

**DRUHOVÉ STANDARDY KVALITY SLUŽBY RANÁ PÉČE**  
závazně odhlasované členskými pracovišti APRP dne 10. 10. 2013

OBSAH:

**Procedurální standardy:**

**Standard č. 1** - Cíle a způsoby poskytování sociální služby

**Standard č. 2** – Ochrana práv osob

**Standard č. 3** – Jednání se zájemcem o sociální službu

**Standard č. 4** – Smlouva o poskytování sociální služby

**Standard č. 5** – Individuální plánování průběhu sociální služby

**Standard č. 6** – Dokumentace o poskytování sociální služby

**Standard č. 7** – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

**Standard č. 8** – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

**Personální standardy:**

**Standard č. 9** – Personální a organizační zajištění sociální služby

**Standard č. 10** – Profesní rozvoj zaměstnanců

**Provozní standardy:**

**Standard č. 11** – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

**Standard č. 12** – Informovanost o poskytované sociální službě

**Standard č. 13** – Prostředí a podmínky

**Standard č. 14** – Nouzové a havarijní situace

**Standard č. 15** – Zvyšování kvality sociální služby

**Finanční zajištění služby raná péče**

**Definice služby rané péče**

(§54 zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách ve znění pozdějších právních předpisů).

Raná péče je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.

## PROCEDURÁLNÍ STANDARDY

### *Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby*

#### **CÍLE RANÉ PÉČE**

Snížit negativní vliv postižení dítěte nebo ohrožení jeho vývoje na rodinu a prostředí, ve kterém vyrůstá. Zvýšit vývojovou úroveň dítěte v oblastech, které jsou již postiženy nebo ohroženy. Posílit kompetence rodiny a zvýšit její soběstačnost. Vytvořit pro dítě, rodinu i společnost podmínky sociální integrace.

Uživatelem je rodina, je-li:

- u dítěte zjištěno nebo důvodně předpokládáno zdravotní postižení
- věk dítěte od narození do 7 let.

Služby jsou klientovi poskytovány takovým způsobem, aby rodinu nečinily závislou na žádné výchovně vzdělávací instituci ani pobytové (ústavní) instituci, od nichž musí být služby rané péče obsahově, personálně i finančně odděleny.

#### **POSKYTOVATEL SLUŽBY RANÁ PÉČE**

Poskytovatelem je organizace, která má registrovanou službu raná péče dle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů.

#### **ZÁSADY SLUŽBY RANÁ PÉČE**

Pracoviště rané péče naplňuje při poskytování služby tyto principy:

##### ***Princip důstojnosti***

Respektuje individualitu dítěte a kulturní, sociální a výchovné zvyklosti každé rodiny.

- Jedná s uživatelem v každé situaci dle zásad partnerství.
- Uživatel včetně dítěte je pojmán jako subjekt, nikoli objekt péče a služby.
- Prostor pro poskytování ambulantní formy služby raná péče je zařízen s ohledem na důstojnost uživatele.

##### ***Princip ochrany soukromí klienta***

• Během konzultace v domácím prostředí uživatele vstupuje pracovník služby raná péče pouze na ta místa, kam je zván.

- Veškeré informace o uživateli jsou shromažďovány a dalším subjektům poskytovány

pouze s jeho výslovným souhlasem.

- Dokumentace je vedena v souladu se zákonem 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů.

##### ***Princip zplnomocnění***

• Pracovník respektuje právo uživatele na kvalifikované a objektivní informace a zodpovědnost uživatele o sobě rozhodovat.

- Služba raná péče podporuje právní vědomí uživatelů.
- Uživatel vytváří a naplňuje společně s pracovníkem služby individuální plán služby.

##### ***Princip nezávislosti***

• Služba raná péče podporuje schopnost uživatelů nacházet a využívat vlastní zdroje a schopnosti ke zvládnutí situace, v níž se nacházejí.

- Služba raná péče je koncipována tak, aby se předcházelo vytváření závislosti uživatele na službě, některé z jejích součástí, osobě klíčového pracovníka či dalších institucí.

## **Princip práva volby**

Uživatel se rozhoduje pro využívání či nevyužívání služby raná péče a spolurozhoduje o jejím konkrétním rozsahu a tvorbě individuálního plánu.

## **Princip týmového přístupu a komplexnosti služeb**

Služba raná péče je ze své podstaty interdisciplinární.

- Uživatel je členem interdisciplinárního týmu. Je přítomen rozhodujícím jednáním, která se ho týkají, podílí se na rozhodování a individuálním plánování služby.

## **Princip přirozenosti prostředí**

Služba raná péče ve své standardní podobě a rozsahu je poskytována uživatelům v jejich přirozeném prostředí.

- Pracovníci služby raná péče volí takové pracovní postupy a metody, které podporují a posilují přirozené prostředí v rodině uživatelů i v komunitě takovým způsobem, kde je speciálního pouze tolik, kolik je nezbytně třeba.
- Pracovník si s uživatelem domlouvá konzultace s ohledem na běžný chod, rytmus a potřeby rodiny.

## **KONKRETIZACE PRŮBĚHU SLUŽBY**

- Raná péče zahrnuje tyto oblasti: podporu a provázení rodiny v tíživé životní situaci, podporu vývoje dítěte, výchovné poradenství, rehabilitaci v širším smyslu, pomoc při uplatňování práv a zájmů rodin s dětmi s postižením, pomoc se zařazením dítěte do školského vzdělávacího systému (integrace, speciální vzdělávání), pomoc při vyhledání návazných služeb, zprostředkování kontaktů na další pracoviště a odborníky nebo jiné uživatele dle přání a potřeb uživatele, sociálně právní poradenství, doprovod k lékaři nebo do zařízení.
- Ranou péčí uživateli zpravidla poskytuje klíčový pracovník (poradce rané péče), případně jsou přizváni pracovníci širšího týmu pracoviště poskytovatele.
- Raná péče je poskytována terénní (min. 75%) formou, případně formou ambulantní. Je realizována především prostřednictvím: terénní konzultace v přirozeném prostředí uživatele, případně ambulantně v prostorách poskytovatele, telefonickou, emailovou a písemnou komunikací.

## **Konzultace obsahuje:**

- a) Podpurný poradenský rozhovor zaměřený na aktivizaci a zvyšování kompetencí uživatele.
- b) Poskytování jasných a srozumitelných informací (obecných i speciálních) z oblastí a v rozsahu, o které má uživatel aktuální zájem.
- c) Podporu interakcí rodičů s dítětem (intuitivní rodičovství) s využitím metod respektujících individualitu, zvláštnosti a potřeby konkrétní rodiny i jejich jednotlivých členů.
- d) Podporu vzájemné komunikace všech členů rodiny.
- e) Podporu rodičů v získávání a uplatňování dovedností vedoucích ke stimulaci vývoje dítěte
- f) Podporu psychomotorického vývoje dítěte využitím stimulačních programů, metodiky a pomůcek zaměřených na stimulaci vývoje dítěte s ohledem na specifikum uživatelské skupiny. Přímá stimulace dítěte je vždy ukázkou určenou rodičům a prováděnou za jejich přítomnosti.
- g) Obsah konzultace je podrobně zaznamenán v dokumentaci klienta a na žádost klienta může navazovat i vypracování zprávy pro třetí osobu.

## **Ukončení služby**

- Uživatel je seznámen s časovým rozpětím služby raná péče, které je omezeno věkovou hranicí dítěte (max. 7 let) nebo naplněním stanovených cílů konkrétního uživatele v rámci individuálního plánování.
- Před plánovým ukončením služby je uživatel informován o návazných službách, případně je věnována pozornost přechodu klienta do organizace poskytující návaznou péči.

- Klíčový pracovník rané péče ve spolupráci s uživatelem vypracuje Zprávu o rané péči a předá ji uživateli, obě zúčastněné strany ji zpravidla podepíší. Zpráva může být na žádost uživatele a s jeho souhlasem předána dalším institucím.
- Poskytování služeb je možno ukončit kdykoli na ústní nebo i písemnou žádost uživatele.
- Poskytovatel může ukončit službu po předchozím porušení dohody uživatelem.

### **Standard č. 2 – Ochrana práv osob**

- Poskytovatel služby raná péče dbá na to, aby jeho programy podporovaly sociální integraci cílové skupiny a zabránily její diskriminaci.
- Pracovník služby raná péče nabízí a volí takové formy podpory, které odpovídají aktuálním potřebám vyjádřeným konkrétním uživatelem.
- Poskytovatel má vypracovaný postup pro přijímání darů.
- Poskytovatel má definováno, kdy dochází ke střetu zájmů, a má definován způsob možných řešení.

### **Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu**

#### **Jednání se zájemcem o službu raná péče zahrnuje:**

##### **První kontakt**

- Telefonát, email, osobní návštěva apod. realizovaná ze strany potenciálního zájemce o službu raná péče.

##### **Informační setkání**

- Probíhá zpravidla v přirozeném prostředí zájemců o službu, případně jinde dle jejich aktuální situace (např. ve zdravotnickém zařízení).
- Cílem je zájemce komplexně informovat o službě raná péče, o terénním charakteru služby, o podmínkách, průběhu a ukončení poskytování služby, o financování služby.
- Současně jsou předány informační materiály poskytovatele služby.
- Probíhá prvotní zjišťování potřeb zájemce o službu.
- Zájemce o službu svůj zájem stvrzuje podpisem žádosti o službu.

##### **Vstupní jednání**

- Probíhá v přirozeném prostředí zájemce o službu nebo v prostorách poskytovatele služby.
- Cílem je vyjednání a konkretizace potřeb zájemce o službu a nabídka možností poskytovatele.
- Obsahuje rozhovor zaměřený na očekávání, potřeby a přání rodiny (rodinná anamnéza), rozhovor zaměřený na vývoj a schopnosti dítěte, posouzení vývojové úrovně dítěte.
- Vstupního jednání se v případě potřeby účastní pracovníci širšího týmu poskytovatele.
- Při vstupním jednání je obvykle určen klíčový pracovník – poradce rané péče.

Poskytovatel služby má zpracována pravidla pro jednání se zájemci o službu v případě, kdy zájem o službu převažuje nad aktuálními personálními, provozními a finančními možnostmi poskytovatele. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu raná péče.

### **Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby**

- Smlouva/dohoda je výsledkem jednání se zájemcem o službu. V případě, že se zájemce o službu nestane uživatelem, jsou mu doporučeny odpovídající služby.

- Smlouva/dohoda je dvoustranný akt mezi zájemcem o službu a poskytovatelem a má charakter písemné smlouvy se všemi náležitostmi takového dokumentu.
- Smlouva/dohoda je vypracována ve dvou originálních provedeních, každá strana obdrží jedno provedení.
- Smlouva/dohoda může být na žádost uživatele nebo poskytovatele kdykoli znovu projednána a v případě souhlasu obou stran měněna a doplňována číslovanými dodatky.

### **Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby**

- Proces plánování začíná prvním kontaktem se zájemcem o službu a je završen ukončením spolupráce.
- Plánování s uživatelem služby má podobu písemného dokumentu – individuálního plánu - a podílí se na něm klíčový pracovník a uživatel služby.
- Individuálním plánem se řídí realizace služby raná péče u konkrétního uživatele.
- Zpracování individuálního plánu a stanovení cílů spolupráce předchází mapování situace a potřeb rodiny s ohledem na stav a možnosti dítěte a jeho rodiny.
- Individuální plán je otevřený dokument, který je průběžně aktualizován, doplňován, případně měněn dle potřeb, možností a situace uživatele.
- Individuální plán je v dohodnutých intervalech vyhodnocován, o naplnění společných cílů spolupráce je veden rozhovor.
- Po naplnění stanovených cílů spolupráce je služba ukončena nebo navazuje doplnění, přehodnocení cílů, případně naplánování nových cílů, a proces služby pokračuje.

### **Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby**

- Poskytovatel služby raná péče vede písemnou dokumentaci o uživateli a jemu poskytované službě v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších právních předpisů.
- Veškerá dokumentace (písemná, obrazová, audiovizuální a elektronická) týkající se konkrétního uživatele je pořizována a vedena s jeho písemným souhlasem.
- Uživatel musí být informován o dalším využití dokumentace; v případě, že poskytovatel chce zveřejnit dokumentaci nebo její části (např. pro studijní účely), musí mít písemný souhlas uživatele.
- Informace obsažené v dokumentaci jsou důvěrné a jsou chráněny před zneužitím, a to jak způsobem vedení, tak i místem uložení.
- Uživatel má právo do své dokumentace kdykoli nahlédnout a je přizván k tvorbě veškerých záznamů vypracovávaných týmově.
- Pokud chce do dokumentace nahlédnout nebo získat z ní informace třetí strana, musí k tomu mít souhlas uživatele, k němuž se dokumentace vztahuje.
- Po ukončení služby uchovává poskytovatel služby raná péče dokumentaci po stanovenou dobu dle zákona č. 499/2004 Sb. O archivnictví a spisové službě ve znění pozdějších právních předpisů a je zajištěna ochrana proti jejímu zneužití.
- Pracoviště rané péče vede dokumentaci o svých dalších službách poskytovaných uživatelům a veřejnosti.

Dokumentace uživatele je vedena s ohledem na jeho důstojnost a obsahuje:  
o souhlas s vedením a uchováváním osobních a citlivých údajů  
o smlouvu/dohodu o poskytovaných službách

o záznamy o konzultacích a kontaktech s uživateli (telefonických, emailových, písemných ...)  
o individuální plán a jeho plnění  
o záznamy o zapůjčených pomůckách  
o závěrečnou zprávu o průběhu rané péče  
o další dokumentaci dle vnitřních pravidel jednotlivých pracovišť.

### ***Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby***

- Uživatel je informován o možnosti podání stížností, je uvedeno, jak a ke komu stížnost podat.
- Poskytovatel dbá na srozumitelnost a nekomplikovanost procedury.
- Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla a postup pro vyřizování stížností.
- O každé stížnosti musí být informován vedoucí pracovník poskytovatele a je o ní veden písemný zápis.
- Stížnosti jsou vyřizovány profesionálně a objektivně, uživatel má možnost se vyjádřit k závěrům i ke způsobu šetření.

### ***Standard č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje***

- Pracovníci služby raná péče shromažďují informace o možnostech využití návazných služeb v regionu a udržují kontakt s jejich poskytovateli.
- Poskytovatel služby se podílí na komunitním plánování ve spádovém regionu služby
- Služba raná péče podporuje sociální integraci dítěte a jeho rodiny v rámci komunity a regionu.
- V průběhu poskytování služby a zvláště v rámci ukončování péče je uživatel informován o návazných službách v regionu a je mu nabídnuto jejich zprostředkování.



## **PERSONÁLNÍ STANDARDY**

### **Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby**

#### **ODBORNÝ TÝM**

- Základ poradenského týmu tvoří: poradce rané péče (klíčový pracovník) a klient/uživatel (rodina).
- Složení týmu, který se podílí na poskytování služby, se u konkrétního uživatele liší dle jeho individuálního plánu, aktuálních potřeb a možností pracoviště.
- V širším týmu služby raná péče mohou být zastoupeny zejména tyto profese:
  - speciální pedagog
  - sociální pracovník
  - psycholog
  - rehabilitační pracovník
- Jednotliví členové týmu nemusí být zaměstnání na jednom pracovišti, poskytovatel služby raná péče zajišťuje dle potřeby externí spolupracovníky a konzultanty, kteří se stávají členy širšího týmu.
- Členové týmu spolupracují při naplňování stanoveného individuálního plánu konkrétního uživatele.

#### **VÝBĚR, PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ**

- Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla pro výběr a zaškolování odborných pracovníků.
- Poskytovatel při výběru pracovníka požaduje kvalifikaci dle §115 zákona č. 108/2006 Sb. sociální pracovník, pedagogický pracovník, odborný pracovník a požaduje osobnostní i znalostní předpoklady s ohledem na terénní charakter práce a obsazovanou pozici.
- Poskytovatel nesmí uchazeče diskriminovat z důvodu pohlaví, rasy, národnosti, zdravotního postižení a rodinného stavu.
- Poskytovatel postupuje podle zákoníku práce a dalších platných právních norem.
- Poskytovatel sdělí pracovníkovi další podmínky týkající se: zapracování, dalšího vzdělávání, pracovního postupu, vnitřních norem a předpisů pracoviště a materiálního vybavení.
- Poskytovatel informuje přijímaného pracovníka o jeho právech a povinnostech vyplývajících z jeho pracovního zařazení.
- Zaškolování pro konkrétní pracovní zařazení probíhá podle termínovaného písemného plánu.
- Plán zaškolování obsahuje: seznámení s chodem pracoviště, legislativou, interními předpisy, pravidly práce s dokumentací, dále předepsaný počet hodin práce s uživateli pod supervizí, absolvování předepsaných kurzů a seminářů, seznam literatury a další.
- Je stanoven školitel - pracovník zodpovědný za průběh, plnění a zhodnocení plánu zaškolení.

#### **ROZDĚLENÍ KOMPETENCÍ**

- Pracovní náplně jsou součástí pracovní smlouvy mezi pracovníkem a zaměstnavatelem.
- Každý pracovník si je vědom rozdělení jednotlivých kompetencí a zodpovědností na pracovišti.

#### **MANAGEMENT, ADMINISTRATIVNÍ A TECHNICKÉ ZÁZEMÍ**

- Na zabezpečení zázemí pracoviště poskytujícího služby rané péče se podílí pracovníci vedení, správy, administrativy a údržby.
- Vedoucí pracovník koordinuje poskytování služeb rané péče, plánuje počet klientů, kterým bude možno z kapacitních důvodů poskytnout služby v garantované kvalitě.
- Vedoucí pracovník plánuje, které konkrétní služby bude moci pracoviště v určitém časovém období poskytnout vzhledem k personálnímu obsazení, materiálnímu a prostorovému vybavení, s jakou působností, a které služby budou zajišťovat externí spolupracující odborníci.

- Tato osoba provádí klíčová rozhodnutí, jasně definuje úkoly dalším pracovníkům, má zodpovědnost za využívání finančních zdrojů, zahrnuje do plánování a rozhodování názory klientů, sleduje zákonné předpisy a aktuálně reaguje na jejich změny.

### **SPOLUPRÁCE S DOBROVOLNÍKY A STUDENTY**

- Pracoviště má stanovenou osobu zodpovědnou za práci s dobrovolníky a studenty.
- Dobrovolníci a studenti jsou seznámeni s činností pracoviště a vědí, čím a jak mohou být prospěšní, svou činností podporují hodnoty, které si organizace stanovila.
- Dobrovolníci a studenti jsou vázání mlčenlivostí ve vztahu k informacím o uživatelích služby v souladu se zákonem 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších právních předpisů.
- Kompetence dobrovolníků a studentů, jejich práva a povinnosti vůči organizaci a konkrétním pracovníkům jsou předem stanoveny a vyjednány.
- Cílem zapojení dobrovolníků a studentů do činnosti organizace je zkvalitnění poskytované služby a posílení vědomí veřejnosti o službě raná péče.
- Poskytovatel služby spoluprací s dobrovolníky a studenty plánuje a podílí se na jejich zaškolení.
- Do plánování a poskytování služeb je zahrnuta zpětná vazba od studentů a dobrovolníků.

### **Standard č. 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců**

#### **DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ**

- Každý pracovník má povinnost se vzdělávat dle zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách (v aktuálním znění).
- Poskytovatel má vypracovaný systém dalšího průběžného vzdělávání pracovníků, který je koordinován s potřebami organizace a v souladu se zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách.
- Pracovníci mají možnost zvyšovat si svou kvalifikaci v oborech souvisejících s jejich pracovním zařazením a potřebami jejich uživatelů, k dalšímu vzdělávání jsou cíleně motivováni a rozvoj jejich znalostí a dovedností je průběžně zaznamenáván.
- Pracovníci jsou průběžně seznamováni s metodami a přístupy odpovídajícím současným trendům a poznatkům v oboru, ve kterém působí.
- Zaměstnavatel dbá na to, aby docházelo k výměně zkušeností mezi jednotlivými poskytovateli služby raná péče, na půdě Asociace pracovníků v rané péči, v rámci mezioborové spolupráce na tuzemské i mezinárodní úrovni.

#### **VÝMĚNA INFORMACÍ**

- Pracovníci jsou pravidelně seznamováni s veškerými aktuálními informacemi a změnami na pravidelných poradách pracovníků týmu. Na pracovišti existuje systém komunikace, rozdělování pošty a předávání informací tak, aby všichni pracovníci byli včas informováni.

#### **SUPERVIZE**

- Poskytovatel má stanoven systém interní a externí supervize, který mají možnost využívat všichni zaměstnanci pro zkvalitnění svých dovedností a ochranu před negativními důsledky práce v pomáhající profesi.
- Supervize slouží k podpoře pracovníků, ke zvyšování efektivnosti chodu pracoviště, ke zkvalitnění poskytovaných služeb.
- Pracovník nebo pracoviště mají právo žádat na vedení služby zajištění některé z forem supervize.



## PROVOZNÍ STANDARDY

### *Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby*

#### **SLUŽBA Z MÍSTNÍHO A ČASOVÉHO HLEDISKA**

- Poskytovatel má jasně vymezenou svou působnost vyjádřenou kapacitou pro poskytování služby na úrovni celostátní, regionální a místní.
- Převážná část služby, nejméně 75%, je uživatelům poskytována v přirozeném prostředí dítěte.
- Pracovník rané péče plánuje konzultace v rodinách tak, aby respektoval běžný chod a rytmus života rodiny, s ohledem na pracovní dobu vymezenou organizačním a provozním řádem pracoviště.
- Intervaly konzultací s uživateli jsou ovlivněny aktuálními potřebami konkrétního uživatele, finančními prostředky pro jednotlivé regiony působnosti a aktuální kapacitou pracoviště.

### *Standard č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě*

#### **INFORMACE O SLUŽBĚ**

- Poskytovatel vytváří plán a podklady pro prezentaci své činnosti.
- Poskytovatel služby rané péče buduje vztahy s dalšími regionálními i profesními organizacemi, probíhá mezi nimi aktuální výměna informací.
- Poskytovatel se zapojuje do akcí a kampaní (odborných i veřejných) s cílem informovat o službě.
- Poskytovatel se zapojuje do komunitního plánování v regionech své působnosti.

### *Standard č. 13 – Prostředí a podmínky*

#### **ZAJIŠTĚNÍ DŮSTOJNÉHO PROSTŘEDÍ**

- Poskytovatel má vypracovaný organizační, pracovní a provozní řád.
- Provozní a organizační struktura služby rané péče respektuje individuální potřeby uživatele, jeho důstojnost a jedinečnost.
- Poskytovatel zaručuje důstojné pracovní zázemí svým zaměstnancům.
- Poskytovatel služeb rané péče je schopen zajistit provoz s ohledem na terénní charakter služeb, odpovídající prostory v případě, že nabízí ambulantní programy, disponuje standardní výbavou pro pracovníky dle jejich specializace, souborem informací pro klienty (katalogy pomůcek, informačními brožurami, letáky, odbornou literaturou), databází a kontakty na další služby pro uživatele.

### *Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace*

#### **HAVARIJNÍ A NOUZOVÉ SITUACE**

- Poskytovatel služby rané péče splňuje podmínky ochrany bezpečí a zdraví zaměstnanců a uživatelů a definuje svou míru zodpovědnosti.
- Poskytovatel zajišťuje technické, administrativní a provozní zázemí pracovišť a zaměstnanců.
- Poskytovatel dbá o pravidelné kontroly vybavení a zázemí dle platných norem.
- Pro havarijní a nouzové situace jsou k dispozici konkrétní informace a ustálené postupy řešení.

### *Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby*

- Poskytovatel má jasně definované metody zjišťování a hodnocení kvality služby.  
Hodnocení kvality probíhá na dvou úrovních:

a) hodnocení jednotlivých konzultací společně s uživatelem, hodnocení plnění individuálního plánu mezi uživatelem a poskytovatelem služby

b) zjišťování a hodnocení zpětné vazby týkající se služeb poskytovaných pracovištěm.

- Závěry hodnocení kvality služby jsou reflektovány v další práci s uživateli i v celkové činnosti poskytovatele.
- Hodnocení kvality sociální služby a zpětné vazby je dokumentováno.

### ***Finanční zajištění služby raná péče***

#### **NAKLÁDÁNÍ S FINANČNÍMI PROSTŘEDKY**

- Poskytovatel služeb má vypracovaný systém získávání finančních prostředků, v ročních plánech vypracovává rozpočet pro čerpání finančních zdrojů, dbá na jejich plnění a zpracovává jejich vyúčtování.
- Poskytovatel každoročně vypracovává a zveřejňuje výroční zprávu včetně finanční zprávy.
- Poskytovatel vede účetnictví a hospodaří dle platných norem.
- Činnosti související s poskytováním služeb jsou plánovány a uskutečňovány s ohledem na efektivitu, úspornost a ochranu životního prostředí.