

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 Profesní 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