

OBSAH PUBLIKACE

ČÁST I.	Úvodní slovo	11
	<i>... náš pohled nejen ke klecovým lůžkům ...</i>	12
ČÁST II.	Předmluva	15
ČÁST III.	Úvodní část publikace	17
ČÁST IV.	Slovník základních pojmů	23
ČÁST V.	Právní rámec Standardů kvality	25
Úvod		
Hlava I. – PRÁVNÍ RÁMEC STANDARDŮ KVALITY		
Kapitola 1.	Co je smyslem zákona č. 108/2006 Sb.	26
Kapitola 2.	Co nového zákon přináší	26
Kapitola 3.	Nové prvky	27
Kapitola 4.	Další změny podle zákona 108/2006 Sb.	31
Kapitola 5.	Připravovaná novela zákona o sociálních službách	34
Hlava II. – OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ		
Kapitola 1.	Úvod	37
Kapitola 2.	Základní požadavky	38
Kapitola 3.	Tvorba pravidel	38
Hlava III. – VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB		
Kapitola 1.	Úvod	41
Kapitola 2.	Členění vnitřních pravidel	42
Kapitola 3.	Základní typy vnitřních pravidel	43
Kapitola 4.	Přehled doporučených vnitřních pravidel poskytovatele	47
Hlava IV. – POVINNOSTI POSKYTOVATELŮ DLE § 88 a 89		
Kapitola 1.	Úvod	48
Kapitola 2.	Zásady povinností poskytovatelů	48
Kapitola 3.	Informace a srozumitelnost	49
Kapitola 4.	Vnitřní pravidla	49
Kapitola 5.	Individuální plánování průběhu soc. služby	50
Kapitola 6.	Evidence odmítnutých žadatelů	50
Kapitola 7.	Povinnost uzavřít smlouvu o poskytnutí soc. služby	51
Kapitola 8.	Dodržování standardů kvality sociálních služeb	52
Kapitola 9.	Ohled na specifické potřeby uživatelů a opatření omezující pohyb osob	52
Hlava V. – OPATROVNICTVÍ		
Hlava VI. – INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB		
Kapitola 1.	Co je účelem inspekce	57
Kapitola 2.	Co se při inspekci kontroluje?	57
Kapitola 3.	Koho se inspekce dotýká?	57
Kapitola 4.	S jakým typem inspekce se můžete setkat?	58
Kapitola 5.	Jaké je složení inspekčního týmu?	58
Kapitola 6.	Délka inspekce a podmínky jejího zahájení	58

<i>Kapitola 7.</i>	Co předchází inspekci?	59
<i>Kapitola 8.</i>	Kdo je při inspekci přítomen?	59
<i>Kapitola 9.</i>	Inspekce v místě poskytovatele (typu A)	59
<i>Kapitola 10.</i>	Co následuje po inspekci	60
<i>Kapitola 11.</i>	Doporučení k inspekci kvality	60
<i>Kapitola 12.</i>	Nejčastější důvody, pro které poskytovatelé nesplňují podmínky inspekce	61

ČÁST VI. Standardy kvality sociálních služeb

Přehled jednotlivých SQ a jejich kritérií	63
--	-----------

Hlava I. – ÚVOD K ČÁSTI SQ	68
---	-----------

Hlava II. – CHARAKTERISTIKA JEDNOTLIVÝCH ČÁSTÍ SQ	70
--	-----------

Hlava III. – SQ 1 – CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

<i>Kapitola 1.</i>	Cíle zpracování SQ č.1	74
<i>Kapitola 2.</i>	Poslání	74
<i>Kapitola 3.</i>	Veřejný závazek	76
<i>Kapitola 4.</i>	Cíle služby	76
<i>Kapitola 5.</i>	Principy služby a poskytovatele	78
<i>Kapitola 6.</i>	Cílová skupina uživatelů služby	79
<i>Kapitola 7.</i>	Druh poskytované sociální služby	80
<i>Kapitola 8.</i>	Individuálně určené potřeby osob	81
<i>Kapitola 9.</i>	Uplatnění vlastní vůle uživatele	81
<i>Kapitola 10.</i>	Restriktivní opatření a klecová lůžka	83
<i>Kapitola 11.</i>	Metodika a pracovní postupy	85
<i>Kapitola 12.</i>	Ochrana uživatelů před predsudky a neg. hodnocením	86
<i>Kapitola 13.</i>	Tabulka	88

Hlava IV. – SQ 2 – OCHRANA PRÁV OSOB

<i>Kapitola 1.</i>	Úvod ke SQ č. 2	90
<i>Kapitola 2.</i>	Podstata SQ č. 2	91
<i>Kapitola 3.</i>	Zdroje tvorby SQ č. 2	92
<i>Kapitola 4.</i>	Základní lidská práva v sociálních službách	94
<i>Kapitola 5.</i>	Lidská práva, omezující opatření, § 89 zákona	101
<i>Kapitola 6.</i>	Střet zájmů	106
<i>Kapitola 7.</i>	Pravidla pro přijímání darů	108
<i>Kapitola 8.</i>	Jakým způsobem zlepšit ochranu lidských práv uživatele	109
<i>Kapitola 9.</i>	Vodítka k dobré praxi	110
<i>Kapitola 10.</i>	Tabulka	111

Hlava V. – SQ 3 – JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

<i>Kapitola 1.</i>	Úvod ke SQ 3, podstata standardu	113
<i>Kapitola 2.</i>	Zásady jednání se zájemcem o službu a doporučení k metodice	114
<i>Kapitola 3.</i>	Vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o službu	115
<i>Kapitola 4.</i>	Tabulka	116

Hlava VI. – SQ 4 – SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<i>Kapitola 1.</i>	Úvod	119
<i>Kapitola 2.</i>	Smlouvy v občanském právu	119
<i>Kapitola 3.</i>	Smlouvy o poskytování soc. služeb dle zákona č.108/2006 Sb.	121

Kapitola 4.	Zvláštní náležitosti smlouvy	121
Kapitola 5.	Všeobecné podmínky poskytování sociálních služeb	131
Kapitola 6.	Zvláštnosti	131
Kapitola 7.	Další možná ujednání	133
Kapitola 8.	Druhy smluv o poskytování sociálních služeb	133
Kapitola 9.	Smlouva a SQ	134
Kapitola 10.	Vztah smlouvy a vnitřních pravidel	134
Kapitola 11.	Závěr	134
Kapitola 12.	Tabulka	135

Hlava VII. – SQ 5 – INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kapitola 1.	Zákonné povinnosti poskytovatele v oblasti IP sociálních služeb	137
Kapitola 2.	Techniky určování potřeb uživatelů	138
Kapitola 3.	Co je individuální plánování?	139
Kapitola 4.	Lidské potřeby jako východiska pro plánování sociální služby	140
Kapitola 5.	Rozdíly přístupu k člověku v sociálním a medicinském modelu	145
Kapitola 6.	Jaký je dobře formulovaný osobní cíl?	146
Kapitola 7.	Jak plánovat pro osoby s nejtěžšími formami postižení?	147
Kapitola 8.	Procesy při tvorbě IP	148
Kapitola 9.	Co vyplývá z pozice klíčového pracovníka?	149
Kapitola 10.	Náměty pro tvorbu individuálních plánů uživatelů	152
Kapitola 11.	Vymezení přiměřené míry rizika v rámci individuálního plánování	154
Kapitola 12.	Typy individuálních cílů dle základních činností zákona 108/2006 Sb.	155
Kapitola 13.	Náměty k sestavení vlastní Metodiky pro individuální plánování, aneb „jak na to“?	156
Kapitola 14.	Specifika sociální práce u některých druhů terénních či ambulantních sociálních služeb	157
Kapitola 15.	Tabulka	158

Hlava VIII. SQ 6 – DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Kapitola 1.	Úvod	160
Kapitola 2.	Co je dokumentace o poskytování sociální služby?	160
Kapitola 3.	Vedení dokumentace	161
Kapitola 4.	Zvláště citlivá dokumentace	162
Kapitola 5.	Archivace dokumentace	163
Kapitola 6.	Nahlížení do dokumentace	164
Kapitola 7.	Tabulka	165

Hlava IX. SQ 7 – STÍŽNOSTI NA KVALITU POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Kapitola 1.	Úvod	167
Kapitola 2.	Zásady pravidel o vyřizování stížností	168
Kapitola 3.	Tvorba pravidel	169
Kapitola 4.	Tabulka	179

Hlava X. – SQ 8 – NÁVAZNOST NA VNĚJŠÍ ZDROJE

Kapitola 1.	Úvod	181
--------------------	------------	-----

<i>Kapitola 2.</i>	Východiska	181
<i>Kapitola 3.</i>	Co nám může pomoci	182
<i>Kapitola 4.</i>	Vodítka k dobré praxi	182
<i>Kapitola 5.</i>	Tabulka	183
Hlava XI. – SQ 9 – PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ	SOCOCIÁLNÍ SLUŽBY	
<i>Kapitola 1.</i>	Obecný úvod ke SQ č. 9	185
<i>Kapitola 2.</i>	Význam standardu	185
<i>Kapitola 3.</i>	Jak zvládnout přípravu SQ č. 9	188
<i>Kapitola 4.</i>	Doporučená struktura personálního a organizačního zajištění služby	189
Hlava XII. – SQ 10 – PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ		
<i>Kapitola 1.</i>	Úvod	190
<i>Kapitola 2.</i>	Hodnocení pracovníků	190
<i>Kapitola 3.</i>	Výměna informací o službě	191
<i>Kapitola 4.</i>	Oceňování	191
<i>Kapitola 5.</i>	Supervize	191
<i>Kapitola 6.</i>	Vodítka k dobré praxi	192
Hlava XIII. – SQ 11 – MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST	POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	
<i>Kapitola 1.</i>	Dostupnost služby	193
<i>Kapitola 2.</i>	Vodítka k dobré praxi	193
Hlava XIV. – SQ 12 – INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ	SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ	
<i>Kapitola 1.</i>	Úvod	194
<i>Kapitola 2.</i>	Informace o sociální službě	194
<i>Kapitola 3.</i>	Informace o poskytovateli	195
<i>Kapitola 4.</i>	Srozumitelnost	196
Hlava XV. – SQ 13 – PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY		
<i>Kapitola 1.</i>	Obecný úvod a zásady	197
<i>Kapitola 2.</i>	Jak standard zvládnout	197
<i>Kapitola 3.</i>	Doporučení k některým řešením v pobytových zařízeních sociálních služeb	201
Hlava XVI. SQ 14 – NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE		
<i>Kapitola 1.</i>	Úvod	203
<i>Kapitola 2.</i>	Definování nouzových a havarijních situací	203
<i>Kapitola 3.</i>	Příčiny nouzových a havarijních situací	203
<i>Kapitola 4.</i>	Co se žádá od poskytovatelů – vodítka k dobré praxi	204
<i>Kapitola 5.</i>	Přehledná tabulka – co nám může pomoci	205
<i>Kapitola 6.</i>	Typy mimořádných, havarijních a nouzových situací	206
Hlava XVII. – SQ 15 – ZVYŠOVÁNÍ KVALITY	POSKYTOVANÉ SLUŽBY	
<i>Kapitola 1.</i>	Úvod	208
<i>Kapitola 2.</i>	Způsoby kontroly a hodnocení	208
<i>Kapitola 3.</i>	Zpětná vazba interní	209
<i>Kapitola 4.</i>	Zpětná vazba externí	209
<i>Kapitola 5.</i>	Vodítka k dobré praxi	210

ČÁST VII. Závěrečná shrnutí a doporučení

<i>Kapitola 1.</i>	Úvod	211
<i>Kapitola 2.</i>	Pochopení smyslu změn	211
<i>Kapitola 3.</i>	Spolupráce se zřizovatelem	212
<i>Kapitola 4.</i>	Základní administrativně-právní a organizační podmínky	212
<i>Kapitola 5.</i>	Propojení teorie s praxí	214

ČÁST VIII. Často kladené dotazy	215
--	-----