



evropský  
sociální  
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností

Listopad 2015

Výstup Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností projektu Inovace systému kvality sociálních služeb (dále jen „Inovace“) byl zpracován Ministerstvem práce a sociálních věcí. Na dílčích činnostech spolupracovala pracovní skupina pro zpracování parametrů a pracovní skupina pro zpracování kritérií. Výstup se zpracoval na základě prodloužení a rozšíření jednotlivých klíčových aktivit (dále jen KA) projektu Inovace, reg. č. CZ.1.04/3.1.00/04.00007. Výstup byl zpracován v rámci KA č. 1 projektu.

#### **Cíl a zadání práce pracovní skupiny**

Cílem výstupu bylo revidování a zpracování parametrů kvality poskytování sociálních služeb a kritérií kvality sociálních služeb. Navržené povinnosti a kritéria standardů kvality sociálních služeb se stanou návrhem pro právní úpravu § 88 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) a prováděcího předpisu vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, který bude předložen do dalšího konzultačního procesu relevantních aktérů sociálních služeb a současně do legislativního procesu novelizace zákona o sociálních službách. Základním požadavkem zadavatele bylo vypracování objektivních a doložitelných parametrů, které budou následně rozvádět kritéria standardů kvality sociálních služeb. Požadavek na objektivnost a doložitelnost byl stanoven taktéž pro kritéria standardů kvality sociálních služeb. Jasným mottem všech změn je snížení administrativní zátěže poskytovatelů, která je právě se současným pojetím zákonné kvality spojována.

Cílem zpracování je taktéž odstranění všech ustanovení, která nesplňují toto zadání. Nejasné stanovení požadavků je problematické nejen pro poskytovatele, ale i pro inspekci poskytování sociálních služeb. Není přijatelné, aby byl umožněn subjektivní výklad kontroly. Dále pak je nezbytné pracovat s podněty Veřejné ochránkyně práv, ale i dalších subjektů, které opakovaně poukazují na neexistenci správního deliktu za porušování lidských práv a svobod.

Návrh pracovní skupiny vznikl v prostředí koncepčních příprav tzv. systémové novely zákona o sociálních službách. Cílem novely je napravení problematických míst současného stavu právní úpravy sociálních služeb, které staví bariéry. Dále pak ujasnění, definování východiska pro poskytování sociálních služeb, tj. nepříznivé sociální situace a podpořit tak poskytování sociálních služeb šitých na míru klientovi. Prostřednictvím změn je cíleno taktéž na zajištění srozumitelné nabídky, poskytování sociálních služeb prostřednictvím odborného a vzdělaného personálu. Návrh se současně zaměřuje na efektivnost využívání státních prostředků.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP  
SV



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠÍ BUDOUCNOST  
www.esfcr.cz

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

Systém kvality sociálních služeb je bezprostředně propojen se všemi změnami, které se týkají novelizace zákona o sociálních službách. Proto je nezbytné, aby pracovní skupina reagovala pružně na připravované změny a implementovala je do návrhu.

Doprovodným výstupem definovaných parametrů bude výkladový materiál shrnující proces zpracování parametrů a kritérií kvality a obsahující současně zdůvodnění a výklad navržených ustanovení (bude zpracován na konci realizace projektu tj. prosinec 2015).

### **Struktura výstupu**

Výstupem jsou formulované povinnosti a kritéria. Vycházelo se z pěti základních oblastí kvality - garance sociální služby, proces poskytování sociální služby, lidskoprávní, dokumentace a spolupráce. V rámci definovaných oblastí se zpracovalo devět povinností. Povinnosti jsou dále rozčleněny do 18 kritérií. Společně s revizí zákonných povinností a kritérií standardů kvality sociálních služeb vznikl návrh na upřesnění pojmů a správních deliktů, které byly doplněny a jsou vypracovány nad rámec zadání.

Proto i samotný výstup je strukturován tak, že po shrnutí procesu vzniku výstupu, jsou popsána obecná východiska práce, dále pak následují názvy jednotlivých oblastí s definovanou povinností a dílčími kritérii. Na závěr je přiložen návrh úpravy správních deliktů a definice pojmů.

Současně se zpracovával výklad revidovaného návrhu. Dalším výstupem projektu je tudíž Výkladový sborník k novému návrhu povinností a kritérií.

### **Harmonogram a forma práce pracovní skupiny**

Na výstupu se podílela pracovní skupina expertů a konzultantů k parametrům kvality, která pracovala od listopadu 2014 do začátku ledna 2015, a to formou zadávané domácí práce a skupinových jednání. Výstupem práce skupiny byla vždy individuálně zpracovaná domácí práce a zápisy z dílčích jednání. Pracovní skupina vycházela z dosud zpracovaných výstupů KA č. 1 projektu Inovace systému kvality sociálních služeb. Dále pak z výstupů expertního kulatého stolu (ze dne 20. 10. 2015 v Praze) a Výstup z realizovaného dotazníkové šetření Sběr podnětů k revizi nastavení kvality v sociálních službách - zpráva z výzkumu, říjen 2014. Navržené parametry byly předloženy k připomínkám konzultantům projektu. Konzultanti formou domácí práce zpracovali připomínky, které byly následně projednány na společném jednání expertů a konzultantů. Předkládaná verze parametrů je tedy výsledkem několika jednání a konzultací s odborníky se zkušenostmi z jednotlivých druhů sociálních služeb.

Na činnost první pracovní skupiny navázala pracovní skupina expertů a konzultantů ke kritériím kvality sociálních služeb. Pracovní skupina pracovala od ledna 2015 do listopadu 2015. Ke zpracovaným povinnostem definovala konkrétní kritéria. Průběžné výstupy pracovní skupiny byly připomínkovány konzultanty, a to jak písemně, tak na společných setkáních pracovní skupiny. Výstupy pracovní skupiny byly dále předloženy do pilotáží a konzultačního procesu projektu. První etapa pilotáže, která byla realizována od května 2015 do července 2015 u 20 poskytovatelů s 46



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

---

sociálními službami. Při testování byl kladen důraz na maximální vyváženost druhů sociálních služeb, regionální působnost, specifika zřizovatelů či zakladatelů sociálních služeb včetně specifík dílčích cílových skupin klientů. Testování v první etapě probíhalo ve třech fázích. První fází bylo zpracování hodnocení návrhu změn týmem poskytovatele, místní konzultace zástupce realizačního týmu projektu a experta či konzultanta u poskytovatele a zpracování finálního hodnocení návrhu změn a zpracování připomínek. Veškeré výstupy byly předávány k projednání a případnému zapracování do znění návrhu výstupu. Dále pak následovala druhá etapa pilotáže. V rámci druhé etapy v termínu od července 2015 do září 2015 byl návrh testován v sedmi sociálních službách prostřednictvím inspektorů poskytovaných sociálních služeb. Zpracované výstupy byly sumarizovány a předány k projednání a případnému zapracování do návrhu výstupu.

Na pilotáže navazovaly konzultační a školicí semináře, které se taktéž staly zdrojem podnětů pro revizi návrhu. Proběhl konzultační den se zástupci krajů, dále pak dva semináře pro 60 poskytovatelů a školení pro inspektory poskytovaných sociálních služeb a specializované odborníky – inspektory kvality sociálních služeb. Z dílčích setkání byly zpracovány zápisy a podněty z dílčích setkání byly předány pracovní skupině, která finalizovala oba výstupy KA1.

### **Proč výstup vznikl**

Dokument byl zpracován z důvodu nezbytnosti revize zákonného pojetí kvality sociálních služeb, tj. znění povinností poskytovatele a kritérií standardů kvality sociálních služeb. Navazuje na dosavadní práce projektu a znění dopracovává s důrazem na doložitelnost a objektivnost.

### **Obecná východiska**

Poskytovatelé sociálních služeb, stejně jako inspektoři se shodují, že stávající standardy kvality sociálních služeb jsou složité a objevují se v nich témata, která se opakují a prolínají několika standardy. Poskytovatelé navrhují přeskupit jednotlivá témata standardů tak, aby tvořila tematické celky.<sup>1</sup> Dále vymezení povinností a jejich srozumitelnost a vazba na standardy není poskytovateli vždy vnímána jako provázaná a srozumitelná oblast. U povinnosti je zřejmá i nepřesnost definic, které vážou dle poskytovatelů subjektivní interpretaci, což je problematické zejména při kontrolách.<sup>2</sup>

Nová formulace povinnosti reaguje na snahy MPSV přinést větší měřitelnost a objektivnost kvality sociálních služeb<sup>3</sup> při udržení kontinuity stávajících standardů a rámce pro zajištění kvality sociálních služeb<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Srov. David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, listopad 2012, s. 12.

<sup>2</sup> Srov. Eva CAPICAROVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Předběžné výstupy z realizovaného dotazníkového šetření. Zkušenost se standardy. Dotazník Sběr podnětů k revizi standardů kvality. Zpráva z výzkumu*, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, říjen 2014, s. 5.

<sup>3</sup> Srov. tamtéž, s. 3.



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

---

Během osmileté účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách získali poskytovatelé i inspektoři poskytování sociálních služeb a další aktéři na poli sociálních služeb mnoho zkušeností s naplňováním povinností § 88 zákona a se zaváděním i kontrolou standardů kvality. A právě tyto zkušenosti nejen zaznělé, ale i popsané a zkoumané jsou vedle dalších podnětů souvisejících s implementací managementu kvality MPSV hlavním impulzem pro tento posun.

Již ze šetření z roku 2012 vyplynulo, že: „standards jsou pro službu užitečné, pokud je s nimi poskytovatel schopen pracovat podle svých potřeb: interpretuje jejich smysl, přeloží si jejich znění na svoji situaci a používá je jako nástroj řízení kvality služby. Díky zavádění standardů poskytovatel sám stanovuje konkrétní rámec svojí služby.“<sup>5</sup> Toto a návrhy poskytovatelů na zjednodušení a zestručnění standardů a umožnění službám, aby skutečně mohly standardy interpretovat s ohledem na vlastní praxi<sup>6</sup>, se snažíme podpořit reformulací provázaných povinností a standardů a chceme díky akcentování měřitelnosti předejít několika jevům, které byly popisovány jako velmi problematické v současném znění povinností a standardů. „Zákonné povinnosti poskytovatelů a standardy kvality nefungují samostatně, ale jsou součástí systému kvality sociálních služeb, proto je potřeba změny činit s důrazem na celý systém.“<sup>7</sup>

Velkým problémem je složitost standardů kvality, kdy „jsou chápány jako nedostatečně konkrétní a jejich obsah často nejednoznačný“,<sup>8</sup> i když právě obecnost měla přinést možnost nastavení kvality na míru specifikům konkrétní služby, místo podle Musila toho „příliš obecné nastavení standardů s sebou nepřineslo dostatečný tlak na změny a pro organizace je lákavé přizpůsobit si standardy navyklé rutíně nebo hledat cesty k jejich obcházení či pouze administrativnímu naplňování bez reálného průmětu do přístupu ke klientům.“<sup>9</sup> Ztížená srozumitelnost a subjektivní vykladatelnost povinností i standardů se pak negativně odrazila v kontrolní oblasti kvality – při inspekcích. V kontrolním režimu jsou standardy měřitelná kritéria, jenže podle Kocmana a Palečka „kritéria nikdy nemohou dosáhnout míry schematizace potřebné pro měření, protože jsou kvalitativní a otevřená výkladům. Měřitelnost kritérií tak nestojí na nějaké pevně ustanovené metrice, nýbrž na jejich interpretaci. Žádná stabilní inspektorská interpretace přitom neexistuje.“<sup>10 11</sup> Navíc „ve spojení s inspekcemi jsou standardy ambivalentním nástrojem, který sice na jednu stranu říká, že experty na naplňování standardů jsou poskytovatelé, na druhou stranu je však při inspekci tato role

---

<sup>4</sup> Srov. *Změny povinností poskytovatelů včetně nového znění standardů kvality sociálních služeb. První návrh změn pro konzultace*, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, leden 2013, s. 1.

<sup>5</sup> David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, s. 6.

<sup>6</sup> Srov. tamtéž, s. 12.

<sup>7</sup> Eva CAPICAROVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Předběžné výstupy z realizovaného dotazníkového šetření. Zkušenost se standardy. Dotazník Sběr podnětů k revizi standardů kvality. Zpráva z výzkumu*, s. 4.

<sup>8</sup> David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, s. 17.

<sup>9</sup> Ondřej MÁTL, Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, Praha: Galén, 2007, s. 45.

<sup>10</sup> David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, s. 8.

<sup>11</sup> Srov. ČÁSLAVA, 2003, DVOŘÁKOVÁ, 2004, MUSIL a kol., 2007 in Ondřej MÁTL, Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, s. 46.

---

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

poskytovatelů zásadním způsobem zpochybněna. Při inspekci tak dochází ke konfrontaci dvou expertních interpretací standardů.<sup>12</sup>

Ukázalo se, že pracovníci nemají důvěru k rozvoji kvality jako takové.<sup>13</sup> Dle Musila se „zabývají spíše tím, co sami od standardů očekávají, tedy svou pre-koncepcí, než tím, co text standardů požaduje.“<sup>14</sup> Argumenty o administrativní zátěži se pak dají vnímat podle Milera „jako nepochopení nutnosti písemně stanovených pravidel jako výsledek procesu, což dle Sýkorové v konečném důsledku vede k formálnímu zavádění standardů v jednotlivých zařízeních.“<sup>15</sup> Na druhou stranu: jako problematická je vnímána zejména formulace prvních kritérií z mnoha standardů: „má metodiku a postupuje podle ní,“ je však pravdou, že touto změnou v roce 2006 oproti původnímu znění kritérií z roku 2002 došlo k napojení a rozvinutí řízení kvality.<sup>16</sup> Nicméně z šetření Musila a spol. vyplývá, že v praxi nedochází k propojení cílů a způsobu poskytování sociálních služeb.<sup>17</sup>

---

<sup>12</sup> David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, s. 9.

<sup>13</sup> Srov. Věra MALÍK HOLASOVÁ, *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, Praha: Grada, 2014, s. 113.

<sup>14</sup> Ondřej MÁTL, Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, s. 46.

<sup>15</sup> Tamtéž, s. 46.

<sup>16</sup> Srov. Kristýna MLEJNKOVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Návrh změny obsahu a kritérií standardů kvality sociálních služeb*, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, září 2013, s. 2.

<sup>17</sup> Srov. Libor MUSIL, Pavel BAREŠ, Jana HAVLÍKOVÁ (eds.) *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR. Závěrečná zpráva o řešení veřejné zakázky ZVZ 217*, Praha: VÚPSV, 2011, s. 367, 375, 394.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### Revidované znění Povinností poskytovatelů sociálních služeb

#### **1 Garance sociální služby**

**Povinnost 1.1:** Poskytovatel sociální služby má definovanou nepříznivou sociální situaci, kterou řeší a způsoby jejího řešení a podle toho postupuje.

#### **2 Proces poskytování sociální služby**

**Povinnost 2.1:** Poskytovatel sociální služby má písemně zpracována vnitřní pravidla pro jednání o sociální službě a podle těchto pravidel postupuje.

**Povinnost 2.2:** Poskytovatel sociální služby vede evidenci odmítnutých žadatelů o sociální službu.

**Povinnost 2.3:** Poskytovatel sociální služby poskytuje sociální službu na základě uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby.

**Povinnost 2.4:** Poskytovatel sociální služby společně s klientem plánuje a hodnotí průběh poskytování sociální služby podle sjednaného cíle spolupráce a uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby. Poskytovatel sociální služby vede v písemné podobě individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby klientovi.

#### **3 Lidskoprávní oblast**

**Povinnost 3.1:** Poskytovatel sociální služby dodržuje lidská práva a svobody klienta.

**Povinnost 3.2:** Poskytovatel sociální služby má zpracována a zveřejněna písemná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby a podle těchto pravidel postupuje.

#### **4 Vedení dokumentace**

**Povinnost 4.1:** Poskytovatel sociální služby má zavedena vnitřní pravidla řízení dokumentace a vede dokumentaci o průběhu poskytování sociální služby klientovi.

#### **5 Spolupráce**

**Povinnost 5.1:** Poskytovatel sociální služby podporuje klienta ve využívání dalších veřejných služeb s ohledem na jeho nepříznivou sociální situaci, individuální potřeby a dostupnost těchto služeb.



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

---

### Revidované znění Kritérií standardů kvality sociálních služeb

#### **1 Garance sociální služby**

##### Kritérium 1.1.1

Poskytovatel alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců vyhodnocuje, zda způsob poskytování sociální služby odpovídá poskytovatelem 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.

##### 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). Vzdělávací plány zaměstnanců jsou zpracovány v souladu s potřebami sociální služby a řešenou nepříznivou sociální situací klienta.

##### 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 klientem. Poskytovatel má s ohledem na řešení nepříznivé sociální situace nastaveno, kdo má přístup k jakým informacím.

#### **2 Proces poskytování sociální služby**

##### Kritérium 2.1.1

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro poskytování informací zájemci. Obsahem vnitřních pravidel jsou informace, které poskytovatel předává. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

##### Kritérium 2.1.2

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro poskytování jednání se žadatelem v souladu s řešenou nepříznivou sociální situací. Obsahem vnitřních pravidel je popis způsobu zjišťování nepříznivé sociální situace žadatele a informace, které poskytovatel předává. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje

##### Kritérium 2.1.3

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro odmítnutí žadatele ze zákonných důvodů. Obsahem vnitřních pravidel je popis způsobu informování žadatele o odmítnutí v souladu s definovanou NSS a popis způsobu vedení písemných záznamů o odmítnutí žadatele. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

##### Kritérium 2.2.1

Poskytovatel vede písemnou evidenci odmítnutých žadatelů a eviduje důvod a datum odmítnutí. Součástí evidence jsou i písemné záznamy z jednání s odmítnutým žadatelem.





evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP  
SV



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

---

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### 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 klienta. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

### Kritérium 2.4.1

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

### Kritérium 2.4.2

Poskytovatel společně s klientem dojednává cíle spolupráce, průběh a rozsah poskytované sociální služby s ohledem na řešenou nepříznivou sociální situaci. O tomto jsou vedeny písemné záznamy.

### Kritérium 2.4.3

Poskytovatel vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby, na základě kterých hodnotí společně s klientem naplňování cílů spolupráce alespoň jedenkrát za šest měsíců. V případě jednorázového řešení nepříznivé sociální situace klienta hodnocení ihned následuje. O výstupech z hodnocení naplňování cílů spolupráce vede poskytovatel písemné individuální záznamy.

## **3 Lidskoprávní oblast**

### 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 klientů.

### Kritérium 3.1.2

Poskytovatel vede písemné záznamy o konkrétní situaci porušení, příp. ohrožení lidských práv a svobod klienta. Záznam obsahuje popis způsobu vyhodnocení a způsob jejího řešení zejména ve vztahu ke klientovi, případně zaměstnanci a poskytovateli. Způsob jejího řešení realizuje v praxi.

### Kritérium 3.1.3

Poskytovatel se zabývá etickými problémy a dilematy, které vznikají při řešení nepříznivé sociální situace klientů v poskytované sociální službě, včetně návrhu možných způsobů jejich řešení. Toto dokládá ve svých písemných záznamech.

### 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 klientů. Obsahem vnitřních pravidel jsou informace o tom kdo, komu, jakým způsobem a v jaké formě





evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

---

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

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

### 4 Vedení dokumentace

Kritérium 4.1.1 Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro řízení dokumentace poskytované sociální služby. 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.

Kritérium 4.1.2 Poskytovatel vede dokumentaci vzniklou při procesu poskytování sociální služby klientovi. V případech, kdy to vyžaduje charakter služby, je dokumentace o průběhu poskytování sociální služby klientovi vedena anonymně.

Kritérium 4.1.3 Poskytovatel umožňuje klientovi nahlížet do dokumentace vzniklé při procesu poskytování sociální služby klientovi, pořizovat z ní výpisy a kopie.

### 5 Spolupráce

#### Kritérium 5.1.1

Poskytovatel při řešení nepříznivé sociální situace klienta spolupracuje s dalšími veřejnými službami. Klientovi umožňuje využívat přirozené sociální prostředí s ohledem na jeho řešenou nepříznivou sociální situaci, a to v souladu s projevem klientovy vůle a možnostmi poskytovatele. Toto dokládá individuálními písemnými záznamy o průběhu poskytování sociální služby.