

STANDARDY RANÉ PÉČE SPRP 2017

Povaha dokumentu: materiál obsahuje druhové standardy, tedy standardy určující měřítko kvality sociální služby raná péče, a to v konkrétním prostředí dobré praxe a legislativy v České republice. Jsou ve shodě se standardy kvality sociálních služeb, rozvíjí je a doplňují tam, kde je třeba konkretizovat měřítko kvality právě služby rané péče.

Vznik dokumentu: materiál vzniknul revizí a aktualizací dokumentu Standardy SPRP 2008, který byl revizí a aktualizací původních druhových Standardů rané péče/intervence (MPSV 2000). Návrhy na změny sebrali vedoucí pracovišť a členové rady Společnosti pro ranou péči (SPRP), výslednou podobu připravily Jana Tušlová a Terezie Hradilková.

Účel: materiál obsahuje základní měřítko a podmínky Společnosti pro ranou péči, z. s., pro poskytování služby raná péče v dostatečné kvalitě.

Určeno: závazný materiál pro všechna pracoviště rané péče SPRP

Schváleno: valnou hromadou SPRP

Platnost:

od 1. 3. 2017,

do data uvedení v platnost následující revize či vzniku nových standardů rané péče SPRP.

[Zadejte text.]

Zásady služeb rané péče

Při standardním poskytování služeb rané péče je třeba, aby pracovníci dodržovali tyto zásady:

Zásada důstojnosti

Respektovat individualitu dítěte a kulturní, sociální a výchovné zvláštnosti každé rodiny.

Jednat s klientem v každé situaci dle zásad partnerství.

Prostor pro ambulantní programy je zařízen a upraven tak, aby klienty neurážel a nesnižoval jejich důstojnost.

Dokumentace je vedena s ohledem na důstojnost klienta.

Zásada ochrany soukromí klienta

Během konzultace v domácím prostředí klienta vstupuje pracovník služeb rané péče pouze na ta místa, kam je zván.

Veškeré informace o klientovi jsou poskytovány pouze s jeho souhlasem.

S dokumentací o klientovi se nakládá jako s důvěrným materiálem.

Zásada zplnomocnění

Pracovník respektuje právo klienta na kvalifikované a objektivní informace v množství, jaké si vyžádá a právo a zodpovědnost klienta rozhodovat o sobě.

Klient je cíleně podporován k vyjadřování svých potřeb

Při plánování a hodnocení programu služeb rané péče jsou rodiče členy interdisciplinárního týmu.

Služby rané péče podporují právní vědomí rodin a sounáležitost klientských skupin.

Zásada nezávislosti

Služby rané péče podporují u rodičů a dítěte schopnost nacházet a využívat vlastní zdroje a schopnosti ke zvládnutí situace, v níž se nacházejí.

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

Zásada práva volby

Klient se může rozhodnout pro přijetí či nepřijetí nabízených služeb.

Služby rané péče jsou koncipovány na základě spolurozhodování o výběru podpory, služeb a tvorbě individuálního plánu.

Zásada týmového přístupu a komplexnosti služeb

Spolupráce externích i interních členů v inter/multidisciplinárním týmu a jejich vzájemná informovanost přináší ve svých důsledcích kvalitativní, časové a ekonomické výhody pro klienta a společnost.

Klient je zván k rozhodujícím jednáním.

Zásada přirozenosti prostředí

Převážná část služeb (minimálně 75%) je klientům poskytována v přirozeném prostředí dítěte nebo podporou setrvání v jeho přirozeném prostředí, tj. v rodině.

Služby rané péče volí takové metody, které respektují a podporují přirozené prostředí v rodině i komunitě dítěte, kde je speciálního pouze tolik, kolik je nezbytně třeba.

Pracovník si domlouvá domácí konzultace tak, aby respektoval běžný chod a rytmus rodiny.

Zásada kontinuity péče

V rámci ukončování služby je klient informován o návazných službách a je mu nabídnuto jejich zprostředkování v regionu.

Služby rané péče podporují sociální integraci dítěte a jeho rodiny v rámci komunity a regionu.

Obecně, v širokém mezinárodním kontextu, je raná péče vnímána jako komplex služeb orientovaný na celou rodinu dítěte raného věku se zdravotním postižením či ohrožením vlivem biologických faktorů nebo vlivem prostředí. Služby jsou zaměřeny na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte.

Definice rané péče ve smyslu Zákona 108/2006 sb., (novela z roku 2009):

„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.“

Cíle rané péče

1. Snížit negativní vliv postižení nebo ohrožení na rodinu dítěte a na jeho vývoj.
2. Zvýšit vývojovou úroveň dítěte v oblastech, které jsou postiženy nebo ohroženy.
3. Posílit kompetence rodiny a snížit její závislost na sociálních systémech.
4. Vytvořit pro dítě, rodinu i společnost podmínky sociální integrace.

Klient služeb rané péče

Klientem rané péče může být dítě a jeho rodiče¹, jestliže:

- u dítěte je zjištěno zdravotní² postižení
- je zdravý vývoj dítěte ohrožen

Věk dítěte

Služby rané péče jsou rodině poskytovány od zjištění rizika (včetně zjištění postižení /ohrožení dítěte během prenatálního období) do doby, kdy pominou důvody pro poskytování služeb rané péče, maximálně však:

- do dosažení věku 7 let u dítěte

Specializace pracoviště rané péče

SPRP respektuje dobrou praxi **specializace pracoviště** na (kategorie) cílové skupiny podle postižení nebo zdravotního ohrožení dítěte.

Pracoviště SPRP má daný okruh (**kategorie**) cílové skupiny podle postižení dítěte v rodině.

Pracoviště SPRP disponuje specialisty, vybavením, prostředky, metodikami a okruhem klientských rodin vybrané specializace v regionu svého působení.

SPRP poskytuje služby klientům kategorií:

1. rodiny dětí se zrakovým postižením a kombinací (a ohroženým vývojem z hlediska zrakového vnímání v důsledku zdravotního stavu)
2. rodiny s dětmi s mentálním, tělesným postižením a kombinací (a ohroženým vývojem v důsledku zdravotního stavu)
3. rodiny dětí s PAS a kombinací (a ohroženým vývojem v důsledku zdravotního stavu)

¹ rozumí se i osoba, které je dítě svěřeno do péče

² smyslové, tělesné, mentální, nervosvalové, PAS, a těchto postižení s kombinací

1. PROCEDURÁLNÍ STANDARDY služby rané péče

Přijímání

1.1. Standard: Služba rané péče používá zavedený způsob přijímání klienta, má stanovena pravidla přijímání a kritéria klientely.

Kritéria:

- Zámce o službu nesmí být při přijímání diskriminován pro své pohlaví, rasu, jazyk, náboženství, politické přesvědčení, sociální postavení a finanční možnosti.
- Žádost rodičů / zámce o službu je zaznamenána.
- Poskytovatel zajistí první kontakt se zájemcem o službu, ve stanovené lhůtě.
- Při prvním kontaktu ve středisku nebo v terénu je zámce o službu informován o nabídce služeb, o podmínkách, za jakých se může stát klientem, o kritériích pro přijetí klienta a podmínkách (i finančních), za jakých mu budou poskytovány služby rané péče.
- Poskytovatel vyslechne a zaznamená cíle a zakázku zámce o službu.
- Poskytovatel a zámce o službu se domluví na termínu vstupního jednání.
- Vstupní jednání je komplexní týmové posouzení potřeb s nabídkou poskytovatele. Rodiče jsou v tomto procesu aktivní a jejich sdělení mají stejnou platnost jako sdělení odborníků.
- Tým rozhodne, zda se rodina stane klientem služeb rané péče.
- Jestliže se rodina nestane klientem, jsou jí doporučeny odpovídající služby.
- Jestliže se rodina stane klientem, je uzavřena dohoda a sestaven individuální plán poskytování služeb.
- Služba má vypracovaná pravidla pro případ, že o službu je projevem větší zájem, než je poskytovatel aktuálně personální a provozní kapacitou schopen zajistit.

Rozpoznávací znaky:

- Rodiče rozumí nabídce služeb, ze které si vybírají.
- Rodiče rozumí kritériím pro klientelu pracoviště a aktivně se podílí na přijímací proceduře.
- V dokumentaci je zaznamenáno, proč se rodina – zámce o službu - stala / nestala klientem daného poskytovatele.
- Z rozhovorů, rozboru dokumentace a pozorování je patrné, že sdělení rodičů měla vliv na tuto fázi a rodiče byli partnery odborníků.
- Poskytovatel má pro veřejnost i zámce o službu k dispozici nabídku služeb ve srozumitelné písemné podobě.

Dohoda o poskytovaných službách

1.2. Standard: Služba rané péče je předmětem jasně formulované dohody mezi poskytovatelem a klientem, která je vyjádřením shody mezi nabídkou poskytovatele a objednávkou klienta

Kritéria:

- Zájemcům o službu jsou poskytnuty informace o službách poskytovatele a možnostech jich využívat.
- Všechna zařízení SPRP nabízejí zájemcům o službu písemnou formu smlouvy.
- Smlouva o poskytování služeb rané péče je závazný formulář SPRP.
- Uzavření dohody předchází zjištění situace a vyhodnocení potřeb zámce o službu.
- Dohoda má jasný a srozumitelný obsah (v odůvodněných případech je zajištěn překlad do rodného jazyka zámce o službu), který vychází z potřeb zámce o službu a možností poskytovatele.
- Projednávání dohody je přítomen alespoň jeden zástupce poskytovatele.
- Zámce o službu má čas se s obsahem dohody seznámit a porozumět mu.
- Dohoda může být na žádost klienta nebo poskytovatele kdykoli znovu projednána a v případě souhlasu obou stran měněna a doplňována dle aktuálních potřeb, a to očíslovaným dodatkem k dohodě s aktuálním datem.
- Dohodu uzavírá se zájemcem o službu vedoucí zařízení (střediska rané péče), případně pověřený zástupce.

[Zadejte text.]

- Dohoda obsahuje cíle poskytované služby.
- Pakliže se uživatelem služby stane rodina, kde dítě s postižením zastupují oba rodiče (zákonní zástupci), je vhodné, aby dohodu o poskytování služeb rané péče podepsaly obě osoby.
- Dohoda je uzavřena podpisem Smlouvy o poskytování služeb rané péče oběma stranami, a to nejpozději při opakovaném poskytnutí služby.

Rozpoznávací znaky:

- Zájemce o službu si je vědom, co může očekávat od poskytovatele a co pro něj vyplývá z dohody.
- V dohodě bude uvedeno: kdo je poskytovatel, kdo je klient, co bude poskytovatel poskytovat – rozsah a průběh služby (konkrétně jednotlivé činnosti služby), jakým způsobem (např. v terénu – při domácích konzultacích, ve středisku – ambulantně), jaké jsou finanční podmínky (služby jsou poskytovány zdarma či za poplatek), způsob podávání a vyřizování stížností klienta a souhlas se zpracováním a uchováním osobních údajů.
- Přílohou dohody bude plán poskytování služeb na určité časové období, (individuální plán).
- Plán poskytování služeb je sestaven na základě vstupního jednání, je stanovena minimální frekvence pro další posouzení potřeb, rodič nebo jakýkoli další člen týmu o něj může požádat poskytovatele kdykoli dříve.
- Klient zná svého zodpovědného pracovníka a ví, jak a s čím se na něj může obracet.

Plánování služeb

1.3. Standard: Přijímání klientů, poskytování služeb a ukončení služeb je plánováno s klientem.

Kritéria:

- Poskytovatel plánuje poskytování služeb klientům s ohledem na kapacitu, personální obsazení, vybavení a specializaci pracoviště a místní (regionální) specifika.
- Všechny poskytované služby jsou předmětem plánování, poskytovatel se na termínech plánování a poskytování služeb a podpory domlouvá s klienty.
- Každý klient (rodina) má určeného zodpovědného pracovníka, který je zodpovědný za plánování s klientem a za poskytování služby.
- Před zahájením a během poskytování služeb se zodpovědný pracovník seznámí s klientovou dokumentací (se souhlasem klienta) a připraví se na průběh služby po stránce odborné a praktické.
- Rodiče jsou podporováni ve formulování svých potřeb, cílů a přání, je s nimi projednáno, které mohou být prostřednictvím nabízené služby naplňovány.
- S každým klientem je sestaven a zaznamenán individuální plán (IP) pro dosažení jeho cílů a naplnění jeho potřeb prostřednictvím služby. IP vychází z vyslovených a zaznamenaných cílů, potřeb a přání klienta. Zodpovědný pracovník zaznamená společně s klientem rozsah a průběh služby, cíle spolupráce, zdroje, kroky a osoby, které se na plnění cíle spolupráce budou podílet.
- Obsah jednotlivých následujících konzultací a kroky v dosahování dílčích cílů jsou plánovány spolu s klientem. Vždy je ale nutné vycházet z aktuálních cílů a potřeb klienta.
- Plánování je termínováno, vyhodnocováno a měněno s klientem.
- Organizace má stanoven postup (systém) pro předávání informací mezi jednotlivými pracovníky o poskytování služby jednotlivým uživatelům.

Rozpoznávací znaky:

- Dokumentace klienta
- Individuální plány klientů
- Zápisy z konzultací
- Klienti jsou si vědomi, které služby jsou jim poskytovány a proč, ví, že mají vyslovit svá přání, cíle a potřeby, které by chtěli prostřednictvím služby naplnit, že je mohou měnit a že mohou se zodpovědným pracovníkem domluvit změnu cílů spolupráce.
- Klienti jsou si vědomi, že se na plánování spolupodílejí.
- Klienti znají svého zodpovědného pracovníka a vědí, s čím se na něj mohou obracet.

[Zadejte text.]

Kvantifikace služeb

1.4. Standard: Pracoviště garantuje základní frekvenci služeb konzultací v domácím prostředí, všem svým klientům bez rozdílu

Kritéria:

- Poskytovatel služeb rané péče má daný minimální počet konzultací v domácím prostředí včetně jejich frekvence, v SPRP jsou to 4 konzultace/rok péče.

Rozpoznávací znaky:

- vnitřní předpisy,
- metodika služby,
- daná frekvence konzultací,
- individuální plány,
- záznamy z konzultací,
- dokumentace klienta, evidence služeb.

Komplexní posouzení potřeb klienta

1.5. Standard: Pracoviště rané péče plánuje a poskytuje komplexní vyhodnocení potřeb celé rodiny /klienta

Kritéria:

- Poskytovatel služeb rané péče provádí komplexní týmové vyhodnocení potřeb rodiny - klienta při zahájení poskytování služeb, dále / nebo na základě zakázky rodiny a při ukončení poskytování služeb.
- Klient je dostatečně informován o možnosti, průběhu a podmínkách vyhodnocení.
- Při zjišťování a vyhodnocování potřeb rodiny je věnována stejná pozornost potřebám rodičů (z hlediska programu podpory rodiny), tak potřebám dítěte s postižením (z hlediska programu podpory vývoje tohoto dítěte).
- Vyhodnocení potřeb je týmová procedura.
- Vyhodnocení potřeb se účastní klient, odborníci z pracoviště poskytující ranou péči a další odborníci (interní, externí), kteří mohou být zastoupeni písemným vyjádřením (nález, zpráva atd.).

Rozpoznávací znaky:

- V dokumentaci o klientovi jsou záznamy z průběhu zjišťování a vyhodnocování potřeb včetně písemných vyjádření dalších odborníků.
- Pracovníci služeb rané péče jsou si vědomi, kdy, jak a komu vyhodnocovat potřeby, jaké materiály je třeba od klienta vyžádat a jaké seznat odborníky.
- Klient si je vědom možnosti vyhodnocení/přehodnocení potřeb.

Poradenství

1.6. Standard: Pracovníci služeb rané péče poskytují klientovi poradenství podle individuálních potřeb klienta

Kritéria:

- Poskytovatel služeb rané péče poskytuje klientům speciální poradenství pro cílovou klientelu v oblastech, které vyžadují odlišný přístup a informace, než je u běžné populace.
- Poskytovatel služeb rané péče používá vypracované metodiky a postupy speciálního poradenství.
- Poskytovatel služeb rané péče poskytuje speciální poradenství formou rozhovoru: při osobním setkání, telefonicky; písemně, prostřednictvím zapůjčené nebo doporučené literatury, formou semináře, zprostředkovanou zkušeností jiného klienta.
- Určený zodpovědný pracovník plánuje a poskytuje speciální poradenství v závislosti na cílech a zakázce rodiny.
- Určený zodpovědný pracovník konzultuje s ostatními členy inter/multidisciplinárního týmu a na žádost klienta mu s nimi konzultace zprostředkuje.

[Zadejte text.]

- Poskytovatel rané péče dbá na to, aby všichni pracovníci měli základní znalosti v oblasti obecného poradenství a aby byly klientovy doporučeny další služby v této oblasti.

Rozpoznávací znaky:

- Náplně práce a kvalifikační předpoklady pracovníků
- Dohoda o poskytování služeb, písemné záznamy z domácích konzultací, týmových porad, individuální plán klienta, metodiky speciálního poradenství
- Adresáře a odkazy na další služby jsou k dispozici pracovníkům i klientům.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

1.7. Standard: Pracoviště rané péče poskytuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a podporu rodině jako celku:

a) poskytování informací – obecných i speciálních

Kritéria:

- Poskytovatel služeb rané péče shromažďuje a poskytuje informace, které pomohou klientům v naplňování jejich specifických potřeb a v získávání znalostí a dovedností.
- Pracovník poskytuje ten druh informací, o který má klient aktuální zájem a v množství, jaké se mu zdá potřebné (např. v závislosti na věku dítěte, na změně zdravotního stavu, atd.).
- Pracovník poskytuje jasné a úplné a ověřené informace ve srozumitelné formě.

Rozpoznávací znaky:

- Individuální plány klientů
- Záznamy o poskytnutých informacích v dokumentaci.
- Záznamy o rozesílaných materiálech a publikacích a uskutečněných vzdělávacích akcích.
- Klient rozumí vyžádaným informacím.

b) podpora interakce s dítětem

Kritéria:

- Poskytovatel rané péče dbá, aby určený pracovník podporoval a zlepšoval konkrétními způsoby interakce mezi rodiči a dítětem.
- Pracovník rané péče volí metody respektující individualitu, zvláštnosti a potřeby konkrétní rodiny i jejích jednotlivých členů.
- Pracovník rané péče zná a využívá způsoby, jak podpořit komunikaci a interakci v rodině s ohledem na specifika klientely.

Rozpoznávací znaky:

- Záznamy v dokumentaci.
- Klient si je vědom, jak může získat znalosti a dovednosti, které mu pomáhají porozumět si s dítětem.
- Metodiky a programy, které mají pracovníci k dispozici a využívají jich.

c) stimulace vývoje dítěte

Kritéria:

- Poskytovatel rané péče má k dispozici stimulační programy a metodiky, zaměřené na stimulaci vývoje dítěte s ohledem na specifikum klientské skupiny.
- Pracovníci služeb rané péče plánují a navrhují konkrétní programy stimulace s ohledem na stav a možnosti dítěte i rodičů, na základě cílů, individuálního plánu a zakázky klienta.
- Pokud jsou jednotlivé druhy stimulace navrhovány různými členy interdisciplinárního týmu, musí být vzájemně konzultovány mezi odborníky i s klientem.

Rozpoznávací znaky:

- Individuální plány klientů
- Metodiky a popsané stimulační programy
- Záznamy v dokumentaci klienta, záznamy o konzultacích a pracovních poradách členů týmu.
- Rodič získává dostatečnou podporu v dovednostech, jak stimulovat vývoj svého dítěte.
- Pracovník využívá dostupných stimulačních programů a odborných a ověřených metodik.

[Zadejte text.]

d) podpora rodiny

Kritéria:

- Poskytovatel má k dispozici metody a programy podpory rodiny
- Každý poradce rané péče disponuje základními kompetencemi podpory rodičů a všech členů rodiny
- Poskytovatel dbá o to, aby byla věnována pozornost sourozencům dětí s postižením

Rozpoznávací znaky:

- metodiky, postupy,
- záznamy služby
- písemné materiály poskytnuté rodinám/klientům
- individuální plány klientů

e) pomoc při prosazování práv a zájmů klientů

1.8. Standard: Pracoviště rané péče pomáhá klientům v prosazování jejich práv a zájmů, které vedou k sociálnímu začlenění

Kritéria:

- Poskytovatel služeb rané péče dbá na to, aby jeho služby a intervence podporovaly sociální integraci konkrétních klientů i cílové skupiny a zabránily jejich znevýhodňování či diskriminaci.
- Pracovník služeb rané péče nabízí a volí formy podle aktuální potřeby konkrétních klientů, aby docílil maximální podpory a minimální závislosti klientů, a to:
 - Doprovod, tj. přímá fyzická přítomnost pracovníka při jednáních klienta s institucemi, na konzultace a vyšetření u lékaře, do návazných zařízení či vzdělávacích programů.
 - Písemná podpora, tj. vyjádření, posudek, doporučení vystavené pracovníkem na žádost klienta či s jeho souhlasem.

Rozpoznávací znaky:

- Klient si je vědom svých práv a cítí se být podporován při jejich prosazování.
- Pracovníci vědí, jak v rámci své pracovní náplně klientovi poskytnout pomoc v prosazování jeho práv a zájmů.

Ukončení služby

1.9. Standard: Služba rané péče se řídí ustálenými pravidly pro ukončení služby

Kritéria:

- Klient je seznámen s časovým rozpětím rané péče a s kritériem věkové hranice služby.
- Poskytovatel má stanovená pravidla pro práci svých zaměstnanců v období ukončování služby.
- V případě ukončení poskytování služby z důvodu věku dítěte je třeba nejpozději poslední tři měsíce před dovršením věkové hranice (7 let) věnovat pozornost ukončení služby a doporučení/vyhledání další podpory a služeb. Cílem služeb v tomto období je pomoci klientovi ve vstupu do školního programu.
- V tomto období musí klient obdržet písemné (prokazatelné) informace o existující návazné péči v regionu (o školských zařízeních, speciálních poradenských centrech...).
- Poskytovatel služeb rané péče vypracuje zprávu o rané péči a předá ji rodičům.
- Poskytování služeb je možno ukončit kdykoli na písemnou (prokazatelnou) žádost klienta.
- Poskytovatel může ukončit služby po předchozím upozornění na dlouhodobé hrubé porušování dohody klientem.

Rozpoznávací znaky:

- Z informačních materiálů a dokumentace je zjevné kritérium věku klienta.
- Z dokumentace, především ze zprávy o rané péči, je patrná podpora ze strany poskytovatele při ukončování péče a případně při přechodu do návazné péče.
- Klient, u kterého končí poskytování služeb, si je vědom možnosti a důležitosti účastnit se na vypracování Zprávy o rané péči a jakých dalších služeb v regionu může využívat.

[Zadejte text.]

Hodnocení a zpětná vazba

1.10. Standard: Služba monitoruje a hodnotí účinnost (efektivitu) služby a využívá zpětné vazby.

Kritéria:

- Účinnost služby hodnotí a zpětnou vazbu na ni poskytují klienti, pracovníci, vedoucí pracoviště, zřizovatel služby, případně sjednaní externí supervizoři.
- Hodnocení účinnosti probíhá na třech úrovních:
 - vyhodnocování jednotlivých konzultací s klientem
 - vyhodnocení individuálních plánů s klientem
 - pravidelné hodnocení činnosti a kvality služeb poskytovatele.
- Používané metody monitorování a hodnocení jsou jasně definované.
- Závěry hodnocení účinnosti služeb jsou reflektovány v další práci s klienty i v celkové činnosti poskytovatele.
- Monitorování, hodnocení účinnosti a zpětná vazba jsou dokumentovány.

Rozpoznávací znaky:

- Klient si je vědom, že službu může hodnotit, a ví, jakým způsobem se k ní může vyjadřovat.
- Pracovníci jsou si vědomi, jak hodnotit účinnost služeb.
- Z dokumentace klienta a z informací z výroční zprávy je patrné, jak hodnocení probíhalo.

Dokumentace

1.11. Standard: Služba rané péče má zavedený systém vedení dokumentace, který zaznamenává jednotlivé kroky v procesu plánování a poskytování služeb

Kritéria:

- Poskytovatel služeb rané péče vede písemnou dokumentaci klienta a o poskytovaných službách.
- Veškerá dokumentace (písemná, obrazová, audiovizuální a elektronická), týkající se konkrétního klienta, je pořízována a vedena s jeho souhlasem.
- Klient je informován o dalším využití dokumentace, v případě, že poskytovatel chce zveřejnit dokumentaci nebo její části (např. pro studijní účely), musí mít souhlas klienta.
- Informace obsažené v dokumentaci jsou důvěrné a jsou chráněny před zneužitím, a to jak způsobem vedení, tak i místem uložení.
- Klient má právo do své dokumentace kdykoli nahlédnout a je přizván k tvorbě veškerých záznamů vypracovávaných týmově. Souhlas s dokumenty určenými třetímu subjektu stvrzuje klient i zástupce poskytovatele podpisem.
- Pokud chce do dokumentace nahlédnout nebo získat z ní informace někdo třetí, musí k tomu mít souhlas klienta, k němuž se dokumentace vztahuje.
- Po ukončení služby uchovává poskytovatel služby rané péče dokumentaci po stanovenou dobu, je zajištěna ochrana proti jejímu zneužití.
- Dokumentace klienta je vedena účelným způsobem a obsahuje:
 - dohodu o poskytovaných službách
 - odborné zprávy poskytnuté klienty poskytovateli rané péče
 - záznam v evidenci klientů
 - osobní list klienta
 - záznamy z vyhodnocení potřeb nebo jiných zjištění týmu poskytovatele
 - individuální plán klienta
 - záznamy z průběhu služby
 - potvrzení o půjčení či poskytnutí hraček, pomůcek a literatury...
 - závěrečnou zprávu o rané péči
 - záznamy o úhradách klienta

[Zadejte text.]

- Služba rané péče dokumentuje své aktivity - dokumentace o dalších službách klientům i veřejnosti, dotazníky, přihlášky na akce, záznamy z akcí, seminářů, atd.
- Poskytovatel dokumentuje proces rozhodování a volby vhodných přístupů ke klientům – záznamy z poradních a rozhodovacích procedur, porad, supervizních a metodických setkání...

Rozpoznávací znaky:

- Klient ví, co je obsahem dokumentace, má právo do ní kdykoliv nahlédnout a podílet se na ní.
- Pracovníci služby jsou si vědomi, jak chránit klientovo soukromí a dokumentaci před zneužitím.
- Do dokumentace jsou vřazeny jen dokumenty, které poskytovateli poskytl přímo klient nebo je poskytovatel získal s klientovým vědomím.
- Existuje archivovaná dokumentace bývalých klientů, která obsahuje originály a kopie záznamů z průběhu služby dokládající standardní průběh služby a aktivní účast klientů.
- Klient ví, jak a komu vyslovit svůj souhlas / nesouhlas se zveřejněním informací o sobě.

Stížnosti

1.12. Standard: Poskytovatel služeb rané péče má vypracovaný způsob podávání a vyřizování stížností, který je přístupný klientům a závazný pro personál.

Kritéria:

- Klient je informován o možnosti podání stížností - jak a komu je podat.
- Poskytovatel dbá na srozumitelnost a nekomplikovanost procedury.
- Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla a postup pro vyřizování stížností, tato pravidla znají pracovníci poskytovatele i klienti.
- O každé stížnosti musí být informován vedoucí pracovník poskytovatele a je o ní veden písemný zápis.
- Stížnosti jsou řešeny otevřeně a objektivně, klient má možnost se vyjádřit k závěrům i ke způsobu šetření.
- Poskytovatel pravidelně vyhodnocuje podané stížnosti včetně přijatých závěrů a způsobu jejich vyřizování.

Rozpoznávací znaky:

- Postup podávání stížností klienta je součástí dohody a klient si je vědom možnosti podávání a vyřizování stížností před uzavřením dohody.
- Poskytovatel používá známý a přístupný systém vyřizování stížností klientů.
- Písemné záznamy o stížnostech, o každé stížnosti je informován vedoucí pracovník poskytovatele, jeho podpis je uveden v zápise o vyřízení stížnosti.
- Klient písemně potvrzuje, že byl se závěry a způsobem šetření seznámen a zda s nimi souhlasí či nikoliv.
- Poskytovatel má systém vyhodnocování stížností s pravidelnými statistickými výstupy i obecnými závěry.
- Zaměstnanci a klienti vědí, kde jsou tyto informace k dispozici.

2. PERSONÁLNÍ STANDARDY služby raná péče

Tým služby raná péče

2.1. Standard: Pracovníci rané péče pracují v týmu

Kritéria:

- Základ týmu tvoří: poradce rané péče a rodič/e dítěte
- Složení týmu se liší podle specializace pracoviště (zaměření na cílovou skupinu klientů) a podle skladby odborných služeb.
- V týmu mají být zastoupeni další odborníci tak, aby bylo zabezpečeno kvalifikované komplexní vyhodnocení potřeb dítěte, dostatečná podpora rodiny, plnění plánu intervencí a terapií.
- Členové týmu naplňují společný individuální plán raněporadenských služeb vytvořený pro konkrétního klienta a vyměňují si o něm informace.
- Jednotliví členové týmu nemusí být zaměstnáni na jednom pracovišti, poskytovatel služeb rané péče může některé služby zajistit externími spolupracovníky a konzultanty, kteří se stanou členy širšího týmu.
- Aby klientům mohly být zajištěny adekvátní služby, měly by být inter/multidisciplinárním týmu konzultantů zastoupeny zpravidla tyto profese:
 - speciální pedagog
 - sociální pracovník
 - psycholog
 - fyzioterapeut
 - lékař / odborný lékař

Rozpoznávací znaky:

- Kvalifikační požadavky na pracovníky, kvalifikace, specializace a odbornost pracovníků,
- složení týmu služby,
- zápisy z porad týmu,
- dokumentace klienta: individuální plán, zápisy z konzultací, zpráva o péči, zápis z komplexního posouzení, rehabilitace, stimulace,...

Výběr pracovníků

2.2. Standard: Poskytovatel služeb rané péče pečlivě vybírá pracovníky do svého týmu.

Kritéria:

- Poskytovatel má postup pro výběr pracovníků.
- Poskytovatel služeb rané péče musí při výběru zaměstnance zvážit jeho osobnostní rysy s ohledem na schopnost pracovat dle Zásad rané péče a vykonávat terénní práci.
- Poskytovatel rané péče při výběru dbá na kvalifikaci / odbornost pracovníků.
- Připravenost pracovníka pro práci v oboru rané péče spočívá v teoretickém a praktickém osvojení si těchto okruhů: raný vývoj dítěte (zdravého i s postižením), možnosti a metody stimulace a podpory vývoje dítěte v raném věku, práce s rodinou a podpora rodiny, základy krizové intervence, formy rané péče.
- Poskytovatel nesmí uchazeče diskriminovat z důvodu pohlaví, rasy, národnosti a zdravotního postižení.

Rozpoznávací znaky:

- Jasně a dostupné informace o kritériích a kvalifikačních a odbornostních předpokladech pro výběr pracovníků do týmu poskytovatele rané péče.
- Účastník výběrového řízení si je vědom, jak doložit svou kvalifikaci a znalosti požadované pro výběrové řízení.

[Zadejte text.]

Přijímání pracovníků

2.3. Standard: Služba rané péče používá ustálený systém přijímání pracovníků

Kritéria:

- Poskytovatel do svého týmu přijímá pracovníky s odpovídající kvalifikací, dovednostmi a znalostmi pro výkon s konkrétním pracovním zařazením.
- Poskytovatel postupuje podle zákoníku práce a dalších platných právních norem.
- Poskytovatel sdělí pracovníkovi další podmínky týkající se: zpracování, 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.

Rozpoznávací znaky:

- Zápisy a materiály z přijímacího řízení.
- Personální agenda, náplně práce, doporučení, potvrzení o praxi, certifikáty, potvrzení o studiu a absolvovaných kurzech.
- Pracovník je srozuměn s podmínkami zaměstnavatele.

Zaškolování pracovníků

2.4. Standard: Pracoviště rané péče má vypracovaný systém zaškolování pracovníků

Kritéria:

- Existuje plán zaškolování pro konkrétní pracovní zařazení, je stanoven zodpovědný pracovník za průběh, plnění a zhodnocení plánu.
- Plán zaškolování musí obsahovat: seznámení se závaznými dokumenty a metodikami, dokumentací, chodem pracoviště, předepsaný počet hodin práce s klienty pod supervizí, absolvování předepsaných kurzů a seminářů, seznam literatury.

Rozpoznávací znaky:

- Plány zaškolování nových pracovníků, doklady o jeho naplňování.

Práce s dobrovolníky

2.5. Standard: Poskytovatel služeb rané péče do své činnosti zahrnuje práci dobrovolníků a studenty

Kritéria:

- Poskytovatel má ujasněno, co očekává od práce dobrovolníků
- Dobrovolníci svou činností podporují hodnoty, které si organizace stanovila.
- Je předem stanovena role a kompetence dobrovolníků, jejich práva a povinnosti vůči organizaci a konkrétním pracovníkům a co jim poskytovatel nabízí.
- Zapojení dobrovolníků do činnosti organizace zkvalitňuje poskytování služeb.
- Poskytovatel služeb plánuje a provádí začlenění a zaškolení dobrovolníků.
- Do plánování a poskytování služeb je zahrnuta zpětná vazba dobrovolníků.

Rozpoznávací znaky:

- Dobrovolníci mají s organizací uzavřené smlouvy, kontakty s nimi jsou evidovány.
- Jejich činnost je monitorována.
- Ve výroční zprávě jsou údaje o práci dobrovolníků.
- Dobrovolníci jsou seznámeni a znají činnost a zásady organizace a vědí, čím jí mohou být prospěšní.

Další vzdělávání pracovníků

2.6. Standard: Pracovník rané péče má možnost se průběžně dále vzdělávat

Kritéria:

- Poskytovatel má systém dalšího průběžného vzdělávání pracovníků, který je koordinován s potřebami organizace.

[Zadejte text.]

- Pracovníci mají možnost zvyšovat si svou kvalifikaci v oborech souvisejících s jejich pracovním zařazením a potřebami jejich klientů, k dalšímu vzdělávání jsou motivováni a rozvoj jejich znalostí a dovedností je monitorován.
- Poskytovatel umožňuje pracovníkům, aby se mohli účastnit vzdělávacích akcí pořádaných v rámci organizace i mimo ni a aby byli seznamováni s metodami a přístupy odpovídajícími současným trendům a poznatkům v oboru, ve kterém působí.
- Poskytovatel dbá na to, aby docházelo k výměně zkušeností s tuzemskými i zahraničními poskytovateli rané péče a získané poznatky aplikuje v praxi.
- Do obsahu dalšího vzdělávání jsou zahrnuty i výsledky hodnocení služby včetně hodnocení klientů.

Rozpoznávací znaky:

- Individuální plány nebo záznamy vzdělávání, zápisy z porad, nabídky vzdělávacích akcí, kurzů a seminářů, doklady o absolvování kurzů, seminářů, přednášek a zprávy z nich, plány vzdělávání.
- Cíle organizace, poskytovatele, záznamy potřeb klientů, jejich vyhodnocení.
- Soubor literatury a informací, který má zaměstnanec na pracovišti k dispozici.

Supervize

2.7. Standard: Poskytovatel rané péče zajišťuje svým pracovníkům, týmům i organizaci jako celku možnost interní i externí supervize.

Kritéria:

- Poskytovatel má jasný systém interní a externí supervize, který mají možnost využívat všichni zaměstnanci pro zkvalitnění svých dovedností a ochranu před negativními důsledky práce v pomáhající profesi.
- Poskytovatel využívá supervize ke zvyšování efektivnosti chodu organizace a ke zkvalitňování služeb klientům.
- Na každém pracovišti existuje ustálený a pravidelný systém porad a intervizních setkání, nejméně však jednou za měsíc.
- Pracovník nebo pracoviště mají právo žádat na vedení služby o poskytnutí externí nebo interní supervize.
- Na úrovni vedení organizace existuje ustálený a pravidelný systém setkávání s pracovníky a vyhodnocování výsledků společné práce.
- Výsledky a doporučení supervizí jsou používány pro zkvalitňování praxe.

Rozpoznávací znaky:

- Plán interních a externích supervizí.
- Žádosti a uzavřené dohody o poskytnutých supervizích.
- Záznamy o provedených supervizích.
- Záznamy z intervizních porad a setkání.
- Dokumentace o plnění doporučení, vyplývajících ze supervize.

Výměna informací

2.8. Standard: na pracovišti rané péče probíhá aktuální výměna potřebných informací

Kritéria:

- Pracovníci jsou pravidelně seznamováni s aktuálními informacemi o situaci a směřování organizace na pravidelných poradách pracovníků týmů, středisek.
- Na pracovišti existuje systém rozdělování informací a pošty a předávání vzkazů tak, aby všichni pracovníci byli včas informováni pro výkon své práce.
- Organizace svolává pravidelné porady vedoucích regionálních pracovišť, případně týmů se specifickými úkoly či projekty.

Rozpoznávací znaky:

- Zápisy z porad, vyvěšení důležitých informací na nástěnku či jiné k tomu určené místo, intranet...
- Pracovníci znají informace, které potřebují k výkonu své práce a pro spolupráci s dalšími členy týmu podle své role a kompetencí na pracovišti.

[Zadejte text.]

Rozdělení kompetencí

2.9. Standard: V organizaci existuje profesní rozčlenění pracovníků a jejich kompetencí

Kritéria:

- Pracovní náplně jsou součástí pracovní smlouvy, tj. dohody mezi zaměstnavatelem a pracovníkem.
- Každý pracovník si je vědom, jaká je jeho pracovní náplň, pracovní povinnosti a kompetence.

Rozpoznávací znaky:

- Pracovníci znají a dodržují pracovní náplně, pracovní smlouvy, zápisy z porad, směrnice, interní nařízení.

Kvantifikace práce poradce rané péče

2.10. Standard: Ve Společnosti pro ranou péči je standardní na jeden pracovní úvazek poradce rané péče maximálně 25 klientů (rodin).

Kritéria:

- Poskytovatel monitoruje a řídí kvantitu práce zodpovědných pracovníků - množství clientských rodin na jednoho pracovníka
- Poskytovatel dbá na zastupitelnost pracovníků a pružné reakce na situace a potřeby clientských rodin

Rozpoznávací znaky

- Dokumentace klientů, dokumentace pracovníka, evidence služby

3. PROVOZNÍ STANDARDY rané péče

Způsob zajištění důstojného prostředí

3.1. Standard: Provozní a organizační struktura služby rané péče respektuje individuální potřeby klienta, jeho důstojnost a jedinečnost. Zaručuje důstojné pracovní zázemí svým zaměstnancům.

Kritéria:

- Poskytovatel má vypracovaný organizační / provozní řád.
- Prostory pro ambulantní programy jsou bezbariérové a bezpečné. Jsou účelně a vkusně zařízeny.
- Poskytovatel disponuje dostatečnými zdroji pro zajištění služeb. Její pracovníci pracují se standardní výbavou pomůcek (které jsou specifické podle specializace pracoviště).
- Poskytovatel má vypracované zásady práce zaměstnanců při konzultacích v rodině i při ambulantních programech. Tyto zásady jsou vytvořeny s ohledem na individualitu a potřeby klientů, jejich jedinečnost a důstojnost.
- Poskytovatel dbá na ochranu informací o klientovi, respektuje jeho soukromí. Dokumentace je vedena s ohledem na důstojnost klienta a ochranu jeho soukromí.
- Pracovní prostředí je pro zaměstnance bezpečné a příjemné.

Rozpoznávací znaky:

- Příslušná dokumentace.
- Ambulantní prostředí je příjemné klientům a vybavením odpovídá normám.
- Spokojenost klientů a zaměstnanců.

Poskytování služby z místního a časového hlediska

3.2. Standard: Poskytovatel služeb rané péče realizuje vypracovaný systém plánování a poskytování služeb z místního a časového hlediska.

Kritéria:

- Poskytovatel má jasně vymezen region působnosti.
- Poskytovatel plánuje zdroje a prostředky pro terénní službu.
- Poskytovatel realizuje časový plán poskytování služeb, který je jednotný pro celou organizaci.
- Poskytovatel koordinuje svou činnost s dalšími službami poskytujícími podobné a návazné služby v rámci regionu, dané lokality i celého státu.
- Převážná část služeb je klientům poskytována v přirozeném prostředí dítěte, tj. v rodině.
- Pracovník rané péče si plánuje konzultace v rodinách tak, aby respektoval běžný chod a rytmus života rodiny.

Rozpoznávací znaky:

- Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV
- Písemné doklady o působnosti, stanovy organizace, plány a harmonogramy práce, záznamy z konzultací, evidence služeb.
- Klienti dostávají potřebné písemné i telefonické informace včas.
- Dostupné a srozumitelné informace pro klienty i širší veřejnost.

Informování o službě

3.3. Standard: Poskytovatel rané péče dostupným a srozumitelným způsobem informuje potenciální zájemce o službu a místa prvního kontaktu s nimi.

Kritéria:

- Poskytovatel rané péče provádí aktivní depistáž, informuje o nabízených službách a jejich účinku ty osoby a instituce, které diagnostikují postižení či ohrožení vývoje dítěte a na které se rodiče s dítětem obrací jako první s žádostí o pomoc, léčbu či podporu
- Poskytovatel vytváří plán a podklady pro prezentaci své činnosti vně organizace.
- Poskytovatel služeb rané péče buduje vztahy s dalšími regionálními i profesními organizacemi, probíhá mezi nimi aktuální výměna a koordinace s cílem včasné nabídky služeb rané péče.

[Zadejte text.]

- Poskytovatel se zapojuje do akcí a kampaní (odborných a veřejných) s cílem informovat potenciální zájemce či místa prvního kontaktu o službách rané péče.

Rozpoznávací znaky:

- Písemný informační materiál.
- Plán činnosti poskytovatele
- Informovanost zaměstnanců, klientů, profesních partnerů a ostatní veřejnosti.
- Dokumentace o spolupráci s dalšími organizacemi
- Evidence služeb, evidence depistáže

3.4. Standard: Poskytovatel rané péče dostupným a srozumitelným způsobem informuje své klienty, zaměstnance a spolupracovníky o nabízených službách.

Kritéria:

- Poskytovatel služeb zajišťuje včasnou informovanost klientů i všech zaměstnanců o službách, které poskytuje, nabízí, plánuje.
- Poskytovatel dbá, aby externí spolupracovníci byli informováni o zásadách, činnosti a nabízených službách a dbá o koordinaci s externími spolupracovníky.

Rozpoznávací znaky:

- Program pracoviště, Plán akcí/činnosti na dané období, web, FB, zasílané informace klientům,

Způsob reakce na havarijní a nouzové situace

3.5. Standard: Poskytovatel služeb rané péče dbá na podmínky ochrany bezpečí a zdraví zaměstnanců a klientů a má připravená řešení pro nouzové a havarijní situace.

Kritéria:

- Poskytovatel jasně definuje svou míru zodpovědnosti za zdraví a bezpečnost zaměstnanců a klientů, která odpovídá legislativním předpisům.
- Poskytovatel zajišťuje technické, administrativní a provozní zázemí pracovišť a zaměstnanců.
- Poskytovatel dbá o pravidelné kontroly vybavení a zázemí dle platných norem a ve prospěch svých zaměstnanců.
- Při vzniklé havarijní a nouzové situaci jsou k dispozici konkrétní informace a ustálené postupy řešení.

Rozpoznávací znaky:

- Písemné bezpečnostní a provozní předpisy a pokyny.
- Stanovená míra zodpovědnosti, pojistné smlouvy.
- Doklady o údržbě a bezpečnostních kontrolách pracovních prostředků.
- Harmonogram, časový plán práce.

Způsob zajištění soukromí klienta

3.6. Standard: Poskytovatel respektuje právo klienta na ochranu soukromí

Kritéria:

- Poskytovatel služeb rané péče dbá na to, aby jeho zaměstnanci chránili soukromí klienta a respektovali je jak během konzultací v domácím prostředí, tak i u jiných forem služby.
- Poskytovatel služeb dbá na ochranu informací o klientovi – s jeho dokumentací je nakládáno jako s důvěrným materiálem a je zabezpečena proti zneužití.
- Při ambulantních programech je prostorově zajištěna ochrana soukromí klienta.

Rozpoznávací znaky:

- Prostorové a materiální vybavení prostorů pro ambulantní akce pracoviště.
- Smlouva o poskytování služeb.
- Interní předpisy.
- Způsob vedení a ochrany dokumentace.

[Zadejte text.]

Management

3.7. Standard: Management služeb zajišťuje potřeby organizace a řídí ji v zájmu klientů.

Kritéria:

- Na zabezpečení zázemí pracoviště poskytujícího služby rané péče se podílí pracovníci vedení, správy, administrativy a údržby.
- Služby jsou klientovi poskytovány takovým způsobem, aby rodinu nečinily závislou na rané péči ani žádné výchovně vzdělávací instituci ani pobytové (ústavní) instituci, od nichž musí být služby rané péče obsahově, personálně i finančně odděleny.
- Vedoucí pracovník koordinuje poskytování služeb rané péče, plánuje počet klientů, kterým bude možno z kapacitních důvodů poskytnout služby v garantované kvalitě.
- Názory klientů jsou zahrnovány do plánování a poskytování služeb.
- 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.
- Vedoucí pracovník pravidelně informuje řídicí orgán poskytující organizace, který ji úkoluje.
- 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.

Rozpoznávací znaky:

- Zápisy jednání, zprávy, porad, pověřovací listiny, náplně práce, zřizovací listiny pracovišť, směrnice, programy a plány poskytovatele, výroční zprávy...

Nakládání s finančními prostředky a majetkem

3.8. Standard: Poskytovatel služeb rané péče účelně využívá finanční prostředky a majetek získané na poskytování služeb a další činnosti, své hospodaření zveřejňuje ve výroční zprávě

Kritéria:

- Poskytovatel služeb získává a využívá prostředky s ohledem na terénní charakter a poslání služby rané péče.
- Poskytovatel má:
 - vypracovaný systém získávání finančních prostředků, v ročních plánech vypracovává rozpočet pro čerpání finančních zdrojů a dbá na jejich plnění a zpracovává jejich vyúčtování.
 - pravidla pro získávání a nakládání s dary
- Poskytovatel vypracovává a zveřejňuje výroční zprávu včetně finanční zprávy.

Rozpoznávací znaky:

- Finanční a účetní dokumentace, smlouvy, stanovy, výroční zpráva, účetní uzávěrka, daňová přiznání.

Životní prostředí

3.9. Standard: Služby rané péče jsou poskytovány s ohledem na úspornost a ochranu životního prostředí

Kritéria:

- Výjezdy na konzultace v rodinách a další činnosti související s poskytováním služeb jsou plánovány a poskytovány účelně a s ohledem na úspornost a ochranu životního prostředí.
- Pracovní prostředí je bezpečné a přívětivé.
- Energie a pracovní prostředky jsou využívány úsporně.

Rozpoznávací znaky:

- Cestovní příkazy, přívětivé pracovní prostředí, informovanost klientů a pracovníků, spotřeba a nakládání s materiálem.

Úroveň kvality služeb

3.10. Standard: Poskytovatel služeb rané péče zajišťuje kvalitu poskytovaných služeb

Kritéria:

- Zdroje jsou řízeny s cílem dosáhnout maximálního účinku, s ohledem na cíle poskytovatele a dobrou praxi služeb.
- Poskytovatel je schopen zajistit provoz s ohledem na mobilní charakter služeb, odpovídající prostory v případě, že nabízí ambulantní programy, disponuje standardní výbavou pro pracovníky dle jejich specializace, souborem informací pro klienty (katalogy pomůcek a hraček, informačními brožurami, letáky, odbornou literaturou...), databází a kontakty na další služby pro klienty.
- Za jednotlivé oblasti jsou zodpovědné osoby, které provádějí s oblastí související nákupy, provoz a údržbu, existuje také vypracované pravidlo pro eventuální krizovou situaci (např. porucha či havárie vozidla).
- Organizace má vypracované druhové standardy kvality služby, které jsou závazné pro všechny poskytovatele (pracoviště) a jejich pracovníky.
- Poskytovatel vydává postupy v souladu se standardy a sleduje jejich dodržování.

Rozpoznávací znaky:

- Stanovy, metodiky, druhové standardy, postupy, směrnice, náplně práce, pověření.
- Evidence služeb, evidence majetku, vybavení, záznamy o údržbě a provozu pracovních prostředků.
- Záznamy z porad poskytovatelů a vedení organizace.

3.11. Standard: Poskytovatel služeb rané péče zjišťuje kvalitu poskytovaných služeb, pravidelně ji vyhodnocuje a ze zjištění vyvozuje důsledky pro praxi

Kritéria:

- Organizace má stanoveny dokumenty a procesy, podle kterých vyhodnocuje kvalitu služeb.
- Na úrovni poskytovatele (pracoviště) i na úrovni organizace probíhá pravidelně vyhodnocení kvality služeb.
- Je stanovena zodpovědná osoba/y za vyhodnocování kvality služeb.
- Do vyhodnocování služeb jsou zahrnuty zjištění od klientů.
- Poskytovatel je otevřen externí kontrole kvality (inspekci, auditu, hodnocení kvality mezi poskytovateli rané péče...), výsledky sdílí s dalšími poskytovateli (pracovišti) organizace.
- Organizace koordinuje vyvozování závěrů z kontrol poskytovatelů, uvádění závěrů do praxe a jejich vliv na podobu zásadních dokumentů jsou koordinovány.

Rozpoznávací znaky:

- Zprávy metodiků, zprávy o kvalitě, výroční zprávy.
- Zápisy z porad vedoucích, ze setkání Rady SPRP, ze setkání metodiků, z externích i interních kontrol a hodnocení kvality.
- Revize a aktualizace druhových standardů, metodik a postupů.
- Plány a programy organizace a poskytovatelů (pracoviště).