

Mapa standardů kvality sociálních služeb

Přehled všech 15 standardů podle přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. • pracovní orientační mapa

Standarty popisují očekávanou kvalitu v klíčových oblastech služby. Pro výuku je užitečné sledovat, jak spolu souvisejí a jak se každý z nich projeví v běžném kontaktu s člověkem. Oficiální znění kritérií je vždy v aktuálním znění vyhlášky.

Tematická vazba	Standard	Otázka pro tým
A. Směřování a práva	1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	Komu služba slouží, jakou situaci řeší a jakými způsoby pracuje?
A. Směřování a práva	2. Ochrana práv osob	Jak služba předchází zásahům do práv a řeší střet práv, zájmů či rizik?
B. Vstup a dohoda	3. Jednání se zájemcem o sociální službu	Jak člověk získá srozumitelné informace a jak posoudíme, zda služba odpovídá jeho potřebě?
B. Vstup a dohoda	4. Smlouva o poskytování sociální služby	Jak se dohodne rozsah, průběh a podmínky služby a jak jim člověk rozumí?
C. Podpora člověka	5. Individuální plánování průběhu sociální služby	Jak plán vychází z osobních cílů, potřeb a možností člověka?
C. Podpora člověka	6. Dokumentace o poskytování sociální služby	Jaké záznamy jsou potřebné, kdo k nim má přístup a jak chráníme soukromí?
D. Hlas a zkušenost lidí	7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	Jak může člověk bezpečně podat stížnost a jak se s ní naloží?
C. Podpora člověka	8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	Jak služba podporuje vazby člověka na běžné prostředí a další zdroje?
E. Pracovníci a řízení	9. Personální a organizační zajištění sociální služby	Jsou role, odpovědnosti, kompetence a zastupování jasné?
E. Pracovníci a řízení	10. Profesní rozvoj zaměstnanců	Jak se pracovníci učí, dostávají podporu a rozvíjejí dovednosti?
F. Dostupnost a podmínky	11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	Odpovídá dostupnost potřebám cílové skupiny a místní situaci?
F. Dostupnost a podmínky	12. Informovanost o poskytované sociální službě	Jsou informace pravdivé, aktuální, přístupné a srozumitelné?
F. Dostupnost a podmínky	13. Prostorové a podmínky	Podporují prostory, vybavení a podmínky důstojnost, soukromí a bezpečí?
G. Bezpečí a učení	14. Nouzové a havarijní situace	Vědí lidé i pracovníci, jak jednat při mimořádné situaci? Učí se služba z událostí?
G. Bezpečí a učení	15. Zvyšování kvality sociální služby	Jak služba sleduje kvalitu, zapojuje lidi a převádí zjištění do změn?

Jak se mapa propojuje s cestou člověka službou

Informovanost a dostupnost → první kontakt a jednání se zájemcem → dohoda a smlouva → individuální plán a každodenní podpora → dokumentace a návaznost → zpětná vazba, stížnosti a učení služby. Ochrana práv, práce zaměstnanců a vhodné prostředí prostupují celou cestou.

Zákonné členění standardů je uvedeno v příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Tematické skupiny na této stránce jsou pouze výuková pomůcka; nenahrazují oficiální číslování ani znění kritérií.