

**SK Teplice, zapsaný spolek  
poskytovatel sociálních služeb**

Dolní Maršov 415  
417 42 Krupka

vedený u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou L 4906  
IČ: 26645939



## **VNITŘNÍ PRAVIDLA ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

### **(vnitřní metodika plnění standardů kvality sociálních služeb)**

- tento dokument stanovuje jednotný postup SK Teplice, z. s. jako zaměstnavatele a poskytovatele sociálních služeb při naplňování **standardů kvality sociálních služeb** podle § 88 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění

Metodika je závazná pro všechny zaměstnance poskytující:

- **odborné sociální poradenství (§ 37)**
- **sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65)**
- **popř. další registrované sociální služby**

## **I. PROCEDURÁLNÍ STANDARDY**

### **1. Cíle a způsoby poskytování služby**

**Co zahrnuje:** strategie služby a principy činnosti – definice poslání, cílů a zásad služby; okruh osob, kterým je služba určena; pracovní postupy a podmínky pro uplatňování vůle klientů

**Jak plnit:** mít písemné dokumenty o poslání a cílech, včetně postupů poskytování služby a mechanismů pro respektování rozhodnutí klientů

**Postup:** poslání, cíle a zásady služby jsou písemně definovány a zveřejněny. Zaměstnanci postupují v souladu s principy dobrovolnosti, individualizace a podpory samostatnosti

**Odpovědnost:** vedoucí služby

**Doklady:** poslání a cíle služby, metodické postupy

### **Implementace**

**OSP:** cílem je orientace klienta v sociální situaci a právech. Poradenství probíhá bez nátlaku, klient rozhoduje o řešení

**SAS RD:** cílem je posílení rodičovských kompetencí a fungování rodiny, práce probíhá převážně v přirozeném prostředí rodiny

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Poslání, cíle, zásady a metodika jednotlivých služeb, Popis realizace odborného sociálního poradenství, Popis realizace sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi

### **2. Ochrana práv osob**

**Co zahrnuje:** lidská práva, autonomie, bezpečí. Pravidla pro předcházení porušování práv osob; střety zájmů; pravidla pro přijímání darů

**Jak plnit:** vypracovat pravidla chování zaměstnanců i pravidla řešení případů narušení práv, zajistit jejich dodržování a dohled

SK Teplice, z. s.

web: <https://www.sk-teplice.cz>

e-mail: [sk-teplice@seznam.cz](mailto:sk-teplice@seznam.cz), [skteplice@sk-teplice.cz](mailto:skteplice@sk-teplice.cz)

**SK Teplice, zapsaný spolek  
poskytovatel sociálních služeb**

Dolní Maršov 415  
417 42 Krupka  
vedený u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou L 4906  
IČ: 26645939



**Postup:** Jsou identifikována rizika porušení práv klientů. Zaměstnanci jsou povinni jednat eticky, respektovat důstojnost, soukromí a autonomii klienta. Každé podezření na porušení práv je bezodkladně řešeno

**Odpovědnost:** všichni zaměstnanci

**Doklady:** pravidla ochrany práv, etický kodex

**Implementace**

**OSP:** ochrana osobních údajů, mlčenlivost, jasné vymezení role poradce

**SAS RD:** respekt k rodičovské odpovědnosti, žádné hodnotící či sankční jednání

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Etický kodex, Směrnice o ochraně práv klientů a sociálních pracovníků při poskytování sociálních služeb, Směrnice o evidenci členské základny, Směrnice o nakládání s osobními údaji

**3. Jednání se zájemcem o službu**

**Co zahrnuje:** vstup klienta do služby. Poskytování srozumitelných informací o službě, zjišťování očekávání a osobních cílů zájemce

**Jak plnit:** informovat zájemce předem, vést dokumentaci z jednání a zohlednit osobní cíle při plánování služby

**Postup:** zájemce je srozumitelně informován o službě, jejím rozsahu a podmínkách. Je posuzována vhodnost služby vzhledem k potřebám zájemce

**Odpovědnost:** vedoucí služby/sociální pracovník

**Doklady:** záznam z jednání se zájemcem/klientem

**Implementace**

**OSP:** vstupní rozhovor, vysvětlení rozsahu poradenství, odmítnutí služby s odůvodněním, pokud není vhodná

**SAS RD:** terénní vstupní šetření, vysvětlení dobrovolnosti spolupráce

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Kniha návštěv, Záznam prvního jednání (odmítnutí služby) s klientem, Záznam následného jednání s klientem

**4. Smlouva o poskytování sociální služby**

**Co zahrnuje:** právní vztah klient – poskytovatel. Pravidla uzavírání smlouvy, obsah a forma smlouvy

**Jak plnit:** mít interní postupy pro uzavírání smluv, kontrolovat jejich zákonnou náležitost, propojenost a konzistenci

**Postup:** smlouva je uzavírána v souladu s § 91 zákona, obsah smlouvy je klientovi vysvětlen

**Odpovědnost:** vedoucí služby/sociální pracovník

**Doklady:** smlouva o poskytování sociální služby

**Implementace**

**SK Teplice, zapsaný spolek  
poskytovatel sociálních služeb**

Dolní Maršov 415

417 42 Krupka

vedený u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou L 4906

IČ: 26645939



**OSP:** smlouva často na dobu neurčitou, jasně vymezeno, že služba je bezplatná

**SAS RD:** smlouva reflektuje práci v domácnosti, vymezení spolupráce rodičů

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Smlouvy o poskytování služeb

### **5. Individuální plánování průběhu služby**

**Co zahrnuje:** plánování přístupu ke klientovi, tvorbu a pravidelnou aktualizaci individuálního plánu služby s klientem nebo osobou jeho zastupující

**Jak plnit:** vést plánované setkání, dokumentovat cíle a postupy a vyhodnocovat jejich dosažení

**Postup:** s klientem je sestaven individuální plán, který je pravidelně vyhodnocován a aktualizován

**Odpovědnost:** vedoucí služby/sociální pracovník

**Doklady:** individuální plán, hodnotící záznamy

#### **Implementace**

**OSP:** plán = zakázka (např. vyřešení dluhů, dávek), krátkodobé cíle

**SAS RD:** plán zahrnuje dítě i rodiče, dlouhodobá práce s rodinou

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Individuální plán sociální aktivizace pro rodiny s dětmi, Individuální/krizový plán odborné sociální poradenství, Hodnotící zpráva poskytovatele, Hodnotící dotazník klient

### **6. Dokumentace o poskytování služby**

**Co zahrnuje:** evidence a záznamy. Vedení úplné a aktuální dokumentace o klientovi a průběhu služby

**Jak plnit:** zajistit správné vedení, uchovávání i zpřístupnění dokumentů oprávněným osobám

**Postup:** je vedena pravdivá, přehledná a chráněná dokumentace. Klient má právo do dokumentace nahlížet

**Odpovědnost:** vedoucí služby/sociální pracovník

**Doklady:** klientská dokumentace

#### **Implementace**

**OSP:** záznamy z konzultací, dokumentace minimální, účelná

**SAS RD:** záznamy z návštěv v rodině, dokumentace o vývoji dítěte a rodiny

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** spojení dokumentů z bodů 3. – 5., 7. – 8. a 15. do jednotné klientské složky

### **7. Stížnosti na kvalitu služby**

**Co zahrnuje:** řešení stížností. Systém pro přijímání, evidenci a řešení stížností klientů

**Jak plnit:** mít funkční a známý postup pro klienty včetně lhůt, odpovědí a nápravných opatření

SK Teplice, z. s.

web: <https://www.sk-teplice.cz>

e-mail: [sk-teplice@seznam.cz](mailto:sk-teplice@seznam.cz), [skteplice@sk-teplice.cz](mailto:skteplice@sk-teplice.cz)

**SK Teplice, zapsaný spolek  
poskytovatel sociálních služeb**

Dolní Maršov 415

417 42 Krupka

vedený u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou L 4906

IČ: 26645939



**Postup:** klienti jsou informováni o možnostech podání stížnosti. Stížnosti jsou evidovány a vyřizovány ve stanovených lhůtách

**Odpovědnost:** vedoucí služby

**Doklady:** kniha stížností, záznamy o vyřízení

**Implementace**

**OSP:** jednoduchý postup, ústně i písemně, informace dostupné v poradně

**SAS RD:** vysvětlení stížností i dětem přiměřeně věku, možnost pomoci se sepsáním stížnosti

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Podávání a vyřizování stížností sociální služby, Kniha stížností, formulář Stížnosti

**8. Návaznost na další zdroje**

**Co zahrnuje:** integrace služeb a spolupráce. Propojení s dalšími službami, např. zdravotní péčí, vzděláváním či zaměstnaností

**Jak plnit:** aktivně spolupracovat s jinými subjekty a zajišťovat klientům přístup k dalším zdrojům podpory

**Postup:** poskytovatel spolupracuje s dalšími institucemi. Předávání informací probíhá se souhlasem klienta

**Odpovědnost:** sociální pracovník

**Doklady:** záznamy o spolupráci

**Implementace**

**OSP:** spolupráce s ÚP, OSPO, soudy, předávání kontaktů

**SAS RD:** koordinace s OSPO, školami, lékaři, doprovody rodin

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Záznamový arch o spolupráci

**II. PERSONÁLNÍ STANDARDY**

**9. Personální a organizační zajištění**

**Co zahrnuje:** lidské zdroje a struktura. Zaměstnanecké profily, kvalifikační požadavky, organizační struktura

**Jak plnit:** mít přiměřený počet kvalifikovaných pracovníků, jasné role a odpovědnosti

**Postup:** služby poskytují kvalifikovaní pracovníci. Je stanovena organizační struktura a zastupitelnost

**Odpovědnost:** statutární zástupce

**Doklady:** organizační schéma, pracovní smlouvy

**Implementace**

**OSP:** sociální pracovník splňující § 110, jasné vymezení odborných rolí

**SAS RD:** týmová práce (SP + pracovník v sociálních službách), metodické vedení

SK Teplice, z. s.

web: <https://www.sk-teplice.cz>

e-mail: [sk-teplice@seznam.cz](mailto:sk-teplice@seznam.cz), [skteplice@sk-teplice.cz](mailto:skteplice@sk-teplice.cz)

**SK Teplice, zapsaný spolek  
poskytovatel sociálních služeb**

Dolní Maršov 415

417 42 Krupka

vedený u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou L 4906

IČ: 26645939



**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Organizační schéma, Pracovní smlouvy

### **10. Profesní rozvoj zaměstnanců**

**Co zahrnuje:** vzdělávání a kvalita práce personálu – systém dalšího vzdělávání, supervize, profesní růst zaměstnanců

**Jak plnit:** školení, hodnocení výkonu, plán rozvoje dovedností a znalostí

**Postup:** je zpracován plán vzdělávání, zaměstnanci se účastní supervizí

**Odpovědnost:** statutární zástupce, vedoucí služby

**Doklady:** plán vzdělávání, záznamy ze supervizí

#### **Implementace**

**OSP:** vzdělávání v legislativě, dávkách, případové supervize

**SAS RD:** výcviky v práci s rodinou, pravidelné týmové supervize

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Vzdělávací a supervizní plán, vzájemné i externí vyhodnocování, poznatky z praxe, pravidelná certifikovaná školení

## **III. PROVOZNÍ STANDARDY**

### **11. Místní a časová dostupnost**

**Co zahrnuje:** dostupnost služby pro klienty – lokalita, provozní doba, způsob poskytování služby tak, aby odpovídal potřebám klientů

**Jak plnit:** přizpůsobit provozní dobu, zajistit přístupnost místa poskytování a informovat o dostupnosti

**Postup:** služby jsou poskytovány v dostupném místě a čase. Provozní doba odpovídá potřebám cílové skupiny

**Odpovědnost:** vedoucí služby

#### **Implementace**

**OSP:** konzultační hodiny, objednávání, dostupná lokalita

**SAS RD:** práce v odpoledních hodinách, terénní forma služby

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Vnitřní metodika poskytování sociálních služeb

### **12. Informovanost o službě**

**Co zahrnuje:** komunikace s veřejností a klienty. Zpřístupnění srozumitelných informací o službě, její nabídce a podmínkách

**Jak plnit:** publikovat informace na webu, v letáčích a při osobním jednání

**Postup:** informace o službě jsou veřejně dostupné. Informace jsou podávány srozumitelně

**Odpovědnost:** vedoucí služby

**Doklady:** web, letáky

SK Teplice, z. s.

web: <https://www.sk-teplice.cz>

e-mail: [sk-teplice@seznam.cz](mailto:sk-teplice@seznam.cz), [skteplice@sk-teplice.cz](mailto:skteplice@sk-teplice.cz)

**SK Teplice, zapsaný spolek  
poskytovatel sociálních služeb**

Dolní Maršov 415  
417 42 Krupka  
vedený u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou L 4906  
IČ: 26645939



### **Implementace**

**OSP:** letáky, web, nástěnka, jednoduchý jazyk

**SAS RD:** informace přes školy, OSPO, osobní vysvětlení v rodině

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Web, konzultační hodiny vstupní dveře, Propagační leták veřejnost, Informační leták klient, Informační klientský souhrn dat

### **13. Prostředí a podmínky**

**Co zahrnuje:** fyzické a provozní zajištění služby. Bezpečné, hygienické a důstojné prostředí pro klienty i personál

**Jak plnit:** zajistit vybavení, bezpečnostní opatření a důstojné podmínky pro klienty

**Postup:** prostředí je bezpečné a důstojné. Je respektováno soukromí klientů

**Odpovědnost:** všichni zaměstnanci

### **Implementace**

**OSP:** diskrétní místnost pro jednání, bezbariérovost dle možností

**SAS RD:** respekt k domácnosti rodiny, bezpečnost pracovníků i dětí

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Provozní řád, pravidelná školení BOZP, certifikovaný zdravotník

### **14. Nouzové a havarijní situace**

**Co zahrnuje:** krizové řízení a bezpečnost. Postupy pro řešení mimořádných situací, ochranu zdraví a majetku

**Jak plnit:** vypracovat plány havarijních opatření a školit personál v jejich použití

**Postup:** jsou zpracovány krizové postupy, zaměstnanci jsou s nimi prokazatelně seznámeni

**Odpovědnost:** statutární zástupce

**Doklady:** havarijní plán

### **Implementace**

**OSP:** postup při ohrožení klienta, krizové kontakty

**SAS RD:** postup při ohrožení dítěte, spolupráce s OSPO, PČR

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Havarijní (Únikový) plán

### **15. Zvyšování kvality služby**

**Co zahrnuje:** systém řízení kvality. Pravidelné hodnocení služby, sběr zpětné vazby, plánování zlepšení

**Jak plnit:** provádět interní audity, analyzovat data a zavádět opatření pro zvýšení kvality

**Postup:** pravidelně se hodnotí kvalita služby. Jsou přijímána opatření ke zlepšení

**Odpovědnost:** statutární zástupce

**SK Teplice, zapsaný spolek  
poskytovatel sociálních služeb**

Dolní Maršov 415

417 42 Krupka

vedený u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou L 4906

IČ: 26645939



**Doklady:** hodnotící zprávy, zpětná vazba

**Implementace**

**OSP:** vyhodnocování zakázek, anonymní zpětná vazba

**SAS RD:** hodnocení práce s rodinami, úpravy metod podle potřeb dětí

**OBSAŽENO V DOKUMENTECH:** Záznamový arch supervize, Hodnotící zpráva poskytovatele, Hodnotící dotazník klient – zpětná klientská vazba, vyhodnocení stížností...

*Tato metodika je živým dokumentem a je pravidelně aktualizována v souladu s právními předpisy a výsledky inspekci.*

Mgr. et Mgr. et Mgr. Daniel Pokorný  
předseda VV SK Teplice, z. s.

**SK Teplice, z. s.**  
poskytovatel sociálních služeb  
Dolní Maršov 415, 417 42 Krupka  
IČ: 266 45 939

**SK Teplice, z. s.**

web: <https://www.sk-teplice.cz>

e-mail: [sk-teplice@seznam.cz](mailto:sk-teplice@seznam.cz), [skteplice@sk-teplice.cz](mailto:skteplice@sk-teplice.cz)

