



Standardy kvality sociálních služeb Královéhradeckého kraje

1. verze pro cílovou skupinu

- NEORGANIZOVANÉ DĚTI A MLÁDEŽ -



Vážený přítelé,

jednou z priorit Královéhradeckého kraje, v součinnosti s ostatními kraji v České republice, je zajištění potřebných sociálních služeb pro jejich uživatele, obyvatele kraje. Principy potřebnosti a kvality sociálních služeb jsou v úzké spojitosti s jejich efektivitou. Záměrem kraje je vybudovat systém sociálních služeb, který bude k potřebným občanům přívětivý, místně dostupný a zároveň „ufinancovatelný“. Přípravovaná síť sociálních služeb si tedy klade za cíl zajistit na území kraje sociální služby „na objednávku“, tj. reflektovat potřebnost služeb pro obyvatele kraje vyjádřenou prostřednictvím procesů plánování sociálních služeb. Tato síť musí zároveň zajistit kvalitu poskytovaných služeb v souladu s národními a krajskými standardy kvality sociálních služeb.

Zavádění standardů sociálních služeb u poskytovatelů zařazených do sítě bude postupné, dle jasného časového harmonogramu, který nepřesáhne délku volebního období 2004 - 2008. Standardy kvality sociálních služeb mnohdy slouží pro poskytovatele služeb jako jakýsi „strašák“, který jim znemožní jimi poskytované služby nadále zajišťovat, rozvíjet. Opak je však pravdou. Usilujeme o to, aby standardy kvality a proces jejich zavádění sloužil jako podaná ruka v procesu zkvalitňování a zefektivňování sociálních služeb na území celého našeho kraje. Tímto si Vás dovoluji požádat aby jste tuto podanou ruku přijali.

Miloslav Plass
člen Rady Královéhradeckého kraje
gestor sociálních věcí

Obsah

Slovo gestora sociálních věcí		2
Krajský standard	č. 1	4
Krajský standard	č. 2	5
Krajský standard	č. 3	6
Krajský standard	č. 4	7
Krajský standard	č. 5	8
Krajský standard	č. 6	8
Krajský standard	č. 7	9
Krajský standard	č. 8	10
Krajský standard	č. 9	11
Krajský standard	č. 10	12
Krajský standard	č. 11	13
Krajský standard	č. 12	15
Krajský standard	č. 13	15
Krajský standard	č. 14	16
Krajský standard	č. 15	17
Krajský standard	č. 16	18
Krajský standard	č. 17	19

Národní standard č. 1

Cíle a způsoby poskytování služeb

Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.

Návrh znění standardu č. 1 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 1 : Poslání, cíle a způsoby poskytování služeb

Posláním NZDM je doprovázet rizikové, neorganizované děti a mládež v obtížných životních situacích a přispívat ke zlepšení kvality jejich života. Cílem služeb NZDM je předcházet, snižovat a omezovat rizika dopadu sociálně - patologických jevů.

Ukazatele kvality :

- 1.1. Veřejný závazek definovaný v poslání NZDM směřuje k tomu, aby mladí lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným životem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.
- 1.2. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) má písemně definováno:
 - poslání - zdůvodnění a vysvětlení existence konkrétního zařízení (kde, komu, jakou formou),
 - cíle - reálné měřitelné kroky vedoucí k naplnění poslání,
 - cílovou skupinu, která je definovaná určitými znaky (např.: věkem, lokalitou, vnitřní potřebou, zákládou - co vyžadují, co chtějí, životní obtíží či konfliktem se sociálním okolím anebo společenskými normami).
- 1.3. Při poskytování služeb se pracovníci řídí principem nízkoprahovosti:
 - zařízení má samostatný vchod a není propojeno s takovým typem instituce, který by snižoval přístupnost (např. úřady, policie, školy),
 - nárok na poskytnutí služeb NZDM, při dodržení stanovených pravidel, se zaručuje všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení,
 - součástí nabízených služeb není podsouvání či šíření ideologie nebo náboženského přesvědčení či jakákoli spoluúčast na rituálu,
 - klient má možnost zůstat v anonymitě,
 - pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace,
 - pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby,
 - klienti mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení,
 - klient není povinen zapojit se do připravených činností,
 - základní služby jsou poskytovány bezplatně (finanční spoluúčast klienta je možná při nadstandardních nebo navazujících aktivitách - např. koncerty, víkendové pobyty, tábory,...),
 - klienti se mohou podílet na činnosti NZDM a ovlivňovat ji.
- 1.4. Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.
- 1.5. Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.
- 1.6. Tyto principy služeb jsou zveřejněny ve vnitřních předpisech NZDM přístupných veřejnosti. Jsou v souladu se zněním standardu. Veškeré změny v poslání, cílech, cílové skupině a principech poskytování služby jsou v těchto dokumentech aktualizovány.
- 1.7. NZDM má pro poskytování svých služeb písemně vypracované metodické manuály (vnitřní pravidla, pracovní postupy a další), které jsou součástí vnitřních předpisů. Tato pravidla jsou přístupná všem pracovníkům, pracovníci je znají a poskytují podle nich služby svým klientům.

Vodítka:

- Jsou poslání, cíle a principy NZDM součástí veřejného dokumentu (informační leták, webové stránky apod.)?
- Jsou tato prohlášení v souladu s obecným cílem poskytování sociálních služeb (se zněním standardu č.1)?
- Znalí pracovníci i klienti (případně jejich rodinní příslušníci a blízké osoby) poslání, cíle a principy vašeho zařízení?
- Má vaše NZDM popsány postupy, podle kterých pracovníci jednotně poskytují služby?
- Znalí tyto postupy všichni pracovníci Vašeho NZDM?

Národní standard č. 2

Ochrana práv uživatelů sociálních služeb.

Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.

Návrh znění standardu č. 2 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 2 : Ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Činnost NZDM vychází z Etického kodexu sociálních pracovníků: respektuje základní lidská práva klienta. Toto je zřejmé jak ze samotné činnosti NZDM, tak z dokumentů a informačních materiálů.

Ukazatele kvality:

- 2.1. Pracovníci NZDM znají platné, obecně závazné normy v oblasti základních lidských práv (např. Listina základních lidských práv a svobod, Občanský zákoník, Standardy kvality sociálních služeb, Etický kodex sociálních pracovníků,...).
- 2.2. NZDM vytváří vzhledem k charakteru poskytovaných služeb takové podmínky, aby byla zajištěna klientova základní lidská práva (např.: na ochranu života, na osobní svobodu, na zachování soukromí klienta,...).
- 2.3. NZDM poskytuje své služby odborně, má a uplatňuje účinné postupy na ochranu klientů před nekvalifikovaným zásahem a zneužíváním. V případě problematického chování klienta zasahuje kvalifikovaně a citlivě, snaží se příčinám chování porozumět, upřednostňuje nedirektivní postupy před direktivními.
- 2.4. NZDM stanovuje pravidla zařízení písemnou formou tak, aby byla zajištěna bezpečnost klientů i pracovníků a aby nebyl narušen průběh poskytování služeb.
Pro klienty je režim stanoven pravidly, pro pracovníky vnitřními předpisy.
 - NZDM má písemně stanovená pravidla vymezující chování klientů v prostoru NZDM, která obsahují zákaz:
 - zneužívání návykových látek v NZDM jejich vnášení do NZDM (alkohol a veškeré měkké i tvrdé drogy.),
 - kouření v klubu,
 - užívání násilí, včetně slovního, vůči ostatním v klubu (povýšené, rasistické chování; vyvolávání konfliktů a účast na nich; jakékoli šikanování; nadávání a urážení),
 - hlučného a nepořádného chování v NZDM,
 - poškozování či odnášení vybavení a zařízení NZDM.

- Pravidla jsou definována způsobem srozumitelným pro klienty a jsou umístěna v zařízení na veřejně přístupném místě.
 - Službu vykonávající pracovník má povinnost seznámit nové klienty s pravidly.
 - Je stanoven způsob řešení porušení režimu NZDM, pracovníkům jsou známy kompetence pro toto řešení.
- 2.5. NZDM má písemně definovány situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů NZDM či pracovníků NZDM se zájmy klientů, a stanovuje vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují.

Vodítka :

- Je v NZDM věnována pozornost dodržování lidských a občanských práv?
- Má NZDM písemně definovány oblasti a situace, ve kterých by mohlo potencionálně dojít k porušení práv klienta nebo ke střetu zájmů NZDM a klienta?
- Je zachována důstojnost života klienta v NZDM?
- Účastní se klient spolurozhodování o formě a množství poskytovaných služeb?
- Obsahují vnitřní materiály NZDM také pokyny, jak bude postupováno v případech porušení práv klientů?
- Jsou s těmito pravidly seznámeni všichni pracovníci NZDM?

Národní standard č. 3

Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.

Návrh znění standardu č. 3 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu

NZDM má definovanu nabídku služeb a pravidla pro její poskytování. Před uzavřením dohody je zájemce seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.

Ukazatele kvality :

- 3.1. NZDM na základě vnitřních pravidel informuje zájemce o nabídce služeb a pravidlech pro jejich poskytnutí.
- 3.2. Pracovník zjišťuje, co zájemce od služby očekává a pomáhá mu definovat osobní cíle.
- 3.3. Cíle vycházejí z možností a schopností zájemce.
- 3.4. NZDM stanovuje pravidla pro odmítnutí zájemce o službu, včetně důvodů, pro které je zájemce odmítnut.
- 3.5. NZDM zajišťuje informační, místní a časovou dostupnost služby.

Vodítka :

- Má NZDM vypracována písemná vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o službu?
- Byly před zahájením poskytování služby aktivně zjišťovány schopnosti, potřeby a osobní cíle zájemce o službu?
- Jak se zájemce podílel na definování cílů, které by měly poskytované služby naplňovat?
- Má NZDM stanovena vnitřní pravidla pro odmítnutí zájemce o službu? Znají pracovníci NZDM tato pravidla? Jakým způsobem je uplatňují?

Národní standard č. 4 Dohoda o poskytování služby

Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobních cílů, které má služba naplňovat.

Návrh znění standardu č. 4 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti** a mládež poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 4: Dohoda o poskytování služby

Služby NZDM jsou klientovi poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby, včetně cílů, které má služba splňovat.

Ukazatele kvality:

- 4.1. NZDM informuje klienta o možnostech, nabídce a dalších aspektech služby tak, aby se mohl rozhodnout i pro službu od jiného poskytovatele.
- 4.2. NZDM má písemná pravidla pro poskytování služeb, se kterými je klient o službu před uzavřením dohody seznámen.
- 4.3. S ohledem na charakter služby uzavírá NZDM s klientem ústní nebo písemnou dohodu o poskytování služby.
 - K uzavření dohody je potřebný informovaný souhlas klienta,
 - Dohoda jednoznačně vymezuje obsah a podmínky poskytování služby, postupy při nedodržování dohodnutých podmínek, způsob ukončení služby a způsob, jakým lze dohodu měnit.
- 4.4. NZDM má vypracována písemná vnitřní pravidla pro uzavírání dohody, která vymezují:
 - kdo je za NZDM oprávněn jednat s klientem a uzavírat s ním dohodu,
 - jaké informace jsou před uzavřením klientovi poskytnuty a v jaké formě,
 - za jakých podmínek nemůže být dohoda uzavřena,
 - pravidla a způsoby ukončení užívání služby.

Vodítka:

- Má NZDM vypracována písemná vnitřní pravidla pro uzavírání dohody o poskytování služeb?
- Byla s klientem uzavřena ústní nebo písemná dohoda o službě? Obsahuje dohoda všechny důležité body včetně ustanovení o pravidlech ukončení poskytovaných služeb?
- Je klient informován o jejím obsahu a rozumí mu? Jak se o tom přesvědčíte?
- Byl klient informován, za jakých podmínek může smlouvu měnit?
- Jsou uzavřené písemné dohody NZDM evidovány?
- Je v NZDM písemně vypracován postup pro případné ukončení poskytování služeb?
- Je v NZDM k dispozici seznam kontaktů na jiné poskytovatele pro případ zajištění náhradních služeb?

Národní standard č. 5 Plánování a průběh poskytování služeb

Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován.

Návrh znění standardu č. 5 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 5: Plánování a průběh poskytování služeb

Poskytování služeb vychází z individuálních potřeb a schopností klienta. Průběh služby je plánován.

Ukazatele kvality:

- 5.1. Průběh služby vychází především z individuálních možností a potřeb klienta a je plánován společně s klientem.
- 5.2. Klient má možnost měnit své osobní cíle.
- 5.3. NZDM má vypracována písemná vnitřní pravidla pro plánování a průběh poskytování služeb. Tato pravidla a způsob zaznamenávání jejich poskytování jsou stanovena v závislosti na charakteru služeb.
- 5.4. Za poskytování služeb zodpovídají konkrétní pracovníci NZDM.
- 5.5. V NZDM je uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým klientům.

Vodítka:

- Byl plán sestaven na základě individuálních možností a potřeb klienta?
- Je plán vypracován tak, aby mu klient rozuměl?
- Jsou stanovené cíle měřitelné?
- Jaká jsou vnitřní pravidla pro plánování a průběh poskytování služeb?

Národní standard č. 6 Osobní údaje

Zařízení shromažďuje a zpracovává takové údaje o uživateli, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.

Návrh znění standardu č. 6 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 6: Spisová dokumentace a nakládání s osobními údaji klienta

NZDM vede přehlednou dokumentaci o klientech v rozsahu nezbytně nutném pro průběh služby. Nakládá s osobními údaji klienta tak, aby to odpovídalo platným právním normám.

Ukazatele kvality:

- 6.1. Dokumentovány jsou pouze údaje a procesy nezbytné pro chod a průběh služby.
- 6.2. Existuje seznam osob, které mohou s dokumentací nakládat. K dokumentaci nemají přístup nepovolané osoby.
- 6.3. Dokumentace je uložena na bezpečném (uzamykatelném) místě. V případě vedení dokumentace na PC, musí být opatřena heslem, se kterým jsou seznámeny pouze povolané osoby.
- 6.4. Dokumentace je vedena pouze s vědomím klientů, u anonymních klientů nebo na přání je vedena pod dohodnutým označením.
- 6.5. Pracovníci dodržují pravidla zachování mlčenlivosti o údajích klientů a k tomu se písemně zavazují. V souladu s tím je v zařízení uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým klientům.
- 6.6. NZDM má stanovená pravidla pro to, komu a jaké informace se smějí poskytnout:
 - klient musí být informován o dalším využití dokumentace,
 - je nutný klientův písemný souhlas pro předání dokumentace dalšímu subjektu.

Vodítka:

- Má NZDM stanovena písemná pravidla pro shromažďování, používání, uchování a ochranu osobních a citlivých údajů uživatelů a pracovníků?
- Vědí pracovníci, jaké osobní údaje zařízení od uživatelů zjišťuje a proč?
- Vědí pracovníci, kdo má k dokumentaci přístup a jak získají potřebné informace?
- Jsou pracovníci vázáni mlčenlivostí?
- Znají klienti své právo nahlédnout do dokumentace?

Národní standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovena a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni senioři i pracovníci.

Návrh znění standardu č. 7 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

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

**Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli omezo-
váni při dalším využívání služeb. NZDM má za tímto účelem stanovena vnitřní pravidla, se kterými
jsou uživatelé i pracovníci seznámeni.**

Ukazatele kvality:

- 7.1. NZDM má pro podávání a řešení stížností stanovena dostupná písemná pravidla, ve kterých je u-
praveno:
 - kdo stížnost může podat,
 - na koho a ke komu může stížnost podat,
 - forma podání stížnosti,
 - jakým způsobem bude vyřizování stížností probíhat,
 - způsob odvolání.

- 7.2. Podmínky pro vyjadřování a vyřizování stížností nesmějí být ohrožující, musí umožnit co nejrychlejší, adekvátní, otevřené a spravedlivé řešení.
- 7.3. Zúčastnění se mohou proti rozhodnutí odvolat.
- 7.4. Stížnosti jsou evidovány.
- 7.5. S postupy pro vyřizování stížností jsou pracovníci obeznámeni a jsou povinni je dodržovat.
- 7.6. Klienti jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, komu si mohou stěžovat a jakým způsobem si mohou stěžovat.

Vodítka:

- Má NZDM vypracována písemná vnitřní pravidla pro řešení stížností klientů?
- Jsou tato pravidla klientům a pracovníkům NZDM trvale dostupná?
- Obsahují tato pravidla postupy, jakým způsobem budou stížnosti vyřizovány?
- Umí pracovníci tyto postupy vhodnou formou interpretovat klientům?
- Jsou v pravidlech uvedeny lhůty pro vyřizování stížností?
- Existuje možnost podávat anonymní stížnosti?
- Obsahují tato pravidla seznam pracovníků kompetentních k vyřizování stížností?
- Vědí pověřeni pracovníci o tomto pověření a znají stanovené postupy?
- Jsou si pracovníci vědomi možných obav stěžovatelů z důsledků podání stížností?
- Jsou klienti informováni o obsahu pravidel pro řešení stížností a rozumějí mu? Jak se o tom přesvědčíte?
- Obsahuje záznam o stížnosti konkrétní výroky stěžovatele nebo pouze jejich interpretaci pracovníky?
- Jak byla prověřena autentičnost výroku stěžovatele, který byl interpretován pracovníkem?
- Ověřují vedoucí pracovníci zařízení pravidelně, zda pracovníci cílům a postupům pravidel pro podávání a řešení stížností uživatelů rozumějí a dokáží je aplikovat?
- Jsou podané stížnosti zařízením evidovány a analyzovány?
- Je tato analýza pro pracovníky zařízení zdrojem informací o možnostech zlepšení kvality služby?

Národní standard č. 8

Návaznost na další zdroje

Zařízení aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejné. Dále zařízení podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí, jako je rodina, přátelé a snaží se předejít jeho návyku na sociální službu. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb.

Návrh znění standardu č. 8 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 8: Návaznost na další zdroje

NZDM pomáhá klientovi definovat jeho potřeby a podporuje jej při využívání dalších návazných služeb. NZDM klade důraz na využívání vlastních přirozených sítí, jako je rodina, přátelé apod. a snaží se předejít návyku klienta na služby NZDM. NZDM vytváří podmínky pro zvyšování kompetencí klienta řešit situaci vlastními silami.

Ukazatele kvality:

- 8.1. NZDM seznamuje klienta s omezeními vyplývajícími z typu poskytované služby.
 - NZDM nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení, spolky, zájmové kluby, atd.
- 8.2. NZDM spolupracuje s institucemi, odborníky a dalšími lidmi, a to v rámci předem definovaných pravidel, pouze s vědomým souhlasem klienta a v jeho prospěch.
- 8.3. Nepředpokládá se, že NZDM pokryje všechny potřeby klienta. V tomto případě má NZDM vypracovaný rejstřík návazných institucí, s jehož pomocí zprostředkovává klientovi kontakt na služby jiných odborníků či institucí, zejména těch, které zvyšují samostatnost a nezávislost klienta na systému služeb.
- 8.4. NZDM v případě potřeby, dle svých možností, zajišťuje klientovi doprovod do jiného zařízení.

Vodítka:

- Má NZDM vytvořen seznam návazných odborných služeb?
- Vědí pracovníci NZDM, kde a u koho hledat informaci o návazných službách?
- Mají klienti možnost volit a využívat místní veřejné služby? Vědí které?
- Poskytne NZDM klientovi doprovod, pokud ho k využití návazných služeb potřebuje?

Národní standard č. 9

Personální zajištění služeb

Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni.

Návrh znění standardu č. 9 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 9: Personální zajištění služeb

NZDM stanovuje strukturu pracovního týmu, počet pracovníků a dobrovolníků, jejich kvalifikaci, vzdělání, dovednosti a další předpoklady určeným postupem dle daných kritérií. Profesionální složení pracovního týmu umožňuje reagovat na specifické potřeby uživatelů. Noví pracovníci procházejí stanoveným systémem zaškolení.

Ukazatele kvality:

- 9.1. NZDM má písemně definovaný postup a kritéria pro určení počtu pracovníků, jejich kvalifikace, vzdělání, dovednosti, osobnostních a jiných předpokladů. Definovaný postup stanovuje, kdo určuje počet pracovníků a jejich charakteristiky, jakým způsobem, v jakých časových intervalech se stanovené počty a charakteristiky aktualizují. Mezi hlavní kritéria patří velikost cílové skupiny (počet klientů), druh cílové skupiny (potřeby klientů), finanční a jiné zdroje, kapacita zařízení, metody práce s cílovou skupinou, druh nabízených služeb.
- 9.2. Na každé místo, profesi v pracovním týmu jsou písemně definovány požadavky - kvalifikace, vzdělání, dovednosti, osobnostní a jiné předpoklady. Z těchto požadavků se vychází při výběru nového pracovníka na dané místo.
- 9.3. NZDM má písemně vypracovaný postup výběru a přijímání nového pracovníka. Tento postup stanovuje možné formy výběru nového pracovníka (veřejné výběrové řízení, vnitřní výběrové řízení, přímé nabídky místa vhodnému adeptovi) a osoby odpovědné za výběr pracovníků (složení výběrové komise, způsob jejího rozhodování).

- 9.4. NZDM má písemně vypracovaný postup zaškolení nového pracovníka. Toto zaškolení trvá minimálně 3 měsíce, je stanovena osoba odpovědná za zaškolení nového pracovníka, na závěr musí být provedeno písemné vyhodnocení zaškolení spolu s doporučeními dalšího rozvoje a vzdělávání nového pracovníka.
- 9.5. Každý pracovník je seznámen s požadavky na něj kladenými. Dosažení těchto požadavků je dlouhodobým cílem, o jehož naplnění by měl pracovník usilovat v rámci svého individuálního vzdělávacího plánu.
- 9.6. NZDM dbá na to, aby způsob výběru a zaškolení nových pracovníků a požadavky na kvalifikaci, vzdělání a další předpoklady vycházely z platných obecně závazných norem a předpisů.

Vodítka:

- Kolik pracovníků má základní pracovní tým, do kterého patříte? Kdo a na základě čeho tento počet určil? Jak jste k němu došli?
- Víte, které tři věci musí být uvedeny ve Vaší pracovní smlouvě? Víte na kolik dnů dovolené v roce máte nárok? Kde lze tento údaj nalézt?
- Kdo a na základě čeho rozhoduje o přijetí nového pracovníka?
- Jakým způsobem probíhá zapracování nového pracovníka? Jak dlouho zácvik trvá? Kdo je zodpovědný za jeho zácvik?
- Kdy předtím přišel nový pracovník do vašeho týmu? Byl způsob zácviku stejný nebo se v něčem lišil?
- Je způsob zácviku nového pracovníka nějak písemně stanoven?
- V jaké funkci, profesi, jste v zařízení zaměstnán? Víte, jaké má mít člověk ve Vaší funkci vzdělání? Je na Vaši funkci vyžadována znalost práce s PC, konkrétně program Excel?
- Znáte konkrétní požadavky, které má na Vás Váš zaměstnavatel? Víte, jaké jsou jeho představy v oblasti Vašeho profesního růstu?

Národní standard č. 10

Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb

Vedení zařízení zajišťuje pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanovuje a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci.

Návrh znění standardu č. 10 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 10: Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb

NZDM zajišťuje všem pracovníkům a dobrovolníkům podmínky pro výkon kvalitní práce a stanovuje pravidla pro jejich práci.

Ukazatele kvality:

- 10.1. NZDM má písemně definovanou organizační strukturu formou přehledného organizačního schématu. Z této struktury je patrné profesní zařazení, vztahy nadřízenosti a podřízenosti, oprávnění a kompetence jednotlivých pracovníků.
- 10.2. NZDM má písemně zpracovaný organizační řád, který podrobně specifikuje strukturu zařízení, vztahy v zařízení, kompetence a odpovědnosti, práva a povinnosti pracovníků na jednotlivých úrovních řízení.

- 10.3. NZDM má písemně zpracovanou metodiku práce s dobrovolníky. S každým dobrovolníkem je uzavírána písemná smlouva, ve které je specifikována jeho náplň práce a podmínky výkonu dobrovolné činnosti (pojištění, odpovědnost za škodu atd.).
- 10.4. NZDM má písemně vypracovány pravidla pro odměňování pracovníků - vnitřní mzdový předpis.
- 10.5. Organizační struktura, organizační řád, náplně práce pracovníků a dobrovolníků jsou pravidelně aktualizovány, o provedené aktualizaci musí být učiněn písemný záznam.

Vodítka:

- Jakým způsobem "vznikala" Vaše pracovní náplň, kdo Vám ji předložil? Byla tato pracovní náplň po čase aktualizována? Je ve Vaší náplni práce dbát na šetrné využívání energie a vody v NZDM?
- Působí v rámci NZDM dobrovolníci? Pokud ano, mají nějakou smlouvu? Co když se jim stane úraz během jejich činnosti pro zařízení, jedná se o pracovní úraz? Jsou pro tento případ pojištěni?
- Víte kdo je Váš přímý nadřízený? Máte nějakého podřízeného?
- Můžete Vy sám podepisovat jménem NZDM nějaké dokumenty, listiny? Můžete v průběhu své pracovní doby řešit stížnost na hluk vznesenou Vaší sousedkou? Můžete Vy sám poskytnout rozhovor novinám do tisku jako zaměstnanec zařízení?
- Jste povinen uklízet po sobě své pracoviště? Je to záležitost uklízečky nebo jiného pověřeného pracovníka?
- Podle čeho je stanovena výše Vaší mzdy? Z jakých položek se Vaše mzda skládá?
- Víte, v jakém tarifním stupni a třídě jste zařazeni dle platných mzdových tabulek?
- Dle jakých kritérií je Vám stanovena výše osobního ohodnocení?
- Kdy naposledy s Vámi Váš nadřízený mluvil o Vaší náplni práce? Kdy naposledy jste společně v týmu diskutovali o organizačním řádu?

Národní standard č. 11

Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovednosti a schopnosti potřebných pro dosažení veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb.

Návrh znění standardu č. 11 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 11: Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

NZDM zajišťuje profesní rozvoj jednotlivých pracovníků a pracovních týmů, umožňuje rozvoj znalostí, dovedností a schopností, které jsou nezbytným předpokladem pro kvalitní výkon jejich práce a naplnění poslání zařízení.

Ukazatele kvality:

- 11.1. NZDM má vypracovaný písemný postup hodnocení pracovníků (kdo hodnotí koho, jak často se hodnocení provádí, na základě jakých kritérií), má vypracovaný systém oceňování a sankcionování pracovníků a to nejen finanční odměnou, ale i jinými způsoby (pochvala, zvyšování kvalifikace atd.).
- 11.2. Každý pracovník v NZDM má písemně zpracovaný plán profesního rozvoje, který stanovuje vědomosti a dovednosti, ve kterých se pracovník potřebuje dále rozvíjet, vzdělávat, a způsob, jakým bude tento rozvoj realizován (účast na kurzech, studium školy atd.). Individuální vzdělávací plán je nejméně jedenkrát ročně písemně vyhodnocen a aktualizován.

- 11.3. NZDM vytváří takové podmínky pro práci jednotlivých týmů, aby si pracovníci navzájem předávali zkušenosti z jednotlivých výcviků či kursů i z vlastní každodenní praxe.
- 11.4. Pracovníci a dobrovolníci mají možnost zapojit se do plánování dalšího rozvoje a zkvalitnění služeb NZDM, mohou se účastnit a aktivně vstupovat do procesu tvorby těchto plánů.
- 11.5. V NZDM existuje systém, umožňující pravidelnou obousměrnou komunikaci mezi vedením a pracovníky. Součástí tohoto systému je možnost individuálních rozhovorů pracovníků se svým nadřízeným.
- 11.6. V NZDM probíhají nejméně jedenkrát za 14 dní pravidelné společné porady pracovníků a vedení, tyto porady mají svou strukturu a je z nich učiněn písemný zápis.
- 11.7. Pracovní týmy se nejméně jedenkrát za čtvrt roku účastní společné týmové supervize prováděné nezávislým kvalifikovaným odborníkem, doporučená ideální frekvence je jedenkrát měsíčně v délce trvání minimálně 2 hodiny. Výběr supervizora je prováděn konsensem všech členů týmu. Z těchto supervizí je učiněn písemný zápis.
- 11.8. Pracovníci mají možnost minimálně jedenkrát za dva měsíce vyhledat podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervizora). Vedoucí NZDM má právo na informace ze supervizí pouze v obecné rovině, není možné požadovat podrobné zprávy z jejich průběhu. Supervize je hrazena z prostředků NZDM.
- 11.9. Pracovníci v NZDM mají možnost podávat stížnosti. Tyto stížnosti jsou podávány dle písemně vypracovaných pravidel, které definují způsob podávání stížností, komu se podávají, jakým způsobem a v jaké lhůtě mají být projednány atd.

Vodítka:

- Jak často se tým schází na poradách? Co konkrétního se probíralo na poslední poradě? Kdo provádí zápis z porady?
- Co například by mohlo způsobit, že by byla porada odložena?
- Víte, co je to supervize? Provádí se v NZDM, jezdí některý pracovník někam mimo NZDM na supervizi problémových případů? Kdy naposledy proběhla týmová supervize, kdy naposledy jste využil možnosti individuální supervize?
- Jsou vedeny nějaké záznamy o vyřizování stížností?
- Kdy naposledy byla Vaše práce nějak hodnocena nadřízeným? Jakou formou toto hodnocení probíhalo (ústní, písemné, kde, kdy)? Jak hodnocení dopadlo? Lze o tom najít někde písemný záznam? Víte podle čeho Vás nadřízený hodnotí?
- Jakých vzdělávacích a výcvikových akcí (kursy, semináře) se budete účastnit v letošním roce? Máte vypracovaný svůj plán profesního rozvoje? Jste spokojen s hodnocením Vašeho plánu z minulého roku?
- Kdy naposledy a na jaké vzdělávací akci byl některý Váš kolega? Co nového toto vzdělávání přineslo pracovnímu týmu?
- Existuje v NZDM nějaký strategický plán (plán dalšího rozvoje)? Co je v tomto plánu uvedeno jako cíl pro příští rok v NZDM? Podílel jste se na tvorbě plánu, mohl jste do toho mluvit?
- Kdy a na jaké téma proběhl Váš poslední individuální rozhovor s nadřízeným.
- Kdy naposledy Vám nadřízený vytkl nějaký nedostatek v práci? Jaké to mělo následky? Víte, jakým způsobem můžete být postižen za své chyby?
- Stěžoval jste si někdy na někoho či na něco ve Vašem zaměstnání? Pokud ano, jakým způsobem byla stížnost vyřízena? Pokud ne, věděl by jste komu si můžete stěžovat na svého nadřízeného?

Národní standard č. 12 *Místní a časová dostupnost služby*

Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.

Návrh znění standardu č. 12 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 12. Místní a časová dostupnost služby

NZDM realizuje službu tak, aby místo, doba a čas poskytování služby odpovídalo především cílům a charakteru služby a potřebám klientů. Zřizovatel při umísťování NZDM vhodně navazuje na možnosti místa, bere v úvahu místní podmínky.

Ukazatele kvality:

- 12.1. NZDM provozují službu v místě, které splňuje požadavky na:
 - dostupnost služby pro cílovou skupinu,
 - poskytování služby pro spádovou oblast.
- 12.2. Při plánování a poskytování služby NZDM bere v úvahu skutečné potřeby a reálné možnosti klientů (případně jejich rodin či blízkých osob), které se týkají časového hlediska užívání služby.
- 12.3. NZDM stanoví dobu a čas poskytování služby tak, aby mohlo dojít k optimálnímu průběhu a naplnění cílů služby a potřeb klientů.
- 12.4. NZDM stanoví a dodržuje časový rozvrh činností a programů, které jsou součástí služby (začátky a konce jednotlivých programů, aktivit apod.).

Vodítka:

- Je rozsah a dostupnost služeb jasně stanoven ve veřejně dostupném souboru informací o službách poskytovaných zařízením?
- Podle čeho byste označili, zda poskytuje NZDM služby na takovém místě, které odpovídá potřebám klientů?
- Může klient spolurozhodovat o tom, kdy mu budou jednotlivé služby poskytnuty? Existují o tom písemné záznamy?

Národní standard č. 13 *Informovanost o službě*

Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině klientů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb.

Návrh znění standardu č. 13 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 13: Informovanost o službě

NZDM informuje srozumitelně a přiměřenou formou o sobě a své činnosti odbornou i laickou veřejnost, média, příslušné instituce a příslušné orgány státní správy.

Ukazatele kvality:

- 13.1. NZDM zpracuje a používá srozumitelný informační materiál o své službě. Informační materiál je dostupný veřejnosti a to v přiměřené formě (písemná podoba, audio nebo video záznam, webové stránky, a pod).
- 13.2. NZDM v informačním materiálu uvádí informace o subjektu, a to zejména tyto: právní formu, IČO, statutárního zástupce a zodpovědného pracovníka, adresu sídla NZDM místo a čas poskytování služby, telefonické spojení, posílání, druh a cíle služby a principy jejich dosahování, označení cílové skupiny klientů, podmínky pro poskytování služby.
- 13.3. NZDM vydává výroční zprávu o své činnosti. Výroční zpráva je veřejně dostupná.
- 13.4. Předávání informací o klientech splňuje zákonné normy a to především Zákon o ochraně osobních dat.
- 13.5. NZDM vytváří, aktualizuje a využívá databázi institucí poskytující návazné služby.

Vodítka:

- Jak se nejčastěji dozvídají klienti o nabízené službě?
- Je určena zodpovědná osoba za aktualizaci informací o službě?
- Kde a jaké informace jsou k dispozici o NZDM?

Národní standard č. 14

Prostřední a podmínky pro poskytování služeb

Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.

Návrh znění standardu č. 14 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 14: Prostřední a podmínky pro poskytování služeb

Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám klientů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb. Prostory jsou bezpečné a dobře udržované, uspokojují individuální i kolektivní potřeby definované cílové skupiny klientů.

Ukazatele kvality:

- 14.1. Budova, prostory a zařízení jsou k danému užívání zkolaudovány a odpovídají veškerým technickým, hygienickým, bezpečnostním předpisům.
- 14.2. Technické vybavení, zařízení a inženýrské sítě jsou pravidelně revidovány oprávněnými osobami. O revizích je vedena dokumentace.
- 14.3. NZDM zajišťuje takové materiálně - technické zázemí pro poskytování služby, aby kapacita a vnitřní dispozice užívaných budov (prostor) odpovídala charakteru služby. Materiálně - technickým zázemím pro poskytování služby se rozumí:
 - místo určené pro běžné aktivity klientů,
 - místo určené k individuálním rozhovorům při zachování soukromí.
- 14.4. NZDM zajišťuje všem pracovníkům materiálně technické zázemí pro výkon jejich práce. Materiálně technickým zázemím pro pracovníky se rozumí místo (kancelář, pracovní stůl, společnou místnost pro pracovníky apod.) pro výkon pracovních činností a přiměřené vybavení.

- 14.5 Prostředí respektuje právní předpisy a obecně platné normy.
- 14.6 NZDM stanoví a uplatňuje pravidla pro užívání materiálně - technického zázemí v písemné podobě vnitřních předpisů (např. provozní řád, návody k použití, informační tabule apod.).
- 14.7 NZDM dbá na úspornost a ochranu životního prostředí.

Vodítka:

- Je služba poskytována v bezpečném, dobře udržovaném prostředí?
- Mají všichni klienti přístup do všech vnitřních i venkovních společných prostor?
- Jsou klientům k dispozici prostory pro vzájemná setkávání?
- Existuje v NZDM provozní řád? Mají jej klienti k dispozici?

Národní standard č. 15 Nouzové a havarijní situace

Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.

Návrh znění standardu pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 15: Havarijní a krizové situace

NZDM a jeho pracovníci jsou připraveni na řešení havarijních a krizových situací.

Ukazatele kvality:

- 15.1. NZDM v písemné podobě definuje havarijní situace a způsoby jejich řešení, rozdělení kompetencí a způsob dokumentace, zejména u těchto: požár, živelné události, úraz, náhle zhoršení zdravotního stavu či úmrtí klienta nebo pracovníka, technické závady budovy, přechodný nedostatek pracovníků, zhoršení ekonomické situace zařízení, poškození nebo zcizení majetku klienta nebo zařízení.
- 15.2. Personál je vyškolen ve smyslu platných předpisů a informován o způsobu řešení havarijních situací.
- 15.3. Postup při havarijních situacích je zveřejněn na dostupném místě a ve vnitřním řádu.
- 15.4. O průběhu havarijních situací je vedena dokumentace, která obsahuje: datum a čas vzniku situace, místo vzniku, druh situace, příčina vzniku, podpis pracovníka, podpis vedoucího.
- 15.5. Pro krizové situace má NZDM vypracováno potřebný manuál, který je součástí vnitřního řádu a vymezuje:
 - jednotlivé krizové situace (např. agresivní klient, cizí člověk v zařízení, náhlá změna chování klienta),
 - postup v krizových situacích (kdo a jakým způsobem je oprávněn v ní jednat),
 - způsob vzájemného informování pracovníků o vzniklé situaci,
 - možnosti řešení,
 - seznam a kontakty na návazné instituce.
- 15.6. Povinností pracovníků NZDM je reagovat a ošetřit, podle svých možností a schopností, akutní rizika vyplývající z krizové situace a zajistit návaznou službu.

Vodítka:

- Má NZDM vypracována písemná vnitřní pravidla pro řešení havarijních a nouzových situací?
- Jsou tato pravidla klientům a pracovníkům NZDM trvale dostupná?
- Obsahují tato pravidla funkční postupy, jakým způsobem mají být havarijní a nouzové situace řešeny?
- Je v zařízení zpracován a volně dostupný evakuační plán? Jsou vyznačeny evakuační trasy?

- Obsahují tato pravidla kontakty na instituce, které mohou napomoci při řešení havarijních a nouzových situací (policie, rychlá zdravotnická pomoc, hasiči)?
- Umí pracovníci tyto postupy vhodnou formou interpretovat klientům?
- Obsahují tato pravidla seznam pracovníků (popř. funkcí) příslušných k řešení havarijních a nouzových situací?
- Vědí pověřeni pracovníci o tomto pověření a znají stanovené postupy?
- Ověřují vedoucí pracovníci NZDM pravidelně, zda pracovníci znají postupy stanovené pro řešení havarijních a nouzových situací a zda je dokáží realizovat?
- Je v NZDM o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací vedena dokumentace?
- Jsou tyto situace (jejich průběh a způsob řešení) následně analyzovány?
- Je tato analýza pro pracovníky NZDM zdrojem informací o možnostech zlepšení kvality služby?
- Jaká opatření jste na základě této analýzy učinili?
- Znají pracovníci jednotlivé krizové situace, které mohou v NZDM vzniknout?
- Vědí pracovníci, jak postupovat v krizové situaci?
- Informují se pracovníci navzájem o vzniklých krizových situacích? Jakým způsobem?
- Jsou pracovníkům jasné kompetence a možnosti řešení krizových situací? Jak se o tom přesvědčíte?
- Vědí pracovníci, jakým způsobem zajistit návaznou službu?
- Existuje seznam návazných služeb? Vědí pracovníci, kde je uložen?

Národní standard č. 16: Zajištění kvality služeb

Vedení zařízení dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.

Návrh znění standardu č. 16 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 16: Zajištění kvality služeb

Vedení NZDM dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje klienty i pracovníky.

Ukazatele kvality:

- 16.1. NZDM kontroluje a hodnotí, zda je jeho poslání v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých klientů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.
- 16.2. NZDM má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti klientů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.
- 16.3. NZDM zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce, apod.).
- 16.4. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.
- 16.5. NZDM vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.

Vodítka:

- Jak zjišťujete názory klientů ke kvalitě služeb?
- Jaké jsou nejčastější připomínky a podněty klientů v otázce kvality služeb? Zaznamenávají se a slouží ke zvyšování kvality služeb? Kontroluje někdo jejich naplňování?
- Jak zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí?

Národní standard č. 17

Ekonomika

Zařízení má plán zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb, vytváří podmínky pro to, aby hospodaření odpovídalo platným obecně závazným normám a bylo transparentní.

Návrh standardu č. 17 pro **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytující sociální služby v Královéhradeckém kraji rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži.

Standard č. 17: Ekonomika

NZDM má plán zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb, vytváří podmínky pro to, aby hospodaření odpovídalo platným obecně závazným normám a bylo transparentní.

Ukazatele kvality:

- 17.1. NZDM má rozpočet na příslušný kalendářní rok obsahující zejména plánované výdaje a příjmy na zajištění služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.
- 17.2. NZDM zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o hospodaření, z níž jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb NZDM v daném roce.
- 17.3. NZDM má stanovena a uplatňována vnitřní pravidla pro přijímání darů.
- 17.4. NZDM se řídí platnými obecně závaznými normami v oblasti účetnictví a ekonomiky i případnými dalšími vnitřními pravidly.
- 17.5. Vedení NZDM řídí své finanční zdroje účelně a účinně a uplatňuje vhodné účetní a finanční postupy, kterými lze doložit současnou finanční situaci a zajistit efektivní a účinné řízení provozu.

Vodítka:

- Kteří pracovníci a jakým způsobem jsou seznámeni s rozpočtem a finančními možnostmi NZDM? Znájí pracovníci důvody vedoucí k případným úsporným opatřením a dodržují je?
- Mohou se v některých případech vyjadřovat pracovníci ke způsobu řízení a hospodaření s finančními prostředky?
- Byl proveden v poslední době nějaký nevhodný a neúčelný nákup, který jste nemohli ovlivnit?
- Setkali jste se s případem, kdy nedostatek finančních prostředků negativně ovlivnil poskytovanou službu ?
- Kdo přijímal poslední dar a za jakých podmínek?

**Standardy kvality sociálních služeb
Královéhradeckého kraje**

1. verze pro cílovou skupinu
- NEORGANIZOVANÉ DĚTI A MLÁDEŽ -

Na vypracování Standardů kvality sociálních služeb Královéhradeckého kraje se podíleli:

Jindra Koldinská
PhDr. Jaroslava Sýkorová
PaedDr. Jiří Miler
PaedDr. Petr Matuška, PhD.

Publikace vznikla v rámci projektu:
„Projekt procesu standardizace a zefektivnění sítě sociálních služeb
formou komunitní spolupráce v Královéhradeckém kraji“,
který byl financován z prostředků Fondu rozvoje Královéhradeckého kraje.

Realizace projektu:
Pracovní skupina NZDM Královéhradeckého kraje
Občanské sdružení Salinger
Selicharova 1420
500 12 Hradec Králové
Telefon: 495 267 249, 777 80 70 50
E-mail: nizkoprahove.centrum@salinger.cz

Realizátor projektu:
Mgr. Lenka Kulichová

Vydal:
Královéhradecký kraj
Wonkova 1142
500 02 Hradec Králové

Grafická úprava a tisk:
Reklama a propagace RA s.r.o. - Hradec Králové