**Kritéria IMOSH LK**

|  |
| --- |
| **Kritérium IMOSH č: 1 LK** |
| **Organizace / poskytovatel má definován a používá v praxi strategický proces (postup) zohledňující vnitřní i vnější prostředí organizace včetně požadavků vybraných zainteresovaných stran.** |
| **Požadované výstupy** |
| 1.1. Dokumentovaný strategický proces / postup. |
| 1.2. Rozvojový plán nebo jiný obdobný dokument obsahující cíle organizace stanovené s ohledem na vnitřní i vnější prostředí organizace / poskytovatele |
| 1.3. Analýza požadavků důležitých zainteresovaných stran |

|  |
| --- |
| **Kritérium IMOSH č: 2 LK** |
| **Poskytovatel má zpracovánu a v praxi používá garantovanou nabídku služeb.** |
| **Požadované výstupy** |
| 2.1. Struktura poskytovaných služeb obsahující tyto informace:   * poskytované registrované druhy sociálních služeb * fakultativní služby * zdravotní služby * vedlejší hospodářská činnost, * další služby. |
| 2.2. Základní informace o organizaci (v min. v rozsahu povinného zveřejňování včetně základních kontaktů) a informace o účelu, Základních zásadách cílech a způsobu vyjednání a poskytování sociálních služeb. |
| 2.3. Garantovaná nabídka služeb poskytovaných každou registrovanou sociální službou obsahující tyto informace:   * Popis obsahu každé základní činnosti a úkonu příslušného druhu sociální služby, v rozsahu uvedeném v příslušném § Vyhlášky 505/2006 Sb. * Konkrétní provozní doba a konkrétní dny poskytování služby * Místo / místa poskytování sociální služby * Minimální garance množství poskytnutých služeb (frekvence, množství, délka trvání, personální zajištění služby) * Cena služby   Doplňkové informace o tom, jak jsou garance používány, informace o limitech a dalších podmínkách poskytování služeb. |

|  |
| --- |
| **Kritérium IMOSH č: 3 LK** |
| **Poskytovatel v rámci jednání se zájemcem o službu a při přehodnocování Individuálního plánu, zjišťuje nebo aktualizuje a dokumentuje popis nepříznivé sociální situace. Zjištěné potřeby z nepříznivé sociální situace vyplývající jsou vždy přiřazeny k základním činnostem a úkonům příslušného druhu sociální služby a kapacitně ohodnoceny.** |
| **Požadované výstupy** |
| 3.1. Popis nepříznivé sociální situace je zjišťován, aktualizován a dokumentován. |
| 3.2. Popis nepříznivé sociální situace obsahuje:   * popis problému (NSS) z pohledu zájemce / klienta a s ním jednajících nebo jej zastupujících osob, * možnosti řešení problému z pohledu zájemce / klienta / dalších zainteresovaných osob v případě, že zájemce / klient nekomunikuje (zakázka na straně klienta - co by se mělo změnit, aby se situace vyřešila), * jak byl / je problém doposud řešen a proč není dosavadní řešení vyhovující (nutno zdůvodnit, proč k řešení již nestačí zdroje klienta, zdroje blízkých osob, další zdroje komunity, veřejné služby),   objektivizovaný popis nepříznivé situace – shrnutí zjištěných potřeb z pohledu sociálního pracovníka a dalších jednajících osob (členů multidisciplinárního týmu) včetně posouzení dostupných zdrojů řešení a návrhu směrování, priorit a s nimi spojených cílů řešení. |
| 3.3. Každá zjištěná potřeba je přiřazena k odpovídající základní činnosti a úkonu pro příslušný druh sociální služby (Vyhláška č. 505/2006 Sb.) a kapacitně ohodnocena. |

|  |
| --- |
| **Kritérium IMOSH č: 4 LK** |
| **Každý klient poskytovatele má zpracován a realizován kapacitně ohodnocený Individuální plán obsahující cíle spolupráce naplňované pomocí individuálně dojednaných činností z garantované nabídky služeb.** |
| **Požadované výstupy** |
| 4.1. Každý klient má zpracován individuální plán dokumentující plnění a přehodnocování cílů spolupráce, obsahující služby z deklarované nabídky včetně údajů, v jakém rozsahu, čase nebo intervalu a kým budou / jsou klientovi poskytovány. |
| 4.2. U každého plánu je stanovena celková plánovaná výkonová kapacita poskytovaných služeb (kolik hodin bude klient dle plánu podporován). |
| 4.3. Každý plán obsahuje informace o potřebách spojených s řešením nepříznivé sociální situace klienta, které nemohou být z kapacitních nebo jiných důvodů službou řešeny v rámci poskytované podpory a nejsou řešeny ani jinými, v okolí klienta a komunitě dostupnými zdroji. |
| 4.4. Poskytovatel vede záznamy o poskytnutých službách dle individuálního plánu i o službách poskytnutých na základě akutní potřeby klienta, které nelze dopředu naplánovat. |

|  |
| --- |
| **Kritérium IMOSH č: 5 LK** |
| **Poskytovatel umí stanovit a doložit deklarovanou složenou výkonovou kapacitu v osobách / hodinách, její aktuální využití v daném okamžiku a její využití za požadované období (například 1 rok). Formát složené kapacity přímého výkonu sociální služby určuje zadavatel.** |
| **Požadované výstupy** |
| 5.1. Údaj o složené deklarované kapacitě přímého výkonu za každou registrovanou sociální službu. |
| 5.2. Údaj o aktuálním využití složené deklarované kapacitě přímého výkonu. |
| 5.3. Údaj o využití deklarované složené kapacitě přímého výkonu za dané období. |

|  |
| --- |
| **Kritérium IMOSH č: 6 LK** |
| **Poskytovatel na základě průběžně zjišťovaných potřeb, stanovuje a dodržuje deklarovanou dostupnost služby.** |
| **Požadované výstupy** |
| 6.1. Údaj o časové dostupnosti služby (provozní doba). |
| 6.2. Údaj o místní dostupnosti služby (přesné vymezení území, ve kterém je služba poskytována). |
| 6.3. Údaj o reakční dostupnosti (do jaké doby od prvního kontaktu, může být v případě volné kapacity zahájeno poskytování služeb). |

|  |
| --- |
| **Kritérium č: 7 LK** |
| **Poskytovatel zjišťuje, dokumentuje a informuje území o oprávněných potřebách spojených s řešením nepříznivých sociálních situací osob.** |
| **Požadované výstupy** |
| 7.1. Poskytovatel doloží počet zájemců odmítnutých z důvodu naplněné složené kapacity přímého výkonu a související specifikace neuspokojených oprávněných potřeb v členění základních činností dle §35 Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a k nim přináležejícím úkonům, včetně jejich a kapacitního ohodnocení. |
| 7.2. Poskytovatel doloží specifikace uspokojených oprávněných potřeb každého klienta přiřazených k základním činnostem a úkonům platným pro příslušný druh služby (Vyhláška č. 505/2006 Sb.), včetně jejich kapacitního ohodnocení. |
| 7.3. Poskytovatel doloží specifikace neuspokojených oprávněných potřeb každého klienta přiřazených k základním činnostem a úkonům v členění základních činností dle §35 Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, včetně jejich kapacitního ohodnocení. |
| 7.4. Poskytovatel doloží specifikace uspokojených i neuspokojených oprávněných potřeb za každý druh registrované sociální služby přiřazených k základním činnostem ve formátu stanoveném zadavatelem / správcem sítě sociálních služeb. |

|  |
| --- |
| **Kritérium IMOSH č: 8 LK** |
| **Poskytovatel zajišťuje potřebné množství odborně způsobilých pracovníků (i jejich zastupitelnost), má definován a realizuje proces řízení lidských zdrojů a postupuje v této oblasti tak, aby bylo zajištěno, kontinuální, odborné a bezpečné poskytování služeb dle garantovaného smluvního rozsahu poskytování služeb s klienty a zadavateli služeb.** |
| **Požadované výstupy** |
| 8.1. Poskytovatel doloží komentovanou organizační strukturu daného druhu služby / daných druhů služeb (obsahující příslušné počty a přepočtené úvazky v ní uvedených pracovníků) a dále popis jejich pracovních pozic a rolí. |
| 8.2. Poskytovatel doloží, že pracovníci uvedení v organizační struktuře jsou při poskytování služeb zastupitelní, což umožňuje bezpečné poskytování služeb v rozsahu, který je sjednán a garantován v souladu s Individuálními plány uživatelů služeb, s nimi souvisejícími smlouvami a dále se smlouvami a pověřeními uzavřenými se zadavateli. |
| 8.3. Poskytovatel doloží, že má navržen a v praxi realizuje proces řízení lidských zdrojů (výběr, zaškolení, řízení pracovního výkonu, hodnocení, odměňování a osobní rozvoj pracovníků). |
| 8.4. Poskytovatel doloží, že jeho pracovníci naplňují odbornou způsobilost v souladu se zákonnými požadavky. |

|  |
| --- |
| **Kritérium č: 9 LK** |
| **Poskytovatel se aktivně podílí na procesu plánování a realizaci sítě sociálních služeb v daném území.** |
| **Požadované výstupy** |
| 9.1.Poskytovatel je aktivně zapojen do procesu plánování a realizace sítě sociálních služeb v území a toto zapojení dokáže doložit příslušnými dokumenty a záznamy, včetně doložení naplnění výstupů a výsledků Kritéria č. 1 LK. |

|  |
| --- |
| **Kritérium č: 10** |
| **Poskytovatel stanovuje a dokládá plánovanou nákladovost poskytovaných služeb (PNS) pro dané období a faktickou nákladovost poskytovaných služeb (FNS) za dané období.**  *PNS = celkové plánované náklady služby za dané období / celková deklarovaná kapacita přímého výkonu služby v hodinách za dané období*  *FNS = skutečné celkové náklady služby za dané období / fakticky realizovaná kapacita přímého výkonu služby za dané období v hodinách* |
| **Požadované výstupy** |
| **10.1.** **Údaj o výši PNS v korunách.** |
| **10. 2. Údaj o výši FNS v korunách.** |