APSS ČR, ASNEP, ČAPS, ČAS. Na základě zaslání seznamů od poskytovatelů, bylo podle určených kritérií vybráno čtyřicet poskytovatelů. Těchto čtyřicet poskytovatelů bylo zařazeno do dvojic podle různých specifikací a dle zasláné nižší nabídkové ceny na provedení pilotáže bylo vybráno dvacet finálních poskytovatelů viz. tabulka níže.

Na úvod pilotáže bylo dne 6. 5. 2015 organizováno Ministerstvem práce a sociálních věcí povinné setkání s poskytovateli v Praze. Na setkání byli poskytovatelé seznámeni s revidovaným zněním povinností a kritérií, s plánovaným průběhem pilotáží a s podklady, které jim byli zaslány. Setkání se zúčastnili všichni vybraní poskytovatelé.

Po setkání byly poskytovatelům rozeslány zpracované dokumenty určené pro pilotáž.

Jednalo se o:

1. Metodický postup pilotního ověření
2. Revidované znění povinností a kritérií
3. Tabulku pro zpracování výstupu před pilotáží
4. Závěrečný formulář pro zpracování po pilotáži

Pilotáže se realizovala u dvaceti vybraných poskytovatelů v období květen až červenec a byla provedena napříč Českou republikou kromě Středočeského kraje a Prahy. Dohromady se pilotáže zúčastnilo čtyřicet šest služeb. Před zahájením pilotáže, musel každý poskytovatel odeslat vyplněnou tabulku před pilotáží, kde zaznamenával k jednotlivým kritériím své podněty, postřehy a hlavně neporozumění textu.

Ke každému poskytovateli jel jeden zaměstnanec Ministerstva práce a sociálních věcí a jeden expert, který se podílel na vytvoření nového nastavení. Na místě u poskytovatele se projednávala tabulka, kterou poskytovatel před pilotáží odeslal. V místě jednání se vysvětlovaly nesrovnalosti a zapisovaly se nové podněty ke kritériím a povinnostem.

Po pilotáži poskytovatel vyplnil a zaslal na Ministerstvo práce a sociálních věcí závěrečný formulář, ve kterém hodnotil, zda všem kritériím rozuměl, popřípadě čemu přesně na kritériu nebo výkladu

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

kritéria neporozuměl, zda by změnil formulace kritéria nebo povinnosti nebo zda ke kritériu by dohledal to, co se po něm požaduje.

Shrnutí:

Při pilotážích bylo nové nastavení povinností a kritérií vnímáno ve většině případů pozitivně. Podněty od poskytovatelů byly velice přínosné a jsou zaznamenány v přílohách tohoto dokumentu u jednotlivých oblastí.

Přílohy:

1. Příloha – Tabulka - Vybraní poskytovatelé
2. Příloha – Garance služby
3. Příloha – Proces poskytování služby
4. Příloha – Lidskoprávní oblast
5. Příloha – Vedení dokumentace
6. Příloha – Spolupráce



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Vybraní poskytovatelé			
	Název poskytovatele	Specifikace poskytovatelů pro oslovení	Přihlášené služby
1	RIAPS Trutnov	sociální služby pro osoby ohrožené drogovou závislostí	Kontaktní centrum
2	Diakonie ČCE středisko Valašské Meziříčí	podpora samostatného bydlení, denní stacionář, sociální rehabilitace	Podpora samostatného bydlení, Denní stacionář, Sociální rehabilitace
3	Centrum sociálních služeb Broumov	domov pro seniory a pečovatelská služba	Domov pro seniory, Pečovatelská služba
4	Domovinka	pečovatelská služba	Pečovatelská služba, Týdenní stacionář, Denní stacionář
5	CPPT Plzeň	terénní programy	Drogové poradenství ve věznici
6	Správa zdravotních a sociálních služeb Cheb	sociální služby pro rodiny s dětmi a pečovatelská služba	Denní stacionář, Domov pro osoby se zdravotním postižením, pečovatelská služba, Raná péče
7	Liga vozíčkářů,	sociální služby pro osoby s tělesně postižením	Centrum denních služeb, Sociální rehabilitace, Osobní asistence, Odborné sociální poradenství
8	PONTIS Šumperk,	sociální služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	Denní stacionář
9	Charita Kaplice,	sociální služby poskytující sociální rehabilitaci	Sociální rehabilitace
10	Terapeutická komunita Advaita,	terapeutická komunita	Terapeutická komunita
11	SENIOR centrum Blansko p.o.,	domov pro seniory a domov se zvláštním režimem	Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem
12	Integrované centrum pro osoby se zdravotním postižením Horní Poustevna	sociální služby pro osoby se zdravotním postižením	Domov pro OZP, Podpora samostatného bydlení, Chráněné bydlení, Sociálně terapeutické dílny
13	ULICE - agentura sociální práce Plzeň,	terénní programy s uživateli drog	Terénní program
14	ŽIVOT, Hradec Králové	tísňová péče	Tísňová péče
15	Armáda spásy	sociální služby pro osoby bez přístřeší	Azylový dům pro muže
16	FOKUS Karlovy Vary	osoby s duševním onemocněním	Sociální rehabilitace, Podpora samostatného bydlení, Sociálně terapeutické dílny
17	Diecézní charita Brno	služby pro děti a mládež	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, Terénní program, Rodinný sociální asistent
18	Kociánka	příspěvková organizace poskytující sociální služby	Domov pro OZP, Odlehčovací služba, Týdenní stacionář, Denní stacionář, Chráněné bydlení, Sociálně terapeutické dílny, Osobní asistence
19	RATOLEST BRNO,	nízkoprahové služby, služby pro děti a mládež a rodinu	Nízkoprahové služby
20	Domov důchodců Černožice	domov pro seniory	Domov pro seniory



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Garance služby

Povinnost 1.1:

Varianta a) - (v případě, že dojde k definování „nepříznivých sociálních situací“) Poskytovatel sociální služby má stanoveno, jakou nepříznivou sociální situaci řeší a způsoby jejího řešení, a podle toho postupuje

Varianta b) - (v případě, že k definování „nepříznivé sociální situace“ nedojde) Poskytovatel sociální služby má definovanou nepříznivou sociální situaci, kterou řeší a způsoby jejího řešení a podle toho postupuje.

Varianta c) - (v případě, že bude poskytovatel registrovat nepříznivou sociální situaci) Poskytovatel sociální služby má podle registrované nepříznivé sociální situace zpracované způsoby jejího řešení a podle toho postupuje.

Kritérium 1.1.1

Poskytovatel alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců vyhodnocuje, zda **způsob** poskytování sociální služby odpovídá poskytovatelem registrované a **zároveň** řešené nepříznivé sociální situaci. Hodnocení je zpracováváno písemně, obsahuje popis zjištěného stavu, případné nedostatky a způsob jejich nápravy, včetně stanovení termínu a odpovědného zaměstnance. Náprava je realizována v praxi.

Navržená formulace

„Poskytovatel alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců vyhodnocuje, zda poskytovaná sociální služba odpovídá poskytovatelem registrované a řešené nepříznivé sociální situaci uživatele.“

Výklad 1.1.1

Poskytovatel alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců vyhodnocuje, zda způsob poskytování sociální služby odpovídá poskytovatelem registrované a řešené nepříznivé sociální situaci (a je v souladu s účelem, druhem, místem a okruhem osob poskytované sociální služby - pro účely pilotáže, aby bylo jasné co sledovat, dokud není v zákoně definovaná NSS). Toto kritérium umožňuje službě standardy interpretovat s ohledem na vlastní praxi, pracovat s nimi dle svých potřeb. Proto je poskytovateli sociální služby do rukou předána odpovědnost za interpretaci jejich smyslu, přeložení si jejich znění na svou situaci a jejich používání jako nástroje řízení kvality služby. Díky zavádění standardů si poskytovatel sám stanovuje konkrétní rámec služby. Dochází tak k velkému uvolnění ve smyslu plnění požadavků daných standardy, včetně vytváření písemných postupů. Nyní už není primárně požadováno vytváření popisu služby, ale ověřování smysluplnosti nastavení služby, zda služba opravdu garantuje pomoc s řešením registrované nepříznivé sociální situace, tedy, zda naplňuje svůj účel, smysl existence. Cestou, jak toto zjistit, je **evaluace**, která je sama o sobě základním nástrojem rozvoje kvality služby. Poskytovatel si sám volí způsob evaluace, a kdo ji realizuje. Aby byla zajištěna **kontinuita** rozvoje kvality služby, jsou v kritériu formulovány konkrétní požadavky stanovení termínu a zaměstnance, který bude realizovat případnou nápravu nedostatků v praxi služby.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Doplnění

- *Žádost adiktologických služeb o přidání cílových služeb do NSS*
- *Často chápáno, že je potřeba mít toto kritérium zpracované v jedné složce*
- *Toto kritérium často chápáno jako hodnocení práce s klienty. Ne jako hodnocení služby jako celku*
- *Vypadl pojem uživatel (osoba). Proč nebyt konkrétní a neuvádět přesně, o jaké hodnocení jde a koho se to týká?*

Kritérium 1.1.2

Poskytovatel naplňuje a alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců písemně vyhodnocuje písemně zpracované vzdělávací plány zaměstnanců uvedených v § 115 písm. a), b) **zákon o sociálních službách**. Vzdělávací plány zaměstnance jsou zpracovány v souladu s potřebami sociální služby a řešenou nepříznivou sociální situací osob, kterým je poskytována sociální služba.

Navržená formulace

1. *„Poskytovatel naplňuje a alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců vyhodnocuje písemně zpracované vzdělávací plány zaměstnanců uvedených v § 115 písm. a), b). O tomto vyhodnocení vede písemný záznam.“*
2. *„Poskytovatel naplňuje a alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců písemně vyhodnocuje povinnost vzdělávání zaměstnanců uvedených v § 115 písm. a), b). Podle pravidel uvedených ve VP poskytovatele, které jsou zpracovány v souladu s potřebami sociální služby a řešenou nepříznivou sociální situací osob, kterým je poskytována sociální služba.“*

Výklad 1.1.2

Velký vliv na kvalitu služby mají pracovníci, kteří jsou jejími přímými realizátory v praxi. Pomoc při řešení nepříznivé sociální situace totiž vyžaduje komplexní a individualizovaný přístup kvalifikovaných odborníků, proto je na jejich rozvoj zaměřeno toto kritérium. Vzdělávací plán je dokumentem zaměřeným na individuální rozvoj každého zaměstnance s ohledem na řešenou nepříznivou sociální situaci osob službou a potřeby služby. To znamená, že je jeho součástí návrh takového vzdělávání, které vede k zvyšování kvality poskytované služby a přispívá k **úspěchu poskytovatele**. Individuální plány vzdělávání by rozhodně neměl být pouze formálním dokumentem, který se po vypracování založí do šuplíku, ale naopak materiálem, se kterým se pracuje, je aktualizován a doplňován na základě praktických zkušeností a je přínosem pro organizaci i zaměstnance. Odpovědnost je opět v rukou poskytovatele, který pro zajištění garance služby řešit registrovanou nepříznivou sociální situaci naplňuje a vyhodnocuje vzdělávací plány zaměstnanců.

Doplnění:

- *Jak je to s dalšími odbornými pracovníky, kteří pracují v sociálních službách? Paragraf 115 písmeno E)*
- *Nemělo by toto kritérium řešit i dobrovolníky a stážisty?*



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kritérium 1.1.3

Poskytovatel má vytvořen a zaveden systém pro předávání informací mezi zaměstnanci o poskytování sociální služby, včetně informací o naplňování cílů spolupráce s **každou** osobou, které je poskytována sociální služba.

Navržená formulace

„Poskytovatel má vytvořen a zaveden systém pro předávání informací mezi zaměstnanci o poskytování sociální služby uživateli, včetně informací o naplňování cílů spolupráce s uživatelem, kterému je poskytována registrovaná sociální služba.“

Výklad 1.1.3

Poskytovatel má směrem k řešení nepříznivé sociální situace efektivně a smysluplně nastaveno, kdo má přístup k jakým informacím. Vzhledem k zastupitelnosti i intervizi pracovníků si sám poskytovatel vytváří a zavádí systém předávání informací.

Kritérium 1.1.4:

Poskytovatel má zřízenou etickou komisi jako poradní orgán vedení organizace, který má přispět k profesionální a etické citlivosti při řešení každodenních situací v poskytované sociální službě. Členem komise je vždy osoba, která není zaměstnancem poskytovatele. Z činnosti etické komise je vždy zpracován písemný výstup.

Výklad 1.1.4

Smyslem práce s etickými hodnotami je v sociálních službách uvědomit si střet hodnot, a to na všech úrovních (hodnoty uživatele sociální služby, hodnoty zaměstnance sociální služby, principy sociální služby a možnosti poskytovatele sociální služby) a získat hlubší vhled do problému. Poradní orgán (například etická komise nebo etický poradní sbor) má přispět k profesionální a etické citlivosti při řešení každodenních situací a problémů v sociální službě. Podnět pro řešení vzniklého etického dilematu může poskytovateli podat jakákoliv osoba, a to formou ústní i písemnou. Jde především o to, aby se poskytovatel aktivně a pravidelně zabýval takovými podněty. Členy poradního orgánu jsou vždy ze dvou třetin zaměstnanci poskytovatele tvořící multidisciplinární tým (např. vedoucí pracovník, sociální pracovník, zdravotník, pracovník v sociálních službách, nepedagogický pracovník, klíčový pracovník, apod.) a to s ohledem na personální zajištění poskytované sociální služby. Třetinu poradního orgánu tvoří externí odborníci nebo osoby nezávislé na poskytovateli sociální služby (např. praktický lékař, psycholog, psychiatr, terapeut, dobrovolník, právník, opatrovník, apod.). Tyto osoby mají především přinést pohled zvenčí na řešený problém nebo dilema, které není ovlivněno zvyklostmi v poskytované sociální službě nebo přístupy či osobními vztahy k uživateli. Do poradního orgánu je taktéž přizván rodinný příslušník uživatele nebo jeho opatrovník, a to především proto, aby bylo do řešeného problému vneseno dostatečné množství informací o uživateli sociální služby. Rodinný příslušník nebo opatrovník tak má možnost napřímo ovlivnit metody práce s blízkým nebo doplnit chybějící, avšak pro rozhodování důležité informace. Poradní orgán řeší především

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

rozporuplné pohledy či přístupy k uživateli sociální služby. Zodpovídá náročné otázky a pomáhá při rozhodnutí při péči o něj. Orgán zasedá dle potřeby. Z jednání je vypracován zápis, se kterým jsou členové poradního orgánu obeznámeni, stejně tak se způsobem vyřešení etického dilemata či problému.

Doplnění

- *Veliký problém u menších organizací. Nemají si koho „zvenčit“ přizvat do komise.*
 - *Veliký problém u nízkoprahových služeb*
- *Etická dilemata řešena při supervizích, multidisciplinárních týmech*
- *Obava z toho, aby se etická komise nezřizovala pouze „formálně“*
- *Chápáno jako stálá (neměnná) skupina lidí*
- *Navrhován jiný název „Poradní orgán“*
- *Návrh na přeřazení tohoto kritériu do SPOLUPRÁCE*



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Proces poskytování služby

Povinnost 2.1

Poskytovatel sociální služby má písemně zpracována vnitřní pravidla pro jednání o sociální službě a podle těchto pravidel postupuje.

Kritérium 2.1.1

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro poskytování informací zájemci a jednání se žadatelem v souladu s registrovanou nepříznivou sociální situací. Obsahem vnitřních pravidel jsou informace, které poskytovatel předává. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Výklad 2.1.1

Písemně zpracovaná vnitřní pravidla nemusí být samostatně zpracovaným dokumentem, směrnicí. Poskytovatel v případě zájemce pouze sděluje informaci o sociální službě. To znamená, že informuje zájemce pro něj srozumitelným způsobem o sociální službě, odpovídá na jeho otázky, případně identifikuje, zda je zájemci vůbec možné danou sociální službu poskytnout. Po tomto procesu se zájemce rozhoduje, zda o sociální službu požádá či nikoliv, tedy zda se stává žadatelem o sociální službu.

Zatímco zájemcem mohou být i jiné osoby, například jeho rodina, blízká osoba, zástupce policie, zástupce samosprávného celku, sociální pracovník jiného poskytovatele, žadatelem pak může být jen osoba, respektive budoucí příjemce sociální služby. U žadatele tedy jde již o jednání a předmětem není pouze sdělování informací, nýbrž interaktivní proces, jehož cílem je mimo jiné i stanovit cíle poskytované služby nebo individualizovat smlouvu dle potřeby. Pravidla dále obsahují praxi poskytovatele, včetně metod práce při poskytování informací osobě odpovídající jejím komunikačním schopnostem a dalším potřebám. Potřeby osoby vycházejí z řešené nepříznivé sociální situace. Poskytovatel v pravidlech uvádí, které informace a ve které fázi jednání osobě předává.

Doplnění:

- *Pro terénní programy těžko rozlišitelný kdy je zájemce a kdy žadatel*
- *Každý v odborném poradenství je žadatel. Nikdo se neodmítá. Kdo do tohoto osobního poradenství nepatří, tak stejně dostane základní poradenství, kterým ho odkáže na jinou službu.*
- *U NZDM je fáze přechodu mezi zájemcem a žadatelem je velmi krátká, cca 10 minut, je to pouze fáze, kdy jednájí o smlouvě*
- *Terénní programy také často oslovují neznámé lidi na ulici buď s očekáváním, že se z nich vyvine klient nebo že rozšíří povědomí o nabízené službě. Nazýváme to aktivním oslovováním. To by se nějak vykazovalo? Tady neprojevuje jako první zájem ten člověk, ale prvotní zájem o toho člověka vyvíjí pracovník.*



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kritérium 2.1.2 Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro odmítnutí žadatele ze zákonných důvodů. Obsahem vnitřních pravidel je popis způsobu informování zájemce o odmítnutí a popis způsobu vedení písemných záznamů o odmítnutí žadatele. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Výklad 2.1.2

Písemně zpracovaná vnitřní pravidla nemusí být samostatně zpracovaným dokumentem, směrnicí. Poskytovatel v písemných pravidlech popisuje vlastní praxi při informování žadatele o odmítnutí poskytnutí sociální služby ze své strany, tedy ze strany poskytovatele, nikoliv ze strany žadatele. Jedná se o situace, kdy sám žadatel od jednání s poskytovatelem odstoupil, jednání přerušil, ukončil a to například z důvodů nevyhovující praxe poskytovatele, nalezení jiného řešení své nepříznivé sociální situace. Poskytovatel v pravidlech zpracuje postup pro odpovědného zaměstnance, ve kterém stanoví jakými způsoby, respektive způsobem má být žadatel o odmítnutí poskytnutí sociální služby informován. Způsob odmítnutí musí odpovídat **charakteru sociální služby**. Poskytovatel v pravidlech uvádí postup pro zpracování a vedení záznamů o odmítnutí žadatele.

Doplnění:

- *Ve výkladu je zřejmě chybně uvedeno - popis informování zájemce místo pojmu žadatel*
- *Problém při odmítnutí zájemce a žadatele podle zákonných důvodů. V současnosti má poskytovatel např. stanoven region, odkud klienty přijímají. Pokud zájemce do regionu nespadá, odmítají ho rovnou po telefonu a záznam nedělají, budou ho dělat? Je to odmítnutí z důvodu nesplnění cílové skupiny nebo ne? Toto je třeba dost ošetřit v registru. Totéž věk, totéž v sociální rehabilitaci mentální postižení. Zde poskytovateli připadá pouhé stanovení NSS jako málo. Návrh na doplnění nebo přeformulování v zákoně – zákonné důvody pro odmítnutí*

Povinnost 2.2

Poskytovatel sociální služby vede evidenci odmítnutých žadatelů o sociální službu.

Kritérium 2.2.1

Poskytovatel vede písemnou evidenci odmítnutých žadatelů a eviduje důvod a datum odmítnutí. Součástí jsou i písemné záznamy z jednání s odmítnutým žadatelem, včetně toho, kterému poskytnul základní sociální poradenství. *Pouze pro bytové služby.*

Výklad 2.2.1

Poskytovatelem písemně vedená evidence obsahuje chronologicky řazený přehled odmítnutých žadatelů o sociální službu. Poskytovatel zaznamenává u každého odmítnutého žadatele důvod jeho odmítnutí, ten musí být v souladu se zákonnými důvody uvedenými v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách a datum odmítnutí, respektive datum rozhodnutí o odmítnutí žadatele.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Poskytovatel má rozhodnutí o odmítnutí žadatele podložené zpracovanými písemnými záznamy z jednání o poskytování sociální služby s každým odmítnutým žadatelem. Z písemného záznamu je zřejmé, kdo o odmítnutí žadatele rozhodnul, na jakém podkladu a z jakého důvodu. Poskytovatel zaznamenává i případnou další sociální práci ve prospěch odmítnutého žadatele.

Doplnění:

- *Vnímáno jako administrativní zátěž*
- *Potřeba vydefinovat jednání se zájemcem jako základní činnost*
- *Nejednoznačné znění kritéria – „Součástí jsou i písemné záznamy z jednání s odmítnutým žadatelem, včetně toho, kterému poskytnul základní sociální poradenství...“ Znamená to dva různé výklady:*
- *Výklad č. 1) Máme jednat s žadatelem i potom, co jsme ho odmítli. Včetně případů, kdy jsme mu nabídli pouze základní sociální poradenství. A těchto jednání vést další záznamy.*
- *Výklad č. 2) Máme doložit, že u toho žadatele, se kterým jsme jednali a který byl posléze odmítnut, máme evidován záznam z jednání s ním, kde lze dohledat důvody odmítnutí.*

Povinnost 2.3

Poskytovatel sociální služby poskytuje sociální službu na základě uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Kritérium 2.3.1

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby. Obsahem vnitřních pravidel je způsob uzavírání smlouvy s ohledem na nepříznivou sociální situaci osoby. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Výklad 2.3.1

Písemně zpracovaná vnitřní pravidla nemusí být samostatně zpracovaným dokumentem, směrnicí. Uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby je nedílnou součástí procesu poskytování sociální služby.

Poskytovatel zpracovává v písemných pravidlech informace o zvoleném způsobu uzavírání smlouvy (ústní, písemné), o zvolených postupech při uzavírání smlouvy, o zpracování změn v uzavřené smlouvě (například jejím prodlužování, ukončování, apod.). Poskytovatelem zvolený způsob nebo způsoby musí odpovídat potřebám osoby vycházejících z řešení její nepříznivé sociální situace a charakteru sociální služby. Pravidla nemusí obsahovat skutečnosti, které osahuje písemná smlouva. Je na rozhodnutí poskytovatele, zda vzor písemně zpracované smlouvy přiloží k písemným vnitřním pravidlům.

Doplnění:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- *Ze samotného kritéria není patrné, že pravidla musí obsahovat i postup při uzavírání smlouvy, to řeší teprve výklad k danému kritériu. Způsob zahrnuje, zda je smlouva uzavřena písemně či ústně.*

Povinnost 2.4

Poskytovatel sociální služby společně s osobou plánuje a hodnotí průběh poskytování sociální služby podle sjednaného cíle spolupráce a uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby. Poskytovatel vede v písemné podobě individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby osobě.

Kritérium 2.4.1

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro plánování a hodnocení poskytování sociální služby. Obsahem pravidel je popis způsobu plánování, zaznamenávání a hodnocení poskytování sociální služby **k osobě**. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Výklad 2.4.1

Písemně zpracovaná vnitřní pravidla nemusí být samostatně zpracovaným dokumentem, směrnici. Plánování a hodnocení poskytování sociální služby je součástí procesu poskytování sociální služby od fáze jednání se žadatelem o službu až po ukončení poskytování služby. Forma vnitřních pravidel včetně popisu a členění celého procesu je plně na poskytovateli. Písemně zpracovaná vnitřní pravidla obsahují informace o vlastní praxi poskytovatele při procesu plánování a hodnocení poskytování sociální služby každé osobě. Pravidla obsahují popis zvoleného způsobu / způsobů plánování a hodnocení, to znamená popis zvolené metody / metod, zvoleného postupu / postupů při plánování, včetně kompetencí jednotlivých osob v procesu plánování a hodnocení poskytované sociální služby. Zvolený způsob / způsoby odpovídají poskytovatelem řešené nepříznivé sociální situace. Důležitým obsahem pravidel je způsob zaznamenávání informací o celém procesu poskytování služby jednotlivým osobám. Pravidla vycházejí z praxe poskytovatele, ten podle nich postupuje.

Doplnění

- *Kritérium by spíše zařadili do Garance*
- *Návrh vložení „Nepříznivé sociální situace“ do kritéria, tak jako je ve výkladu*

Kritérium 2.4.2

Poskytovatel společně s osobou dojednává cíle spolupráce, průběh a rozsah poskytované sociální služby. O tomto jsou vedeny písemné záznamy.

Výklad 2.4.2

Dojednávání cílů spolupráce, průběhu a rozsahu poskytované sociální služby probíhá již při jednání se žadatelem o službu a dále v průběhu poskytování sociální služby. Dojednávání je součástí procesu



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

poskytování sociální služby, tedy již od fáze jednání se žadatelem o službu, na kterou navazuje další dojednávání cílů spolupráce, průběh a rozsah, a to po celou dobu poskytování sociální služby. Cíle spolupráce poskytovatele s žadatelem / osobou musí být v souladu s poskytovanou sociální službou, řešenou nepříznivou sociální situací (viz Oblast Garance služby), individuálními potřebami i možnostmi žadatele / osoby a v souladu s projevem jeho / její vůle. Zaměstnanci poskytovatele vedou o procesu dojednávání písemné záznamy v individuálních záznamech o průběhu poskytování sociální služby. Poskytovatelem zvolený způsob zaznamenávání informací o procesu poskytování služby řeší kritérium 2.3.1.

Doplnění:

- *Návrh vložení „Nepříznivé sociální situace“ do kritéria, tak jako je ve výkladu*
- *Kritérium je pro NZDM vnímáno jako složité, především ustanovení "společně s osobou", protože plánování vychází z představ klientů, ale osoba není do plánování „cíleně zapojována“*

Kritérium 2.4.3

Poskytovatel vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby. Společně s osobou hodnotí naplňování cílů spolupráce alespoň jedenkrát za šest měsíců, v případě jednorázového řešení nepříznivé sociální situace osoby hodnocení ihned následuje. O výstupech z hodnocení naplňování cílů spolupráce vede poskytovatel písemné individuální záznamy.

Výklad 2.4.3

Poskytovatel si sám v praxi stanoví, jaké vede individuální písemné záznamy o průběhu poskytování sociální služby osobě. Zvolí si formu, četnost zápisu a požadovaný obsah. Písemné individuální záznamy zaměstnanci využívají především jako podklad pro hodnocení cílů spolupráce. Četnost hodnocení vychází z praxe poskytovatele a charakteru poskytované sociální služby, nejméně však jedenkrát za šest měsíců. Poskytovatelem zvolený způsob zaznamenávání informací o procesu poskytování služby řeší kritérium 2.3.1.

Doplnění:

- *Kritérium poskytovatelům přišlo často stejné jako kritérium 4.2.1*
- *Termín hodnocení 1 x za 6 měsíců poskytovateli připadá zbytečný, náročný a zatěžující. Hrozí riziko formálnosti. Návrh 1 x za rok*



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Lidskoprávní oblast

Povinnost 3.1 Poskytovatel sociálních služeb dodržuje lidská práva a svobody osoby, které je poskytována sociální služba.

Kritérium 3.1.1

Poskytovatel má vytvořen a zaveden systém pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob.

Výklad 3.1.1

Jde o prevenci - poskytovatel by si měl definovat situace, kdy by mohlo dojít k porušení základních práv a svobod *osob* při poskytování služby a co udělá pro to, aby nenastaly.

Rozšíření oblasti ochrany práv na všechny osoby - nejen na ty, kterým se služby poskytují, ale i na zájemce a žadatele.

Poskytovatel by měl pracovat s právy a svobodami, které jsou definovány v Listině základní práv a svobod a které se reálně vztahují k poskytované sociální službě a jsou provázány s nepříznivou sociální situací (pozn. - pouze pro účely pilotáže, než bude definováno, co je to nepříznivá sociální situace: s účelem, druhem, *místem* a formou poskytování sociální služby; dále v souladu s okruhem osob, cílovou skupinou a to včetně věku), kterou poskytovatel společně s osobou řeší.

Poskytovatel by měl funkčnost vytvořeného preventivního systému kontrolovat v rámci naplňování kritéria 1.1.1.

Splnění kritéria lze dohledat v rámci praxe sociální služby, při rozhovorech se zaměstnanci a osobami, pozorováním, prohlídkou, popř. v písemných materiálech.

Navazuje zejm. na stávající kritérium SQ 2a).

Doplnění:

- *V terapeutických komunitách jsou přímo porušována lidská práva. Mají definované situace, kdy přímo dochází k porušení základních práv a svobod (omezení pohybu, zákaz sexu mezi klienty, odevzdání peněz a dokladů). Vše se souhlasem klientů a nezbytné pro léčebný proces*
- *Vztahuje se toto kritérium i na porušení práv zájemce?*

Kritérium 3.1.2

Poskytovatel vede písemné záznamy o konkrétní situaci porušení lidských práv a svobod osoby. Záznam obsahuje popis způsobu jejího řešení a vyhodnocení ve vztahu k osobě a zaměstnanci. Způsob jejího řešení realizuje v praxi.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Výklad 3.1.2

Zde jde o praxi - poskytovatel by měl vést písemné záznamy o porušení lidských práv a svobod osob, pokud k nim při poskytování sociální služby dojde (opět jen těch, které jsou definovány v Listině základní práv a svobod a které se reálně vztahují k poskytované sociální službě a jsou provázány s nepříznivou sociální situací, kterou poskytovatel společně s osobou řeší). (Pozn. - pouze pro účely pilotáže, než bude definováno, co je to nepříznivá sociální situace: s účelem, druhem, místem a formou poskytování sociální služby; dále v souladu s okruhem osob, cílovou skupinou a to včetně věku).

Forma záznamu není dána, záleží na poskytovateli, jakou formu záznamu zvolí. Obsahem záznamu jsou informace o konkrétní situaci porušení základních lidských práv a svobod osoby, popis způsobu jejího řešení a vyhodnocení ve vztahu k osobě a zaměstnanci - zde se očekává popis toho, co se stalo (jaké právo, či svoboda osoby byla porušena), jak se situace řešila směrem k tomu, komu bylo právo či svoboda porušeny a směrem k tomu, kdo je porušil. Poskytovatel musí prokázat, jak s porušením práv pracuje (záznamy v dokumentaci osoby, porady, zápisy, pozorování, prohlídka, řešení stížností apod.).

Splnění kritéria lze dohledat v písemných materiálech, v rámci praxe sociální služby, při rozhovorech se zaměstnanci a osobami, pozorováním, prohlídkou. Navazuje zejm. na stávající kritérium SQ 2a).

Doplnění:

- *Jak řešit v terapeutických komunitách, kde porušují lidská práva?*

Povinnost 3.2

Poskytovatel má zpracována a zveřejněna písemná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby a podle těchto pravidel postupuje.

Kritérium 3.2.1

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání, vyřizování a písemnou evidenci stížností na poskytování sociální služby. **Pravidla zohledňují řešenou nepříznivou sociální situaci osob, kterým je sociální služba poskytována.** Obsahem vnitřních pravidel jsou informace o tom kdo, komu, jakým způsobem a v jaké formě může stížnost podat, kdo a jakým způsobem ji bude vyřizovat, stanovení lhůty pro vyřízení stížností a způsob evidence stížností. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Navržená formulace:

1. „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání, vyřizování a písemnou evidenci stížností na poskytování sociální služby. Pravidla jsou zpracována takovým způsobem, aby osoby, kterým je sociální služba poskytována, jim náležitě rozuměli a uměli je využívat. Obsahem vnitřních pravidel jsou informace o tom kdo, komu, jakým způsobem a v



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

jaké formě může stížnost podat, kdo a jakým způsobem ji bude vyřizovat, stanovení lhůty pro vyřízení stížností a způsob evidence stížností. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.“

Výklad 3.2.1

Zde jde o praxi - poskytovatel by měl mít písemná pravidla pro podávání, vyřizování a písemnou evidenci stížností na poskytování sociální služby, podle kterých v praxi postupuje.

Poskytovatel by měl řešit stížnosti nejen na kvalitu a způsob poskytování sociální služby, tak jak je tomu v současnosti, ale nově veškeré stížnosti na poskytování sociální služby jako celku - jde o reakci na současnou praxi, kdy není zcela jasné, co je myšleno pod pojmem "kvalita a způsob".

Pravidla zohledňují řešenou nepříznivou sociální situaci osob, kterým je sociální služba poskytována - jde o nápravu současného požadavku na poskytovatele, aby měl pravidla "ve formě srozumitelné osobám", který v praxi není často realizovatelný. Poskytovatel by měl umět pracovat se stížnostmi u všech osob a zohledňovat nepříznivou sociální situaci konkrétních osob - mimo jiné i možnosti a schopnosti (pozn. - pouze pro účely pilotáže, než bude definováno, co je to nepříznivá sociální situace: s účelem, druhem, místem a formou poskytování sociální služby; dále v souladu s okruhem osob, cílovou skupinou a to včetně věku). Konkrétně by měl poskytovatel na základě řešené nepříznivé sociální situace nastavit kdo (uživatel - *osoba*, opatrovník, zástupce...), komu (konkrétní zaměstnanci poskytovatele), jakým způsobem a v jaké formě (s ohledem na možnosti a schopnosti osoby) může stížnost podat a kdo (konkrétní zaměstnanci poskytovatele, popř. nadřízený orgán, při stížnosti na statutárního zástupce organizace) a jakým způsobem (opět s ohledem na možnosti a schopnosti osoby) ji bude vyřizovat a *termín - lhůtu k vyřízení*.

Evidence stížností - jde o upřesnění současného požadavku na evidování stížností (7c)), který je v praxi, pro svou obecnost, nejasně vykládán. Nově se ve výkladu definuje, co by měla pravidla *evidence* minimálně obsahovat - datum doručení stížností; jméno, příjmení a kontaktní údaje stěžovatele; předmět stížnosti; *řešitele stížnosti*, výsledek šetření s uvedením odůvodnění stížnosti; přijatá opatření; datum vyznění stěžovatele o výsledku stížnosti.

Splnění kritéria lze dohledat v písemných materiálech, v rámci praxe sociální služby, při rozhovorech se zaměstnanci a osobami, pozorováním, prohlídkou.

Navazuje na stávající kritéria SQ 7a) - 7c).

Doplnění:

- *Proč vypadly pojmy „kvalita“ a „způsob“ poskytování služby; místo toho jsou nahrazeny stížnostmi na poskytování služeb jako „celku“? Pojmy jako „kvalita“ a „způsob“ poskytování služby v souvislosti s podáváním stížností pro nás byly jasné mantinely pro řešení, které můžeme ovlivnit; nyní rozmělněno na službu jako „celek“ = krok zpět*



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Vedení dokumentace

Povinnost 4.1:

Poskytovatel sociální služby má zavedena vnitřní pravidla řízení dokumentace a vede dokumentaci o průběhu poskytování sociální služby osobě, které je sociální služba poskytována.

Kritérium 4.1.1

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro řízení dokumentace. Obsahem vnitřních pravidel jsou informace o tom, kdo dokument zpracovává, schvaluje, reviduje jeho formální a věcnou správnost, nakládá s ním, pro koho je určen, místo uložení, požadavek datace, dále struktura dokumentace. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Výklad 4.1.1

Poskytovatel písemně zpracovává vnitřní pravidla o řízení procesu dokumentace, poněvadž dokumentace určuje nejlepší postup, dokládá určitý postup, uchovává know-how poskytovatele, je důležitá pro zastupitelnost zaměstnanců a pro poskytování sociální služby osobám. Pro účely vnitřních pravidel vedení dokumentace je dokumentem písemný či jiný předpis, který je schválen v souladu s procesem řízení dané organizace a má charakter závazného příkazu. Jedna z možných struktur dokumentace: 1. **Manažerská dokumentace**: slouží k okamžitým zásahům vedení (rozhodnutí, nařízení, opatření apod.) 2. **Řídící dokumentace** je tvořena: a) Směrnice: postupy realizace určitých procesů nebo činností, b) Pracovní pokyny: pro výkon konkrétních pracovních a kontrolních operací (např. schémata, pracovní instrukce – např. pokyn pro záznam stížnosti)

Doplnění:

- Vnímáno jako administrativní zátěž
- Často vyjadřován názor, že by se měl vydat nějaký „pokyn“, ve kterém by bylo popsáno, jak tyto pravidla mají vypadat

Kritérium 4.1.2:

Poskytovatel vede dokumentaci vzniklou při procesu poskytování sociální služby osobě, které je sociální služba poskytována. V případech, kdy to vyžaduje charakter služby, je dokumentace o průběhu poskytování sociální služby osobám vedena anonymně.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Výklad 4.1.2

Účelem vedení dokumentace o průběhu poskytování sociální služby je zajištění kontinuity poskytování podpory a pomoci osobám (např. při využívání další služby, pro zastupitelnost zaměstnanců), vyhodnocování služby (směrem ke kvalitě i pro účely různých analýz) a dokladování průběhu služby (pro ochranu osob i poskytovatele, kontrolu).

Doplnění:

- Zahrnuje pouze vedení dokumentace "klientovi", nebo i "žadatelí"?
- **Není kritérium 4.1.2 duplicitní s 2.4.3?**

Kritérium 4.1.3

Poskytovatel umožňuje osobě nahlížet do dokumentace vzniklé při procesu poskytování sociální služby osobě, pořizovat z ní výpisy a kopie.

Navržená formulace:

- *„Uživatel sociální služby má možnost nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel v souvislosti s ním vede. Uživatel má právo pořizovat z této dokumentace výpisy a kopie.“*

Výklad 4.1.3

Z důvodu zajištění kontinuity pomoci a podpory osobám (např. při přechodu z jedné služby do druhé), je formulací tohoto kritéria rozšířen § 12 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, kdy podle něj osoba může požádat pouze o informaci o zpracování svých osobních údajů. Konkrétní podmínky si nastavuje sám poskytovatel.

Doplnění:

- **Kritérium je formulováno tak, že z pojmu „osoba“ není přesně jasné, o koho může jít. Riziko možného zneužití, či střetu zájmů. Je tím snad myšlen i rodinný příslušník, opatrovník, zmocněnec?**



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Spolupráce

Povinnost 5.1:

Poskytovatel sociální služby podporuje osobu, které je poskytována sociální služba, ve využívání dalších veřejných služeb s ohledem na její nepříznivou sociální situaci, individuální potřeby a dostupnost těchto služeb.

Kritérium 5.1.1

Poskytovatel při řešení nepříznivé sociální situace osoby případně využívá i **další služby**, a to s ohledem na její individuální potřeby. Toto dokládá individuálními písemnými záznamy o průběhu poskytování sociální služby **osobě**.

Výklad 5.1.1

Poskytovatel aktivně informuje osobu (žadatele, uživatele) o **míře jejího možného sociálního začlenění** v rámci dohodnuté spolupráce při poskytování sociální služby, a to zohledňující nejen individuální potřeby osoby, ale i její možnosti, schopnosti a dovednosti. Poskytovatel informuje osobu o dalších službách, a to nejen sociálních, ale i doplňujících. Součástí těchto informací není jen nabídka služeb zajišťujících poskytovatelem, ale především přehledná a aktivní nabídka služeb, které jsou poskytovány mimo vlastní prostory poskytovatele. Jsou myšleny především takové služby, které přinášejí do života osoby sociální změnu, napomáhají její socializaci, nabolávají stereotyp především v pobytové a ambulantní sociální službě a podporují běžný způsob života. Poskytovatel využívá existující síť sociálních služeb nabídky dalších služeb vedoucích k začlenění osoby do společnosti. Poskytovatel nenechává iniciativu sociálního začlenění jen na osobě, aktivně jí v tomto podporuje a motivuje jí k pozitivní změně. Dohodnutou míru spolupráce při sociálním začlenění a její průběh zaměstnanci poskytovatele písemně zaznamenávají jako součást individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby osobě.

Doplnění:

- Pojem „další služby“ je nejasný. Potřeba přesně definovat
- Nesrozumitelnost spojení míra možného sociálního začlenění? Lze to vůbec určit?
- Kritérium je bude špatně naplňovat u jednorázových kontaktů



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kritérium 5.1.2

Poskytovatel umožňuje a aktivně pomáhá osobě, které je poskytována sociální služba, využívat **přirozené sociální prostředí** s ohledem na její individuální potřeby i možnosti a v souladu s projevem její vůle. Toto dokládá individuálními písemnými záznamy o průběhu poskytování sociální služby.

Výklad 5.1.2

Poskytovatel osobě umožňuje a aktivně jí pomáhá při využití konkrétních zdrojů z jejího přirozeného prostředí. Dohoda o spolupráci při využití přirozeného sociálního prostředí zohledňuje individuální potřeby, možnosti a projev vůle osoby a také možnosti poskytovatele. O možnostech poskytovatele je osoba informována poskytovatelem před zahájením služby a dále i v průběhu poskytování. Dohodu o spolupráci a průběh spolupráce při využití zdrojů z přirozeného prostředí osobou zaměstnanci poskytovatele písemně zaznamenávají v rámci individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby osobě.

Doplnění:

- U adiktologických služeb to vidí jako problematické kritérium. Osoby z adiktologických služeb za sebou mají většinou dlouhodobou drogovou kariéru, někteří klienti přišli z dlouhodobého výkonu trestu, dětství a dospívání trávili v dětském domově. Poskytovatelé se tedy zaměřují na začlenění ne do jejich přirozeného prostředí (ústav, věznice), ale do přirozeného prostředí, které nazýváme společnost.
- Kritérium poskytovatelům nepřijde návazné na povinnost 5.1
- Kritérium je bude špatně naplňovat u jednorázových kontaktů
- Návrh na vložení „dle nepříznivé sociální situace osoby“ do kritéria

Vysvětlivky:

slovo – doplněno/změněno od poskytovatelů

slovo – nesrozumitelné

slovo – vyškrtli by

Zpracovala: Bc. Kateřina Landová