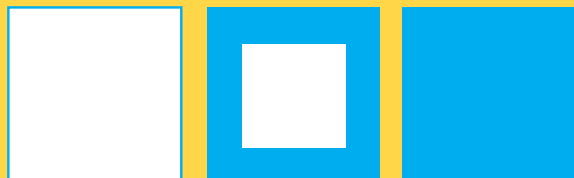


Průvodce

Standardy kvality odborného poradenství uživatelům sociálních služeb



poradenství pro uživatele sociálních služeb

Publikaci vydala Národní rada osob se zdravotním postižením
v rámci projektu ESF „Vzdělávání poradců uživatelů sociálních
služeb“

Praha 2007

Náklad: 300 ks

Vytiskla: Tiskárna - JO, spol. s.r.o., ul. Sladkovského 201/45,
779 00 Olomouc

Zpracováno ke dni: 1. 12. 2007

Aktuální informace na adrese: www.poradnaprouzivatele.cz

ISBN: 80-903640-6-3

© Jan Michalík, Jaroslava Jesenská, 2007

Obsah

Úvod.....	4
1. Systém odborného poradenství uživatelům sociálních služeb	7
2. Působnost služby odborného poradenství uživatelům sociálních služeb	8
3. Standardy kvality služby poradenství uživatelům sociálních služeb	11
3.1 Cíle a zásady odborného sociálního poradenství	11
3.2 Ochrana práv uživatelů sociálních služeb.....	13
3.3 Jednání se zájemcem o sociální službu.....	16
3.4 Smlouva o poskytování sociální služby.....	17
3.5 Individuální plánování průběhu odborného sociálního poradenství	18
3.6 Dokumentace o poskytování sociální služby	19
3.7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.....	19
3.8 Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje.....	20
3.9 Personální a organizační zajištění sociální služby	22
3.10 Profesionální rozvoj poradenských pracovníků	22
3.11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.....	23
3.12 Informovanost o poskytované sociální službě.....	24
3.13 Prostředí a podmínky pro poskytování poradenských služeb	25
3.14 Nouzové a havarijní situace	26
3.15 Zvyšování kvality sociální služby	26

Přílohy:

Základní pojmy užívané v textu

Seznam dokumentace poradny pro uživatele sociálních služeb související se standardy kvality sociálních služeb

Úvod

Zákon o sociálních službách (č. 108/2006 Sb.) přináší legislativní předpoklady pro postupnou proměnu vztahů v sociálních službách, dříve označovaných jako sociální péče. Zákon a jeho realizace mají mj. přinést zejména narovnání vztahů mezi poskytovateli a uživateli služeb. Vztahů, které byly v minulosti nerovnoprávné. **Dřívější systém sociální péče příliš zvýhodňoval poskytovatele a nevytvářel podmínky pro ochranu práv uživatelů** pro jejich podíl na obsahu jím poskytovaných sociálních služeb.

Zákon svými opatřeními, jako jsou např. systém registrací a standardů kvality včetně inspekcí, vytváří předpoklady pro novou kvalitu sociálních služeb. Uvedené instituty jsou zaměřeny primárně na obsah činnosti poskytovatelů. Zákon však přináší i úpravu, která vede uživatele služby k tomu, aby samostatně spolupůsobil na obsahu jemu poskytované služby a vlastní činností se (spolu)podílel na její kvalitě. V ekonomické rovině se jedná o **příspěvek na péči**, který má zvýšit samostatnost uživatele při volbě druhu a formy poskytované sociálních služby. Stejný význam má i **smlouva o poskytování sociálních služeb**, která zásadním způsobem mění postavení uživatele služby a zvyšuje jeho samostatnost (stejnou měrou však i odpovědnost). Na ni bezprostředně navazuje individuální plán rozvoje klienta. Příprava a tvorba těchto dokumentů klade zvýšené nároky i na poskytovatele. Pro uživatele však, z povahy věci samé, představují zásadní prostředek naplnění vlastních představ o obsahu, formách a kvalitě jemu poskytované služby. **Bez nadsázky můžeme smlouvu o poskytování sociálních služeb považovat za individuální standard služby**. Navíc standard, jenž není vytvářen „shora“, ale je tvořen každodenní praxí sociálních služeb.

Ve druhé polovině roku 2007 je v **České republice přibližně 250 tis. osob, které pobírají příspěvek na péči**. Připočteme-li další desítky tisíc osob, které jsou uživateli některé z druhů sociálních služeb (např. domov pro seniory), aniž by měli přiznán jakýkoliv stupeň závislosti na péči jiné osoby, potom zjistíme, že v současné době je u nás

téměř půl milionu občanů, kterých se přímo dotýkají proměny sociálních služeb. Spolu s jejich rodinnými příslušníky se jedná o více než milion občanů, kteří musí postupně měnit svoje zvyklosti při konzumaci sociální péče. Má-li nový systém služeb naplnit své cíle, může se tak stát pouze v součinnosti s jeho uživateli. Proto je nezbytné, aby si tito byli vědomi nově nabytých práv a z nich vyplývajících odpovědností. Stejně tak je důležité, aby měl každý uživatel možnost využít kvalitní a specializované poradenství zaměřené na řešení problémů vyplývajících z jejich nové sociální situace.

Pro efektivní průběh a co nejvyšší kvalitu sociálních služeb má zásadní význam jejich financování. V roce 2007 byly sociální služby v České republice dotovány částkou cca 7 mld. korun v rámci dotací poskytovatelům a očekává se výplata cca 14,6 mld. korun v rámci příspěvku na péči. Další částkou, cca 3 mld. korun, přispívají do systému obce a kraje. Do systému plynou i další mimorozpočtové příjmy.

Národní rada osob se zdravotním postižením sdružuje více než čtvrt milionu osob, z nichž valná část patří mezi uživatele sociálních služeb a nový systém jejich poskytování se jich osobně dotýká. I proto realizuje, mj. v součinnosti s Výzkumným centrem integrace zdravotně postižených, od začátku roku 2007 projekt Celostátní síť poradenství uživatelům sociálních služeb, finančně podpořený Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR a Evropským sociálním fondem.

Projekt je zaměřen na **vytvoření nového typu poradenské služby**, a to služby odborného sociálního poradenství, která napomáhá uživatelům sociálních služeb lépe se zorientovat v nové situaci vyvolané zásadní proměnou vztahů v oblasti sociálního zabezpečení zaměřené na poskytování sociálních služeb. Úkolem projektu a z něj vzešlé služby je přispět k odstraňování existujících rizik, napomáhat při výběru vhodného typu sociální služby, poskytnout podporu při uzavírání, realizaci a vyhodnocování smluv o poskytování vybrané sociální služby a v dalších situacích souvisejících se sociálními službami.

V rámci České republiky je vytvořena funkční síť poradenských míst, v nichž působí odborně proškolení poradenští pracovníci. Sídla jednotlivých poraden jsou převážně shodná se sídly bývalých okresních měst. Hlavní důraz v činnosti poraden a každého poradenského pracovníka je kladen na dodržování národních Standardů kvality sociálních služeb a jejich aplikované podoby, kterou představují tyto standardy služby poradenství uživatelům sociálních služeb.

Předkládaný průvodce standardy slouží jako vodítko pro pracovníky poraden při jejich vlastní tvořivé a aplikační činnosti. Předpokládá se dopracování jednotlivých standardů na podmínky činnosti každé poradny. V tomto smyslu se jedná o skutečného průvodce a vodítko pro další samostatnou činnost v každé poradně, u každého poradenského pracovníka. Proto nepředstavuje cílový stav, ale naopak východisko pro postupné hledání optimálního modelu nového druhu poradenské služby – kvality v poradenství uživatelům sociálních služeb.

Další podrobnosti o službě nalezne zájemce na webových stránkách www.poradnaprouzivatele.cz

Mgr. Jaroslava Jesenská

Externí spolupracovník Národní rady osob se zdravotním postižením

doc. Mgr. PaedDr. Jan Michalík, Ph.D.

Metodik projektu Poradenství uživatelům sociálních služeb

1. Systém odborného poradenství uživatelům sociálních služeb

Odborné sociální poradenství uživatelům sociálních služeb (dále jen poradenství uživatelům) si klade za cíl přispět k prevenci sociálního vyloučení stávajících i potenciálních uživatelů sociálních služeb. Ve své činnosti **především usiluje o zlepšení postavení uživatelů služeb v jejich vztazích s poskytovateli.**

Služba poradenství uživatelům pomáhá občanům lépe se orientovat v nepříznivé sociální situaci, zejména v oblastech, které jsou dotčeny ustanoveními nového zákona o sociálních službách. Podporuje a pomáhá uživatelům nalézat za pomoci vybrané sociální služby cesty ke zlepšení kvality jejich života. Služba poradenství uživatelům usiluje o to, aby uživatelé sociálních služeb měli dostatek znalostí o svých právech a povinnostech, aby měli potřebné informace o dostupných sociálních službách a uměli se v nich orientovat.

Posláním služby je prostřednictvím celostátní sítě poradců zajistit dostupnou a účinnou poradenskou podporu všem občanům, kteří užívají nebo hodlají užívat sociální služby, a to ve všech situacích, které mohou nastat v souvislosti s užíváním sociálních služeb.

K tomu jednotlivé poradny poskytují zejména:

- informace
- rady
- podporu
- zastupování

Své služby poskytují všem obyvatelům České republiky, kteří se na ně obrátí. Poradna uživatelům je tak místem bezplatné, nestranné a důvěrné pomoci při řešení sociální situace občana.

V rámci systému poradenství uživatelům je velký důraz kladen na kvalitu služeb, jejich plánování, evaluaci a kontrolu. Poradenství uživatelům má vytvořeny předpoklady a podmínky pro vnitřní kontrolu. Jedním ze základních předpokladů kvality služby poradenství uživatelům jsou standardy kvality této služby. Jedná se o soubor kri-

térií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení této sociální služby. Jimi jsou nastaveny základní parametry v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem služby.

Služba poradenství uživatelům byla zřízena v roce 2007 a předpokládá se další prohlubování obsahových, personálních i teritoriálních prvků nového systému poradenské podpory sociálních služeb. Registrovaným poskytovatelem služby poradenství je Národní rada osob se zdravotním postižením.

2. Působnost služby odborného poradenství uživatelům sociálních služeb

Cílovou skupinu poradenství uživatelům tvoří obyvatelé České republiky. Nečastěji služeb poradny využívají:

- občané se zdravotním postižením
- senioři
- rodiče dětí se zdravotním postižením
- opatrovníci osob zbavených způsobilosti k právním úkonům
- další skupiny uživatelů sociálních služeb
- zástupci poskytovatelů sociálních služeb
- rodinní příslušníci uživatelů sociálních služeb

Služba poradenství je přístupná i dalším osobám, např. osobám bez přístřeší, dlouhodobě nezaměstnaným, osobám z národnostních menšin a jejich rodinným příslušníkům. Služba nezajišťuje poradenskou činnost v oblastech a způsoby, které jsou obecně závaznými právními předpisy vyhrazeny speciálním institucím či osobám (např. zákon č. 5/1996 Sb., o advokacii, zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu).

Základní oblasti poradenské činnosti služby poradenství uživatelům tvoří:

Smluvní vztahy mezi uživateli a poskytovateli sociálních služeb

- výběr vhodné sociální služby v regionu
- jednání s poskytovatelem sociální služby
- rozbor a vyhodnocení textu smlouvy o poskytování sociální služby
- sledování plnění podmínek smlouvy
- řešení neshod a konfliktů mezi uživatelem a poskytovatelem služby
- mediační a zprostředkovatelská činnost vykonávaná se souhlasem uživatele i poskytovatele služby
- výše plateb za sociální službu a případné vrácení částek příspěvku na péči a plateb za ubytování a stravování
- zastupování uživatele v jednáních s poskytovatelem služby
- smlouvy o poskytování služby s fyzickou osobou – neregistrovaným poskytovatelem sociální služby

Příspěvek na péči

- okruh oprávněných osob
- forma žádosti o příspěvek na péči
- posuzování zdravotního stavu a z něj vyplývajících funkčních omezení pro stanovení stupně závislosti na péči
- specifika posuzování závislosti na péči u nezletilých dětí
- pravidla vyplácení příspěvku na péči
- zásady užití příspěvku na péči
- povinnosti žadatele a pobíratele příspěvku na péči
- náhradní příjemce příspěvku na péči
- komunikace s obecními úřady ve věci příspěvku na péči
- postup při převádění příspěvku na péči poskytovateli sociálních služeb
- odvolání proti nepřiznání příslušného stupně závislosti (příspěvku)
- poradenství ohledně možností soudní žaloby v případě zamítnutí odvolání proti nepřiznání příspěvku na péči

Ostatní poradenská činnost

- informace, rada nebo podpora směřující k řešení nepříznivé sociální situace uživatele prostřednictvím sociální služby
- informace, rada nebo podpora členům rodiny pečujícím o osobu se stanoveným stupněm závislosti na péči
- zprostředkování navazujících služeb a potřebných kontaktů institut zbavení způsobilosti k právním úkonům, hmotněprávní a procesněprávní aspekty
- práva a povinnosti opatrovníka a postavení osoby zbavené způsobilosti k právním úkonům v zařízeních sociálních služeb
- dávky státní sociální podpory
- dávky sociální pomoci
- pomoc při zpracování žádosti, podání, odvolání a dalších písemných projevů vůle určených poskytovatelům sociálních služeb, obecním úřadům a dalším orgánům veřejné správy
- zajištění možností další vhodné poradenské podpory v oblastech nespádajících do náplně činnosti poradenství uživateli
- doporučení vhodného právního zastoupení a odpovídajícího postupu domáhání se práv

Obsah činnosti poradenství uživatelům je specifikován zejména v jednotlivých standardech služby a souvisejících interních normách celostátní sítě poradců uživatelů sociálních služeb.

3. Standardy kvality služby poradenství uživatelům sociálních služeb

3.1 Cíle a zásady poskytování odborného sociálního poradenství Standard č. 1

Konkrétními cíli poradenství uživatelům jsou zejména:

- Působit na zlepšování úrovně sociálních služeb v jednotlivých případech i v rámci celku.
- Zvyšovat právní vědomí, samostatnost, znalosti a dovednosti uživatelů sociálních služeb potřebné pro řešení jejich vlastní situace, zejména ve vztazích s poskytovateli služeb.
- Zajistit vyřešení individuálního poradenského případu způsobem naplňujícím cíle a zásady sociálních služeb a v souladu s pravidly stanovenými obecně závaznými předpisy a vnitřními předpisy poradenství uživatelům s přihlédnutím k potřebám a možnostem klienta služby.

Principy činnosti služby poradenství uživatelům:

- **Nediskriminační přístup**
V praktické činnosti poradenství uživatelům je kladen důraz na rovný přístup ze strany všech skupin potenciálních i stávajících uživatelů.
- **Nezávislost**
Služba je nezávislá na subjektech, které se podílejí na řešení sociální situace uživatele, zejména pak na poskytovatelích a zadavatelích služeb, místních orgánech veřejné správy, komunitních autoritách. Princip nezávislosti je realizován i ve vztahu k uživateli služby.
- **Autonomie**
Poradenství uživatelům svými výstupy ovlivňuje sociální situaci uživatele, respektuje však autonomní sféru rozhodování a osobních zájmů uživatele.

- **Integrace**
Poradenství uživatelům v míře odpovídající potřebám podporuje setrvávání uživatele v přirozeném prostředí rodiny a místní komunity.
- **Respektování potřeb**
V rámci poradenství uživatelům jsou objektivně vyhodnocovány skutečné potřeby uživatele a aktivity systému poradenství jsou zaměřeny k jejich naplňování.
- **Partnerství a komunikace**
V rámci poradenství uživatelům existuje několik rovin v nichž se princip partnerství a komunikace naplňuje. Vedle vztahu poradců a uživatelů služeb se jedná i o vztahy uvnitř služby, mezi jednotlivými stupni řízení a organizace poradenství uživatelům.
- **Subsidiarita**
Poradenství uživatelům usiluje o řešení problémů sociální situace uživatele způsoby, prostředky a formami, které jsou z povahy věci nejvhodnější a nejdostupnější pro uživatele. K tomu je využívána i spolupráce a výsledky činnosti ostatních subjektů.
- **Bezplatnost**
Služby poradny jsou uživatelům poskytovány bezplatně. Náklady na službu jsou hrazeny z dotace poskytovateli a dalšími zdroji.

Zásady činnosti služby poradenství uživatelům:

- dodržování principů činnosti služby poradenství při všech konkrétních výstupech činnosti služby i poradce
- individuální přístup k uživateli a jeho potřebám
- rozvoj aktivity, samostatnosti a snah uživatele zapojit se do poradenského procesu
- motivace uživatele k takovým činnostem, které nevedou k jeho dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- respektování svobodného rozhodování klientů
- nestrannost a nezávislost na poskytovatelích služby

- jednání vždy v zájmu a prospěch klienta
- respektování osobnosti klienta a přísné dodržování zásad rovného přístupu vůči klientům jakékoliv skupiny
- realistické vyhodnocování potřeb, práv, omezení a handicapů klienta ve vztahu k jím očekávanému výsledku poradenství
- striktní dodržení zásady důvěrnosti a ochrany zájmů klienta
- dodržování sféry působnosti poradce
- zodpovědnost za výsledek vlastní činnosti
- respektování etických zásad profese poradce

Indikátory kvality:

- 1.1) Poradny dodržují definované poslání, cíle, zásady a cílovou skupinu, chápou je jako veřejný závazek a konkretizují cíle v rámci regionů, ve kterých působí. Poslání, cíle, zásady a cílová skupina jsou součástí informačních materiálů o službě vydaných v rámci poradenství uživatelům nebo jednotlivými poradenskými pracovišti. Tyto dokumenty a materiály jsou vždy přístupné klientům.
- 1.2) Poradny vytvářejí příležitosti k tomu, aby uživatelé mohli uplatňovat své vlastní schopnosti a vůli a mohli jednat na základě vlastního rozhodnutí.
- 1.3) Poradenství uživatelům má vypracovaná vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, kterými se řídí v případě, že k takové situaci v průběhu služby dojde.
- 1.4) Poradenství uživatelům má vypracován vnitřní systém kontroly a evaluace, který slouží k pravidelnému vyhodnocování naplňování cílů služby a jejich aktualizaci.

3.2 Ochrana práv uživatelů sociálních služeb Standard č. 2

Ochrana práv uživatelů je vedoucím principem i základní součástí nově vystavěného modelu poradenství uživatelům sociálních služeb. V činnosti celého systému, každé poradny a každého poradenského pracovníka je ochrana práv uživatelů služby zcela zásadním kritériem posuzování kvality a úspěšnosti poskytovaných služeb. Prostřednic-

tvím tohoto standardu jsou nahlíženy a posuzovány všechny činnosti poradny a poradenských pracovníků.

Možné situace, v nichž může dojít k porušení práv uživatelů ve službě poradenství:

- nedodržení principů, zásad a konkrétních pravidel služby poradenství jednotlivým poradenským pracovníkem,
- poradenské situace řešící neobvyklé, složité či méně časté problémy specifické skupiny uživatelů,
- řešení poradenské situace pracovníkem začínajícím svoji odbornou poradenskou činnost v rámci systému,
- střet zájmů vyvolaný mimopracovními či jinými kontakty poradce s osobami, na nichž je řešení sociální situace klienta závislé,
- manipulativní či protektivní přístup poradce k osobám se sníženou rozumovou schopností vyvolanou sociokulturním prostředím, věkem, případně i mentálním postižením,
- řešení poradenského případu u osoby zbavené způsobilosti k právním úkonům způsobem, jenž preferuje zájmy opatrovníka před skutečnými zájmy a potřebami osoby, která je vlastním uživatelem služby poradenství,
- obtíže při zajištění důvěrnosti a ochrany osobnosti uživatele při řešení jeho poradenského případu ve všech situacích a fázích poradenství.

Vzhledem k principům činnosti, systému vzdělávání a zvolenému modelu poradenství se nepředpokládá porušení práv uživatelů vyplývající z diskriminačního jednání systému nebo konkrétního pracovníka. I pro tyto situace má však služba poradenství zpracován konkrétní postup.

Indikátory kvality:

- 2.1) Poradna při poskytování služeb respektuje základní lidská práva uživatelů služeb a jejich nároky vyplývající z obecně závazných norem a pravidel dobrých mravů.
- 2.2) Poradenské služby jsou poskytovány v souladu s obecně platnými právními normami, národními i mezinárodními dokumenty řešícími problémy osob znevýhodněných a seniorů, v souladu s interní metodikou a Etickým kodexem sociálních pracovníků a Etickým kodexem pracovníků poradenství uživatelů.
- 2.3) Uživatelé jsou o svých právech informováni.
- 2.4) V interních pravidlech poradny jsou popsány situace, ve kterých by během služby mohlo dojít k porušení práv uživatelů, a postup, pokud k porušení těchto práv dojde.
- 2.5) Poradci a případně další pracovníci poradny podepisují prohlášení o mlčenlivosti, které se týká skutečností, s nimiž se seznámili při poskytování sociálních služeb nebo v přímé souvislosti s ním, včetně závazku mlčenlivosti na období po případném skončení pracovněprávního vztahu. Porušení tohoto závazku je sankcionováno prostředky pracovního práva, případně dalších obecně závazných právních předpisů (např. zákona č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů).
- 2.6) V dokumentaci poradny je stanoveno, jaké osobní údaje a pro jaký účel se mohou od uživatelů vyžadovat. Poradna shromažďuje pouze ty údaje, které jí dal uživatel k dispozici. Obligatorním předpokladem řešení poradenského případu klienta je jeho písemný souhlas s použitím a zpracováním osobních údajů.
- 2.7) Poradna zajišťuje zákonem předepsanou archivaci a skartaci osobních údajů o klientech, jimž je služba poskytována.
- 2.8) Uživatelé jsou prokazatelně seznámeni s právem nahlédnout do své osobní dokumentace.
- 2.9) Poradenská pracovníci jsou proškoleni v oblasti dodržování obecně závazných norem souvisejících s výkonem jejich činnosti, zejména v oblasti ochrany osobnosti, osobních údajů a politiky rovných příležitostí.

- 2.10) Poradna má písemně definovány situace, při nichž by mohlo dojít ke střetu zájmů pracovníků a uživatelů služeb. Nedílnou součástí prevence je supervize a pravidelné porady pracovních týmů.
- 2.11) V rámci služby poradenství uživatelům jsou vypracována interní pravidla upravující případné přijímání darů, které všechny poradny a jejich pracovníci dodržují. Finanční prostředky i věcné dary jsou použity výhradně ve prospěch uživatelů služeb v souladu s darovacími smlouvami.
- 2.12) Poradna eviduje a vyhodnocuje situace, v nichž v rámci její působnosti došlo ke skutečnému či potenciálnímu ohrožení práv uživatele služby.
- 2.13) Národní rada zdravotně postižených jako poskytovatel služby odborného sociálního poradenství uživatelům sociálních služeb je registrována u Úřadu na ochranu osobních údajů ČR.

3.3 *Jednání se zájemcem o sociální službu* **Standard č. 3**

Služby poradny jsou zpravidla poskytovány na základě žádosti/iniciativy uživatele služby. Přípustné je rovněž kontaktování potenciálních zájemců o službu formou eticky neutrální inzerce, publikačních, osvětových a depistážních aktivit. I v těchto případech platí zásada, že zájemce žádá o službu vždy na základě vlastního rozhodnutí. Výjimkou jsou situace osob s nízkým stupněm rozumové a volní vyspělosti, kdy je možné, aby služba byla nabízena i jejich zákonným zástupcům a výjimečně rodinným příslušníkům či osobám blízkým. Poradce přistupuje ke každému zájemci s respektem a úctou a poskytne dostatek prostoru k vyjádření jeho přání, potřeb nebo problému. Zájemce o službu je srozumitelným způsobem seznámen s nabídkou služby, jejími aspekty a s podmínkami pro její poskytnutí. V jednání jsou vždy respektována práva a potřeby osob, které nemohou číst nebo neslyší. Stejně tak je každý zájemce o službu upozorněn na možnost řešení situace jinými způsoby a s využitím ostatních poradenských systémů a institucí, existuje-li tato možnost.

Indikátory kvality:

- 3.1) Poradce informuje zájemce o nabízené službě a dalších podmínkách pro její poskytnutí. Informace jsou zájemcům poskytnuty tak, aby se mohli sami rozhodnout, zda službu využijí.
- 3.2) Poradce projednává se zájemcem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím odborného sociálního poradenství.
- 3.3) Poradce informuje zájemce o službu o případných rizicích vyplývajících z poskytnutí služby.
- 3.4) Poradny mají stanovená pravidla, podle kterých mohou zájemce o službu odmítnout. Pravidla vycházejí z ustanovení zákona č. 108/2006 Sb.

3.4 Smlouva o poskytování sociální služby Standard č. 4

Poradenské služby jsou uživatelům poskytovány zpravidla na základě ústní dohody. V odůvodněných případech je uzavřena písemná smlouva, a to zejména u složitých poradenských případů, u nichž se předpokládá větší rozsah kontaktů a intervencí. Poradna uzavře s klientem smlouvu o poskytnutí služby, jestliže tento o její uzavření požádá.

Indikátory kvality:

- 4.1) Poradna (poradce) a uživatel uzavírají ústní dohodu nebo písemnou smlouvu o poskytnutí služby odborného sociálního poradenství. Zejména v případech elektronické a písemné poradenské činnosti dochází k uzavření smluvního vztahu konkludentně, zahájením úkonů odborného poradenství na základě dotazu (podnětu) uživatele.
- 4.2) Poradce při uzavírání ústní dohody postupuje tak, aby uživatel rozuměl obsahu a účelu smlouvy. Zvláštní pozornost je věnována osobám se sníženým stupněm rozumové vyspělosti a osobám, které nemohou číst, psát nebo neslyší.

- 4.3) Poradce sjednává s uživatelem rozsah a průběh poskytování odborného sociálního poradenství s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání uživatele.
- 4.4) Poradna má zpracovaná vnitřní pravidla obsahující důvody ukončení poskytování služeb založených písemnou i ústní smlouvou s uživatelem. Služby poskytované bez písemné smlouvy může poradna ukončit na základě dopředu stanovených skutečností, mezi nimi zejména v situaci, v níž uživatel poradny nevyvíjí součinnost potřebnou ke splnění obsahu a účelu poradenství.
- 4.5) Součástí smluvního ujednání je i způsob řešení sporů vzniklých v průběhu služby, zejména pravidla projednávání stížností na kvalitu služby dle standardu č. 7.

3.5 Individuální plánování průběhu odborného sociálního poradenství Standard č. 5

Tento standard je v podmínkách služby poradenství uživatelům trvale modifikován, upravován a zdokonalován. Jedenkrát ročně vypracuje každý poradce hodnotící zprávu zaměřenou na přenos zkušeností a poznatků z průběhu poradenských případů do procesu individuálního plánování v dalším období.

V souladu se zaměřením, cíli a obsahem poskytované služby není individuální plán průběhu poradenství zpracováván ve všech případech poskytování služeb uživatelům.

Indikátory kvality:

- 5.1) Individuální plán je zpracován zejména při řešení složitějšího poradenského případu nebo situace uživatele vyžadující delší časové období.
- 5.2) Pro vedení individuálních záznamů o průběhu poradenské služby mají poradny zpracována vnitřní pravidla.
- 5.3) Poradce s uživatelem společně plánuje, průběžně hodnotí, popřípadě mění průběh služby odborného sociálního poradenství s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav uživatele, jeho přirozené sociální prostředí a s ohledem na možnosti poradny.

3.6 Dokumentace o poskytování sociální služby Standard č. 6

Poradna uživatelům sociálních služeb vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování odborného sociálního poradenství podle § 88 písm. f) Zákona o sociálních službách. Zákonná povinnost vést evidenci zájemců, se kterými nemohli poradci uzavřít ústní nebo písemnou smlouvu o poskytnutí služby odborného sociálního poradenství z důvodů nedostatečné kapacity služby (§ 88 písm. g) zákona), je definována v interních pravidlech poraden, nepředpokládá se však, že by v tomto typu služby k podobným případům docházelo.

Indikátory kvality:

- 6.1) Služba poradenství uživatelům má stanovena vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o uživatelích, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace, podle kterých poradci postupují.
- 6.2) Pokud o to uživatel požádá, vede jej poradna jako anonymní osobu. Možnost vedení anonymní evidence je upravena metodikou.
- 6.3) Pravidla pro uchování dokumentace o uživatelích po ukončení služby jsou zakotvena v Archivním a skartačním řádu Národní rady osob se zdravotním postižením.

3.7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb Standard č. 7

Kvalita poskytovaných sociálních služeb je v centru zájmu a obsahu činnosti služby poradenství uživatelům. Poradenství uživatelům je z povahy věci samé zaměřeno na pomoc uživatelům při hodnocení podmínek sociální služby, která je jim ze strany poskytovatelů nabízena a poskytována (zpravidla v návaznosti na uzavřenou smlouvu o poskytování sociálních služeb). Jednotliví pracovníci služby poradenství uživatelům jsou v rámci profesního vzdělávání podrobně proškolení v otázkách kvality sociálních služeb.

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu poradenské služby nebo způsob jejího poskytnutí v rámci poradenství uživatelům. Stížnosti jsou využívány jako podněty pro zlepšení kvality služby poradenství. Poradna eviduje stížnosti včetně způsobů jejich vyřešení. Při řešení stížnosti uživatele, který má problémy s komunikací, nabídne poradenský pracovník odpovídající pomoc (např. zprostředkování služeb tlumočnicka znakového jazyka ad.).

Indikátory kvality:

- 7.1) Poradny mají stanovená vnitřní pravidla pro podávání stížnosti. Pravidla jsou uživatelům dostupná buď na vývěskách, nebo na určeném místě v prostorách poradny.
- 7.2) V souladu s vnitřní metodikou poradce informuje uživatele o možnosti podat stížnost, jakou formou, na koho je možno se obracet, kdo ji bude vyřizovat a jakým způsobem. Uživatel má také možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Pracovníci poradny jsou s uvedenými postupy seznámeni na doškolovacích seminářích a na pracovních poradách.
- 7.3) Poradna stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně ve lhůtě stanovené v pravidlech, tj. do 28 dnů.
- 7.4) Součástí vnitřních pravidel je informace o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti na nadřízený orgán s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Tímto orgánem je pro službu poradenství uživatelům Národní rada osob se zdravotním postižením – Poradenství uživatelům sociálních služeb, sídlem Partyzánská 7, 170 00 Praha 7, e-mail: kancelar@poradnaprouzivatele.cz.

3.8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje ***Standard č. 8***

Součástí plnění úkolů poraden je zjištění možností návazných služeb ze strany jiných poskytovatelů. Vzhledem ke specifickému poslání odborného sociálního poradenství pro uživatele sociálních služeb znají poradenští pracovníci zaměření, podmínky a konkrétní obsah nabídky sociálních služeb v daném regionu, na které uživatele podle potřeby odkazují.

Poradny pomáhají uživatelům sociálních služeb, aby při řešení svého problému využívali i služeb dostupných v místě jejich bydliště a blízkého okolí. Poradna spolupracuje s institucemi státní a veřejné správy, s dalšími poskytovateli sociálních služeb a s odbornými pracovišti a institucemi v regionu, v jejich působnosti je řešení sociálních událostí vznikajících při poskytování a v souvislosti se sociálními službami. Poradna v případě potřeby nebo požadavku uživatele kontaktuje tato pracoviště, je-li to v zájmu osobního cíle uživatele a řešení jeho problému.

Stejně tak poradenští pracovníci spolupracují s dalšími právníckými i fyzickými osobami, které uživatel označí jako potřebné pro řešení své obtížné sociální situace.

Zejména se jedná o spolupráci jiného poskytovatele sociální služby, odborného pracoviště nebo konkrétního odborníka (odborného lékaře, právníka, psychologa), jiného poradenského zařízení apod.

Poradenská pracoviště se zapojují do střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb ve svých regionech, v jejichž rámci jsou navázány nezbytné kontakty s dalšími poskytovateli sociálních služeb.

Indikátory kvality:

- 8.1) Poradna vytváří příležitosti, aby se uživatelé služeb mohli zapojovat do ekonomického, sociálního a kulturního života v regionu.
- 8.2) Poradna spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které uživatel označí, v zájmu řešení jeho obtížné sociální situace nebo problému.
- 8.3) Poradna pomáhá uživateli kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb. Má k dispozici adresáře pomáhajících institucí na regionální úrovni, a to jak ve státní, tak i nestátní sféře. Pracovníci mají o těchto institucích dostatečné informace.
- 8.4) Poradna podporuje uživatele v kontaktech a vztazích v rodině, v místě jeho bydliště, studia, zaměstnání a v dalších vztazích v jeho prostředí.

3.9 Personální a organizační zajištění sociální služby Standard č. 9

Struktura, počet pracovníků, jejich kvalifikace a dovednosti odpovídají poskytované službě, jejímu poslání a cílům a potřebám uživatelů sociálních služeb. Poradci mají předepsanou kvalifikaci a průběžně se ve svém oboru vzdělávají.

Indikátory kvality:

- 9.1) Poradny mají písemně stanovenou organizační strukturu a počet pracovních míst, pracovní náplně, kvalifikační požadavky podle zákona č. 108/2006 Sb. a osobnostní předpoklady poradců.
- 9.2) NRZP jako registrovaný poskytovatel služby má zpracovanou vnitřní organizační strukturu služby odborného poradenství uživatelům, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti pracovníků působících v oblasti odborného sociálního poradenství pro uživatele sociálních služeb.
- 9.3) Poradenství uživatelům má vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.
- 9.4) Poradenství uživatelům má vnitřní pravidla pro práci dobrovolníků působících v oblasti odborného sociálního poradenství pro uživatele sociálních služeb.

3.10 Profesní rozvoj poradenských pracovníků Standard č. 10

NRZP, služba poradenství uživatelům i jednotlivé poradny zajišťují profesní rozvoj a podporu svých pracovníků působících v oblasti odborného sociálního poradenství pro uživatele sociálních služeb. Součástí přípravy na provozování tohoto systému poradenství byl i vzdělávací kurz pro poradce uživatele sociální služby v rozsahu 200 hodin, pořádaný od prosince roku 2006 do února roku 2008. Obsahem vzdělávacího kurzu jsou základní i prohlubující informace z oblasti právní, psychologické, komunikační a speciální část věnovaná sociálním službám. Od roku 2008 bude v rámci systému poradenství uživatelům

rozvíjen samostatný cyklus dalšího vzdělávání poradců sestavený z navazujících modulů specializačních vzdělávacích kurzů. Výměna informací k aktuálním otázkám rozvoje profese je zajištěna v rámci interní sekce webových stránek poradenství uživatelům.

Indikátory kvality:

- 10.1) Poradenství uživatelům má vnitřní předpis pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, jehož součástí jsou individuální profesní plány poradců.
- 10.2) Poradenství uživatelům má zpracovaný systém dalšího vzdělávání poradců. Pracovníci poraden absolvovali akreditovaný vzdělávací kurz pro poradce uživatelů sociálních služeb.
- 10.3) Poradenství uživatelům má zpracovaný systém výměny informací mezi pracovníky o službě odborného sociálního poradenství, podle kterého postupuje. Pravidelně jsou svolávány pracovní porady týmů poradenských pracovníků na krajské úrovni a koordinátorů služby na celostátní úrovni. Výměna informací probíhá za pomoci informačních tiskovin, elektronickou cestou a v rámci interních webových stránek.
- 10.4) Poradenství uživatelům má zpracovaný systém vnitřní kontroly, finančního hodnocení a morálního oceňování pracovníků.
- 10.5) Pro pracovníky je zajištěna podpora formou supervize, a to jak na úrovni celostátní, tak krajské. Pracovník má právo si vyžádat supervizi u svého nadřízeného.

3.11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby Standard č. 11

Místní a časová dostupnost služby odborného sociálního poradenství odpovídá potřebám uživatelů i cílům a typu služby.

Indikátory kvality:

- 11.1) Umístění poraden v jednotlivých regionech a návštěvní doba pro uživatele odpovídá jejich potřebám. Poradenská pracoviště

jsou uživatelům dobře dostupná, bezbariérová a standardně vybavená.

- 11.2) Pracovní doba poradců je stanovena tak, aby uživatelům vyhovovala. Nemůže-li zájemce o službu z různých důvodů (v důsledku zdravotního postižení, věku, dopravních možností apod.) navštívit poradenské pracoviště, může požádat o návštěvu poradce ve svém bydlišti nebo v místě jemu poskytované sociální služby.

3.12 Informovanost o poskytované sociální službě Standard č. 12

NRZP, služba poradenství uživatelům i jednotlivá poradenská pracoviště zpřístupňují veřejnosti informace o poskytované službě. V současné době byly pro zlepšení informovanosti veřejnosti vydány (nebo jsou připravovány) tyto publikace:

- a) Informační leták (velikost A5, 20 tis. ks)
- b) Informační leták – skládanka (velikost A4, 20 tis. ks)
- c) Poradenství uživatelům sociálních služeb (brožura A5, 2000 ks, srpen 2007)
- d) Průvodce standardy uživatele sociálních služeb (brožura A5, 300 ks, prosinec 2007)
- e) Poradenství uživatelům sociálních služeb, II. doplněné a upravené vydání (brožura A5, 15 tis. ks, prosinec 2007)
- f) Metodika vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb (kniha A 5, 500 ks, prosinec 2007)
- g) Smluvní vztahy v sociálních službách (kniha, A5, 500 ks, duben 2008)
- h) Poradenství uživatelům sociálních služeb (učebnice, 500 ks, červen 2008)

Indikátory kvality:

- 12.1) Nabídka služeb je zveřejněna formou informačních letáků, brožur, webových stránek, celostátních seminářů, inzercí v médiích i v jednotlivých místech na vývěskách, v ordinacích praktických

- lékařů, na úřadech veřejné správy, u poskytovatelů sociálních služeb a na dalších místech přístupných osobám cílové skupiny.
- 12.2) Nabídka je dostatečně veřejná a lidem se zdravotním postižením dostupná. Informace jsou srozumitelné a jsou přizpůsobeny specifickým potřebám uživatelů.
- 12.3) Součástí veřejné prezentace poradenství uživatelům je i internetová poradna jako součást webových stránek služby. Součástí poradny je i přehled typických a zodpovězených dotazů uživatelů.
- 12.4) Celostátní prezentace poradenství uživatelům i všechny další webové prezentace informující o poradenství uživatelům a činnosti jednotlivých poraden jsou uživatelsky přístupné a splňují kritéria přístupnosti v souladu s metodikami přístupnosti WCAG 1.0, pravidly tvorby přístupného webu pro účely novely Zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, a splňuje všechny důležité zásady přístupnosti podle metodiky Blind Friendly Web.

3.13 Prostředí a podmínky pro poskytování poradenských služeb

Standard č. 13

Prostředí a podmínky pro poskytování služby odborného sociálního poradenství odpovídá potřebám uživatelů služeb. Součástí prostředí a podmínek nejsou pouze prostorové, materiální a technické předpoklady přístupnosti, nýbrž i obvyklá kvalita vztahů mezi poradci a uživateli, pracovníky služby navzájem i k další veřejnosti.

Indikátory kvality:

- 13.1) V poradnách jsou zajištěny vhodné podmínky odpovídající poskytování službě a potřebám uživatelů. Je zajištěn bezbariérový přístup i prostředí pro samostatný pohyb uživatelů se sníženou pohyblivostí.
- 13.2) Pracovníci vytvářejí v poradnách důstojné prostředí, aby se v něm uživatelé po dobu poskytování služby cítili co nejlépe. Prostředí jsou vybaveny tak, aby odpovídaly individuálním potřebám

uživatelů. Poradenské rozhovory s uživateli jsou standardně vedeny bez přítomnosti jiných osob, pokud k jejich přítomnosti nedal uživatel souhlas.

3.14 Nouzové a havarijní situace **Standard č. 14**

Poradny, poradenští pracovníci i uživatelé mají dostatek informací pro řešení případných nouzových nebo havarijních situací. Každá poradna má zpracovány interní dokumenty, v nichž vytipuje a zpětně vyhodnocuje rizikové situace, s nimiž se mohou setkat uživatelé sociálních služeb v procesu poskytování služby odborného poradenství. Řešení krizových situací je součástí systému dalšího vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb.

Indikátory kvality:

- 14.1) Pro řešení těchto situací má poradna zpracována písemná pravidla, ve kterých jsou definovány možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.
- 14.2) Poradenští pracovníci jsou pravidelně proškoleni jak v otázkách bezpečnosti a ochrany zdraví při práci i požární ochrany vzhledem k cílové skupině, tak v poskytování první pomoci.
- 14.3) Poradny vedou záznamy o průběhu a řešení nastalých nouzových nebo havarijních situací.

3.15 Zvyšování kvality sociální služby **Standard č. 15**

NRZP, poradenství uživatelům i jednotlivé poradny dbají na to, aby byla zvyšována kvalita poskytovaného poradenství. Do hodnocení jsou zapojováni uživatelé služeb, pracovníci i spolupracující organizace. Samostatnou oblastí činnosti je zvyšování kvality i pro řídicí složky služby poradenství uživatelům.

Pravidelná hodnocení efektivity služby odborného sociálního poradenství pro uživatele, jejího přímého dopadu na zvýšení kvality života uživatelů sociálních služeb, zlepšení jejich sociální situace, zmírnění sociální izolace a dalších ukazatelů daných zákonem o sociálních službách jsou podkladem pro plánování dalšího rozvoje nového druhu poradenské služby.

Indikátory kvality:

- 15.1) Poradenství uživatelům je písemně zpracovaný systém vnitřní kontroly, se kterým jsou seznámeni všichni pracovníci. Na jeho podkladě jsou prováděny kontroly zaměřené na dodržování standardů kvality poradenské služby nebo na další aspekty poradenské práce. Měřítkem hodnocení kvality je efektivnost služby projevující se v její schopnosti pomáhat uživatelům v řešení jejich situací nebo problémů.
- 15.2) Poradenství uživatelům má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se způsobem poskytování služby, kterými se řídí všechna poradenská pracoviště.
- 15.3) Do hodnocení poskytované služby jsou zapojeni všichni poradenští pracovníci, uživatelé a podle potřeby i další spolupracující osoby nebo instituce.
- 15.4) Ve smyslu metodiky jsou případné stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování poradenské služby považovány za podnět pro její rozvoj a zvyšování kvality.

Přílohy:

Základní pojmy užívané v textu

Poradenství uživatelům sociálních služeb, alter. služba poradenství uživatelům – nový systém poradenství zaměřený na potřeby uživatelů sociálních služeb. Zahrnuje organizační a obsahové aspekty, které v souhrnu vytvářejí nový typ poradenské činnosti v České republice.

Poradce uživatele sociálních služeb – nová profese sociálního pracovníka. Poradce působí v rámci systému poradenství uživatelům, je základním článkem činnosti služby, vykonává přímou poradenskou činnost pro uživatele sociálních služeb.

Nepříznivá sociální situace – rozumí se oslabení nebo ztráta schopnosti (z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů) řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením (§3 ZSS).

Přirozené sociální prostředí – rozumí se rodina a sociální vazby k osobám blízkým; domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost; místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity (§ 3 ZSS).

Sociální poradenství – poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace (§37 ZSS).

Sociální služba – rozumí se činnost nebo soubor činností podle zákona č. 108/2006. Sb., o sociálních službách, zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (§3 ZSS).

Sociální vyloučení – rozumí se vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace (§3 ZSS).

Sociální začleňování – rozumí se proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný (§3 ZSS).

Supervize – podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka určená především pracovníkům, kteří jsou v přímých kontaktech s uživateli služby.

Zdravotní postižení – tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby (§3 ZSS).

Uživatel (sociální služby) – označuje osobu, která je v roli konzumenta sociální služby. Ve vztahu ke službě poradenství uživatelům se někdy používá termín klient, jenž označuje uživatele služeb daného poradenského systému.

Seznam dokumentace poradny pro uživatele sociálních služeb související se standardy kvality sociálních služeb

- 1) *Zakladatelský dokument*
- 2) *Registrace služby odborného sociálního poradenství (včetně popisu poskytování služby)*
- 3) *Organizační struktura (příloha k žádosti o registraci služby)*
- 4) *Základní prohlášení poskytovatele (poslání, cíl, zásady, cílová skupina)*
- 5) *Provozní řád (vč. kapacity, místa a časového rozsahu poskytování služeb)*
- 6) *Informační tiskoviny pro veřejnost s nabídkou služby odborného sociálního poradenství pro uživatele webové stránky (koordinačního centra a jednotlivých pracovišť)*
- 7) *Metodika pro poskytování odborného sociálního poradenství uživatelům sociálních služeb*
- 8) *Vnitřní pravidla pro zajištění služby odborného sociálního poradenství včetně pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů uživatelů)*
- 9) *Systém celoživotního vzdělávání v oblasti odborného sociálního poradenství – vzdělávací plány*
- 10) *Etický kodex sociálního pracovníka*
- 11) *Vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením*
- 12) *Vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo v souvislosti s poskytováním odborného sociálního poradenství dojít k porušení základních lidských práv a svobod*
- 13) *Vnitřní pravidla o ochraně osobních údajů*
- 14) *Souhlas s užíváním a zpracováním osobních údajů*
- 15) *Prohlášení o mlčenlivosti (podepisují všichni pracovníci)*
- 16) *Vnitřní pravidla pro vymezení a řešení situací, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů*
- 17) *Vnitřní pravidla pro přijímání darů*
- 18) *Darovací smlouva*
- 19) *Vnitřní pravidla pro informování zájemce o sociální službu*
- 20) *Vnitřní pravidla pro uzavírání smluv o poskytnutí sociální služby*
- 21) *Vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu*
- 22) *Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby odborného soc. poradenství*
- 23) *Rámcový obsah smlouvy o poskytnutí sociální služby (vzor)*
- 24) *Vnitřní pravidla pro individuální plánování průběhu poskytování*
- 25) *Vnitřní pravidla pro vedení individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby*

- 26) *Systém získávání a předávání informací mezi pracovníky o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým uživatelům*
- 27) *Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o uživatelích*
- 28) *Archivní a skartační řád*
- 29) *Vnitřní pravidla pro uplatňování, podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování*
- 30) *Výroční zprávy*
- 31) *Adresáře organizací a fyzických osob spolupracujících s jednotlivými poradenskými pracovišti*
- 32) *Pracovní řád*
- 33) *Pracovní náplň poradenského pracovníka (včetně oprávnění a povinností)*
- 34) *Vnitřní pravidla pro práci s osobami, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem*
- 35) *Smlouva s dobrovolníkem (krátkodobá) – vzor*
- 36) *Smlouva s dobrovolníkem (dlouhodobá) – vzor*
- 37) *Smlouva mezi vysílající organizací a přijímající organizací – vzor*
- 38) *Postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců*
- 39) *Vnitřní pravidla pro výměnu informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě*
- 40) *Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců*
- 41) *Postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců*
- 42) *Dohoda o supervizi*
- 43) *Doklady o mediální prezentaci poskytovaných sociálních služeb*
- 44) *Směrnice pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, požární ochrana v poradnách*
- 45) *Vytypované rizikové situace v oblasti BOZP a PO v poradenské praxi*
- 46) *Záznamy ze školení BOZP a PO, první pomoci – prezenční listiny, osvědčení, kontroly záznamů na pracovišti, kontroly předepsaného vybavení poradenských prostor*
- 47) *Záznamy z průběhu a řešení situací v rámci situací BOZP, PO, první pomoci, krizových situací na pracovišti*
- 48) *Systém interního auditu*
- 49) *Systém řízení kvality odborného sociálního poradenství pro uživatele sociálních služeb*
- 50) *Záznamy z pracovních porad, seminářů (průběžné vyhodnocování poskytované služby, opatření)*
- 51) *Vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů sociálních služeb*
- 52) *Vyhodnocení dotazníků pro zjišťování spokojenosti*
- 53) *Záznamy v knize přání, námětů a stížností*
- 54) *Písemná vyjádření uživatelů nebo rodin*

Poznámky: