



# VEŘEJNÝ ZÁVAZEK 2026

## Domov pro seniory Světlo, pobočka Písek

Platnost od: 1. 5. 2026

### I. POSLÁNÍ ORGANIZACE

Posláním Domova pro seniory Světlo, pobočky Písek, je poskytování pobytové sociální služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu a nemohou svou nepříznivou sociální situaci řešit ve svém přirozeném prostředí s pomocí rodiny ani dostupných služeb.

Poskytovatel usiluje o to, aby klienti prožívali důstojné, aktivní stáří v bezpečném prostředí, které respektuje jejich životní příběh, přání a individualitu.

Poskytovatel při poskytování služby:

- zjišťuje individuální potřeby, přání a cíle klienta při jednání se zájemcem i v průběhu poskytování služby,
- vychází z těchto potřeb při plánování a poskytování služby,
- podporuje zachování a rozvoj schopností klienta,
- vytváří podmínky pro smysluplné trávení času a udržování sociálních vztahů,
- zajišťuje podporu a péči v závěru života s důrazem na důstojnost a individuální potřeby klienta.

### II. Cílová skupina:

Osoby starší 55 let, které jsou z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu ohroženy sociálním vyloučením, mají sníženou schopnost zvládat základní životní potřeby a jsou tedy závislé na pomoci jiné osoby. Tuto pomoc nemohou získat ve svém přirozeném prostředí.

S ohledem na typ cílové skupiny domov neposkytuje služby osobám:

- které jsou soběstačné a nejsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby,
- jejichž zdravotní stav vyžaduje péči v lůžkovém zdravotnickém zařízení,
- které z důvodu závažného chronického duševního onemocnění potřebují specializovanou psychiatrickou péči, a jejich jednání narušuje soužití v kolektivu,
- které trpí Alzheimerovou chorobou či jinou formou demence ve vyšším stádiu a jsou mobilní
- které potřebují osobní asistenci z důvodu těžkého nebo středně těžkého mentálního postižení nebo v souvislosti s těžkými smyslovými vadami,
- které jsou závislé na alkoholu nebo tvrdých drogách a jejich jednání narušuje soužití v kolektivu.

### III. CÍLE ORGANIZACE

V souladu s aktualizovanou zřizovací listinou (dodatek č. 18) stanovuje poskytovatel cíle, které jsou součástí řídicí kontroly a současně vytvářejí podmínky pro kvalitní poskytování sociální služby.

## 1) STRATEGICKÉ CÍLE ORGANIZACE

- Cíl č. 1 – Kvalita a dostupnost služby
- Cíl č. 2 – Hospodárnost (3E)
- Cíl č. 3 – Správa majetku
- Cíl č. 4 – Soulad s předpisy
- Cíl č. 5 – Personální rozvoj a profesní podpora

## 2) ROZVOJOVÉ CÍLE PRO ROK 2026

- Cíl č. 1 - Rekonstrukce vnitřních a venkovních prostor
- Cíl č. 2 - Zavádění paliativního přístupu
- Cíl č. 3 - Rozvoj aktivizace a zavádění smyslové aktivizace

## 1) STRATEGICKÉ CÍLE ORGANIZACE

- Cíl č. 1 – Kvalita a dostupnost služby
- Cíl č. 2 – Hospodárnost (3E)
- Cíl č. 3 – Správa majetku
- Cíl č. 4 – Soulad s předpisy

### Cíl č. 1 – Kvalita a dostupnost služby

Obsahová náplň: Poskytování sociální služby v souladu s registrací, právními předpisy a individuálními potřebami klientů.

#### Indikátory (měřitelné ukazatele):

##### 1. Kvalita služby (kontroly)

- Co sledujeme: počet závažných nedostatků zjištěných při externích kontrolách
- Cílová hodnota: 0 závažných nedostatků

##### 2. Spokojenost klientů

- Co sledujeme: míra spokojenosti klientů se službou
- Cílová hodnota: min. 85 % spokojených klientů

#### Zdroj dat:

- dotazníkové šetření klientů
- dotazníkové šetření rodinných příslušníků / zástupců
- elektronický „smajlíkový“ systém
- rozhovory a strukturované pozorování u klientů s vyšší mírou závislosti

Výsledná míra spokojenosti je stanovena jako souhrnné vyhodnocení získaných dat.

##### 3. Individuální plánování

- Co sledujeme: podíl klientů s pravidelně vyhodnocovaným individuálním plánem
- Cílová hodnota: 100 % klientů

#### Zdroj dat:

- výsledky kontrol
- dotazníky spokojenosti
- individuální plány klientů

Odpovědnost:

- vedení organizace
- sociální pracovník
- vedoucí úseků

Frekvence vyhodnocení:

- průběžně
- souhrnně 1× ročně

## **Cíl č. 2 – Hospodárnost (3E)**

Obsahová náplň: Efektivní, hospodárné a účelné nakládání s finančními prostředky organizace.

**Indikátory (měřitelné ukazatele):**

### 1. Dodržení rozpočtu

- Co sledujeme: odchylku skutečného čerpání od schváleného rozpočtu
- Cílová hodnota: max.  $\pm 5 \%$

### 2. Efektivita využití prostředků

- Co sledujeme: počet zjištěných nevhodných výdajů
- Cílová hodnota: 0 závažných zjištění

Zdroj dat:

- rozpočet a účetní výstupy
- kontrolní zprávy

Odpovědnost:

- vedení organizace
- ekonom

Frekvence vyhodnocení:

- průběžně
- ročně

## **Cíl č. 3 – Správa majetku**

Obsahová náplň: Zajištění bezpečného, funkčního a důstojného prostředí pro klienty a realizace plánovaných oprav a investic

**Indikátory (měřitelné ukazatele):**

### 1. Plnění plánu oprav a investic

- Co sledujeme: podíl realizovaných plánovaných oprav a investic
- Cílová hodnota: 100 % dle plánu

### 2. Technický stav prostředí

- Co sledujeme: počet závažných závad ohrožujících bezpečnost
- Cílová hodnota: 0 závažných závad

Zdroj dat:

- plán oprav
- revizní zprávy
- evidence závad

Odpovědnost:

- technický pracovník
- vedení organizace

Frekvence vyhodnocení:

- průběžně
- ročně

#### **Cíl č. 4 – Soulad s předpisy**

Obsahová náplň: Zajištění poskytování služby v souladu s právními předpisy a vnitřními pravidly organizace.

**Indikátory (měřitelné ukazatele):**

1. Výsledky kontrol

- Co sledujeme: počet závažných pochybení zjištěných při kontrolách
- Cílová hodnota: 0 závažných pochybení

2. Aktualizace dokumentace

- Co sledujeme: pravidelnou aktualizaci vnitřních směrnic
- Cílová hodnota: 100 % dokumentů aktuálních

Zdroj dat:

- kontrolní zprávy
- interní dokumentace

Odpovědnost:

- vedení organizace
- vedoucí pracovníci

Frekvence vyhodnocení:

- průběžně
- ročně

## **2) ROZVOJOVÉ CÍLE PRO ROK 2026**

- Cíl č. 1 - Rekonstrukce vnitřních a venkovních prostor
- Cíl č. 2 - Zavádění paliativního přístupu
- Cíl č. 3 - Rozvoj aktivizace a zavádění smyslové aktivizace

Realizace projektů je průběžně sledována a vyhodnocována prostřednictvím stanovených indikátorů. Výsledky jsou využívány pro další rozvoj služby a plánování činností.

#### **Cíl č. 1 - Rekonstrukce vnitřních a venkovních prostor**

Obsahová náplň: Zajištění bezpečného, funkčního a důstojného prostředí pro klienty.

Popis realizace:

- realizace plánovaných stavebních úprav a modernizace prostor,
- revitalizace zahrady,
- průběžná kontrola technického stavu a odstraňování závad.

Výstup: Zlepšení kvality bydlení klientů a bezpečnosti prostředí.

**Indikátor:** Podíl realizovaných plánovaných oprav a investic.

Cílová hodnota: 100 % dle plánu

## **Cíl č. 2 - Zavádění paliativního přístupu**

Obsahová náplň: Zajištění důstojné a individuální péče klientům v závěru života.

Popis realizace:

- vzdělávání zaměstnanců v oblasti paliativní péče,
- spolupráce multidisciplinárního týmu (zdravotní, sociální pracovníci a další),
- zapojení rodiny a blízkých do péče,
- zjišťování přání a potřeb klienta v závěru života.

Výstup: Zajištění individuální péče odpovídající potřebám klienta.

**Indikátor:** Podíl klientů, u kterých jsou zjištěna a respektována přání v závěru života.

Cílová hodnota: 100 % indikovaných klientů

## **Cíl č.3 - Rozvoj aktivizace a zavádění smyslové aktivizace**

Obsahová náplň: Podpora smysluplného trávení času klientů a zachování jejich schopností.

Popis realizace:

- využívání práce s biografií člověka (životní příběh klienta),
- zapojení klientů do smyslových a aktivizačních činností,
- individuální i skupinové aktivity přizpůsobené schopnostem klientů.

Výstup: Zvýšení zapojení klientů do aktivizačních činností a zlepšení kvality života.

**Indikátor:** Podíl klientů zapojených do aktivizačních činností.

Cílová hodnota: min. 70 % klientů

## **Cíl č. 4 – Personální rozvoj a profesní podpora**

Obsahová náplň: Podpora odborného rozvoje zaměstnanců a zajištění kvality poskytované služby prostřednictvím stabilního a kvalifikovaného týmu.

Popis realizace:

- zajištění odborného vzdělávání zaměstnanců, zejména v oblasti paliativní péče a aktivizace,
- poskytování metodické podpory a realizace supervizí,
- vytváření podmínek pro stabilizaci pracovního týmu.

Výstup:

Zvýšení odborné úrovně zaměstnanců a podpora kvality poskytované služby.

**Indikátory:**

- podíl zaměstnanců v přímé péči, kteří absolvovali odborné vzdělávání,
- počet realizovaných supervizních setkání.

Cílová hodnota:

- 100 % proškolených zaměstnanců v přímé péči,
- min. 4 supervizní setkání ročně.

# **V. ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Zásady tvoří základní filozofii poskytování sociální služby v Domově pro seniory Světlo, pobočka Písek. Patří sem:

- **Odbornost:** V rámci zákonem stanoveného vzdělávání pracovníků v přímé péči trvale získáváme dovednosti a přijímáme nové přístupy, zejména v oblastech paliativní péče a smyslové aktivizace. Poskytovatel klade důraz na kvalitu služeb, a proto je pravidelně vyhodnocuje.
- **Týmová práce**  
Podpora týmové práce, předávání potřebných informací o způsobu pomoci, podpory, péče klientům mezi všemi úseky poskytovatele. Poskytovatel v zájmu klientů spolupracuje i s externími subjekty a profesemi.
- **Zásada důstojnosti**  
Pracovníci domova přistupují ke klientům zdvořile a s úctou, snaží se vytvořit příjemné prostředí vstřícné klientům.
- **Individuální přístup**  
Při zajišťování péče přistupujeme ke každému klientovi individuálně, na základě jeho specifických potřeb a s ohledem na jeho aktuální schopnosti. Klíčovým pilířem je pro nás práce s životním příběhem (biografií) klienta, která nám pomáhá pochopit jeho zvyklosti, zájmy a dřívější způsob života. Tento individuální kontext využíváme při společném stanovení osobních cílů a plánování péče, což je výsledkem vzájemné spolupráce mezi klíčovým pracovníkem a klientem.“
- **Naplňování práv klienta**  
Při poskytování sociálních služeb dbá poskytovatel na maximální podporu autonomie klientů, ochranu jejich práv a důstojnosti.
- **Podpora samostatnosti klienta**  
Klient je podporován v tom, aby činnosti, které zvládne, prováděl samostatně. Míra podpory a pomoci ze strany personálu vychází z aktuální situace a zdravotního stavu klienta.
- **Vnímání klienta v širších souvislostech**  
Poskytovatel se směrem ke klientovi snaží o naplnění biologických, psychologických, sociálních i spirituálních potřeb. Kroky k naplňování potřeb jsou plánovány individuálně, s ohledem na širší zázemí klienta a jeho vztahové síť.
- **Předcházení sociálnímu vyloučení**  
Charakter poskytování služby podporuje klienty k jeho zapojení do života ve společnosti a k využívání i vnějších dostupných služeb.

## VI. PRAVIDLA PRO OCHRANU OSOB PŘED PŘEDSUDKY

Naším cílem je chránit klienty před případnými předsudky veřejnosti. Za tímto účelem využíváme následující nástroje:

- Zaměstnanci přistupují ke klientům s respektem a úctou. Klientům vždy vykají, oslovují je dle jejich přání, ctí jejich soukromí.
- Veřejnost je seznamována s děním v domově, např. prostřednictvím webových stránek, letáků, článků a fotografií v novinách.
- Výsledky práce v rámci volnočasových aktivit našich klientů jsou prezentovány na společenských akcích konaných v domově i mimo něj.
- Klienti mají své osobní oblečení označené na místě, které není na první pohled viditelné.
- Není užíváno erární (společné) oblečení.
- Rodinní příslušníci a veřejnost je zapojována do dění v domově.

- Pravidelně jsou v domově pořádány dny otevřených dveří.
- Návštěvy rodinných příslušníků a přátel jsou v domově v maximální míře podporovány, lze využít možnosti ubytování v apartmánu.
- Při doprovodu na výlety a na společenské akce není personál oblečen v pracovním oděvu.

## VII. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

Domov pro seniory Světlo, pobočka Písek poskytuje pobytové sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a zahrnuje následující činnosti:

- a) Poskytnutí ubytování
- b) Poskytnutí stravy
- c) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- d) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- f) Sociálně terapeutické činnosti
- g) Aktivizační činnosti
- h) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Rozsah poskytovaných činností je blíže specifikován v metodice Základní činnosti Domova pro seniory, pobočka Písek.

## VIII. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ PRINCIPY

Poskytovatel poskytuje sociální službu:

- na základě individuálně určených potřeb, přání a cílů klienta,
- prostřednictvím individuálního plánování,
- za aktivní účasti klienta, s ohledem na jeho rozhodnutí a preference,
- ve spolupráci s rodinou a blízkými osobami, pokud si to klient přeje,
- způsobem podporujícím zachování běžného způsobu života a sociálních kontaktů.

Poskytovatel dále:

- má zpracována a uplatňuje pravidla pro ochranu práv klientů a předchází situacím, kdy by mohlo dojít k jejich porušení,
- identifikuje, sleduje a pravidelně vyhodnocuje individuální rizika klientů a přijímá opatření k jejich minimalizaci,
- průběžně vyhodnocuje poskytování služby ve vztahu k individuálním cílům klienta a přizpůsobuje ji jeho aktuálním potřebám.

## IX. HODNOCENÍ A ZVYŠOVÁNÍ KVALITY

Poskytovatel:

- průběžně sleduje a hodnotí, zda poskytování služby odpovídá poslání, cílům a zásadám služby,
- zapojuje do hodnocení klienty, jejich blízké a zaměstnance,

- využívá stížnosti, podněty a zpětnou vazbu jako zdroj pro zlepšování služby,
- pravidelně vyhodnocuje individuální plánování a naplňování osobních cílů klientů,
- přijímá opatření ke zvyšování kvality služby.

## X. ZÁVĚR

Poskytovatel se zavazuje poskytovat sociální službu v souladu:

- se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- se Standardy kvality sociálních služeb,
- s tímto veřejným závazkem,
- s cíli organizace a principy hospodárnosti, efektivnosti a účelnosti.

Naplňování veřejného závazku je průběžně sledováno a nejméně 1× ročně vyhodnocováno. Získané poznatky jsou využívány ke zvyšování kvality služby.

Vyhodnocení veřejného závazku je projednáváno vedením organizace a slouží jako podklad pro stanovení cílů a plánování činností na následující období.

V Písku dne: 1. 5. 2026

Podpis ředitelky:

**Domov pro seniory Světlo**  
Drhovle 44, 397 01 Písek  
IČO: 708 69 812  
Tel.: 382 789 611

*S. Nováčková 1.5.2026*

PhDr. Šárka Nováčková

Přílohy:

Příloha č. 1: Časový plán realizace a vyhodnocování veřejného závazku 2026

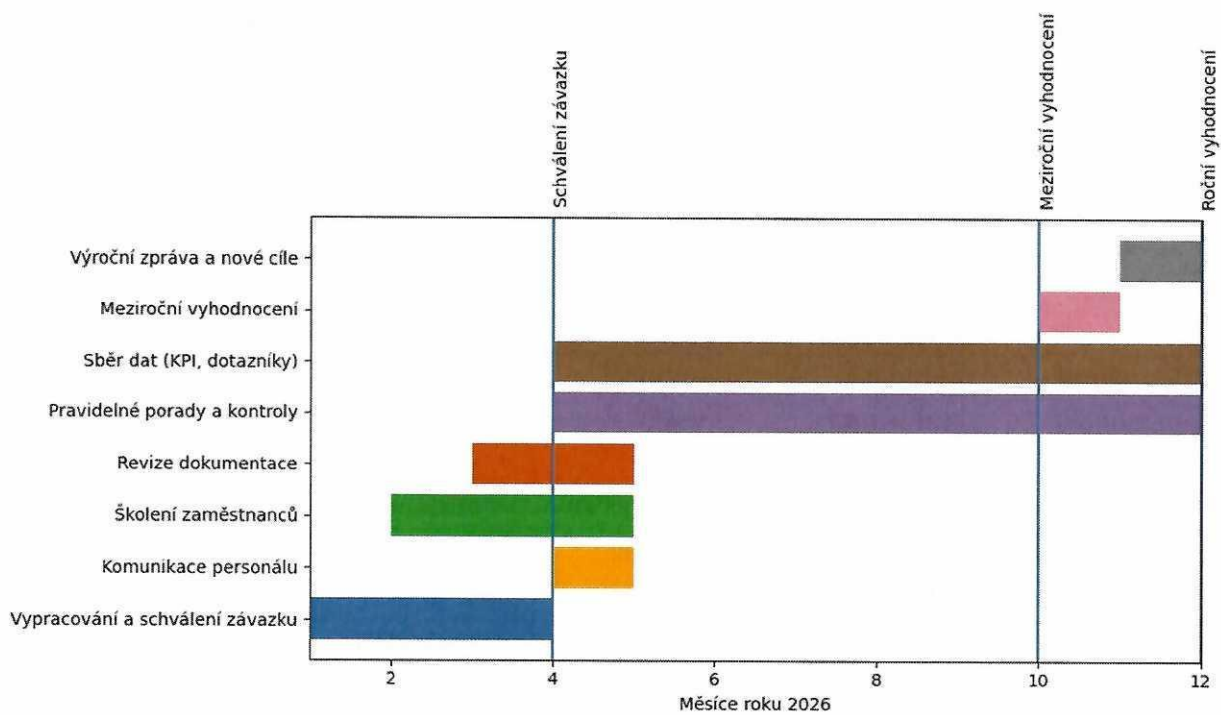
Příloha č. 2: Harmonogram implementace veřejného závazku pro rok 2026

Příloha č. 3: Strategické cíle Domova pro seniory Světlo, pobočka Písek pro rok 2026

Příloha č. 4: Rozvojové cíle Domova pro seniory Světlo, pobočka Písek pro rok 2026

Příloha č. 5: Manažerský dashboard – Veřejný závazek 2026 - Domov pro seniory Světlo, pobočka Písek

# Příloha č. 1: Časový plán realizace a vyhodnocování veřejného závazku 2026



Příloha č. 2: Harmonogram implementace veřejného závazku 2026

Oblast	Aktivita	Popis	Odpovědnost	Termín	Výstup / důkaz
<b>Příprava závazku</b>	Vypracování dokumentu	Zpracování a finalizace veřejného závazku	Vedení organizace	01–03/2026	Schválený dokument
	Schválení závazku	Projednání a podpis ředitelkou	Ředitelka	04/2026	Podepsaný dokument
	Seznámení personálu	Předání informací zaměstnancům	Vedoucí úseků	04–05/2026	Zápisy z porad
<b>Vzdělávání a nástroje</b>	Školení zaměstnanců	Hygiena, krizové situace, standardy	Vedoucí + externí lektori	Průběžně	Prezenční listiny
	Revize dokumentace	Aktualizace směrnic a postupů	Sociální pracovník	03–05/2026	Aktualizované dokumenty
<b>Implementace v praxi</b>	Zavedení do IP	Promítnutí do individuálního plánování	Klíčoví pracovníci	od 05/2026	Individuální plány
	Aktivizace	Rozvoj aktivit a smysluplného života	Aktivizační pracovníci	průběžně	Plán aktivit, evidence
	Paliativní přístup	Nastavení péče v závěru života	Zdravotní úsek	průběžně	Dokumentace klienta
<b>Monitoring a hodnocení</b>	Pravidelné porady	Kontrola plnění závazku	Vedení	měsíčně	Zápisy z porad
	Sběr dat	Dotazníky, indikátory (KPI)	Sociální pracovník	průběžně	Vyhodnocení dat
	Kontrola dokumentace	IP, rizika, stížnosti	Vedoucí úseků	čtvrtletně	Kontrolní záznamy
<b>Vyhodnocení</b>	Meziroční porovnání	Srovnání výsledků (2025 vs. 2026)	Vedení	10 -11/2026	Analýza
	Roční vyhodnocení	Hodnocení veřejného závazku	Vedení	do 31. 3. 2027	Zpráva o vyhodnocení
	Nové cíle	Stanovení cílů na další období	Vedení	03/2027	Plán cílů

Příloha č. 3: Strategické cíle Domova pro seniory Světlo, pobočka Písek pro rok 2026

<b>Cíl</b>	<b>Obsahová náplň</b>	<b>Identifikátor (měřitelný ukazatel)</b>	<b>Cílová hodnota</b>
<b>1. Kvalita a dostupnost</b>	Poskytování služby v souladu s registrací, právními předpisy a individuálními potřebami klientů.	Kvalita služby (kontroly) – počet závažných nedostatků zjištěných při externích kontrolách	0
		Spokojenost klientů – míra spokojenosti klientů	min. 85 %
		Individuální plánování – podíl klientů s pravidelně vyhodnocovaným individuálním plánem	100 %
<b>2. Hospodárnost (3E)</b>	Efektivní, hospodárné a transparentní nakládání s finančními prostředky.	Dodržení rozpočtu – odchylka čerpání rozpočtu od schváleného plánu	max. ± 5 %
		Efektivita využití prostředků – počet závažných nevhodných výdajů	0
<b>3. Správa majetku</b>	Zajištění bezpečného, funkčního a důstojného prostředí včetně realizace oprav a investic.	Plnění plánu oprav a investic – podíl realizovaných plánovaných oprav a investic	100 %
		Technický stav prostředí – počet závažných závad ohrožujících bezpečnost	0
<b>4. Soulad s předpisy</b>	Dodržování právních předpisů a vnitřních směrnic organizace.	Výsledky kontrol – počet závažných pochybení zjištěných při kontrolách	0
		Aktualizace dokumentace – podíl aktualizovaných vnitřních směrnic	100 %
<b>5. Personální rozvoj a profesní podpora</b>	Podpora odborného rozvoje zaměstnanců a zajištění kvality poskytované služby prostřednictvím stabilního a kvalifikovaného týmu.	Podíl zaměstnanců v přímé péči, kteří absolvovali odborné vzdělávání	100 %
		Počet realizovaných supervizních setkání	min. 4 ročně

Příloha č. 4: Rozvojové cíle Domova pro seniory Světlo, pobočka Písek pro rok 2026

<b>Cíl</b>	<b>Obsahová náplň</b>	<b>Popis realizace</b>	<b>Výstup</b>	<b>Identifikátor (měřitelný ukazatel)</b>	<b>Cílová hodnota</b>
<b>1. Rekonstrukce vnitřních a venkovních prostor</b>	Zajištění bezpečného, funkčního a důstojného prostředí pro klienty.	realizace plánovaných stavebních úprav a modernizace prostor; revitalizace zahrady; průběžná kontrola technického stavu a odstraňování závad	Zlepšení kvality bydlení klientů a bezpečnosti prostředí	Podíl realizovaných plánovaných oprav a investic	100 % dle plánu
<b>2. Zavádění paliativního přístupu</b>	Zajištění důstojné a individuální péče klientům v závěru života.	vzdělávání zaměstnanců v oblasti paliativní péče; spolupráce multidisciplinárního týmu; zapojení rodiny a blízkých; zjišťování přání klienta	Zajištění individuální péče odpovídající potřebám klienta	Podíl klientů, u kterých jsou zjištěna a respektována přání v závěru života	100 % indikovaných klientů
<b>3. Rozvoj aktivizace a zavádění smyslové aktivizace</b>	Podpora smysluplného trávení času klientů a zachování jejich schopností.	využívání prvků biografické práce; zapojení klientů do smyslových a aktivizačních činností; individuální i skupinové aktivity	Zvýšení zapojení klientů do aktivizačních činností a zlepšení kvality života	Podíl klientů zapojených do aktivizačních činností	min. 70 % klientů

## Příloha č. 5: MANAŽERSKÝ DASHBOARD – VEŘEJNÝ ZÁVAZEK 2026

Domov pro seniory Světlo, pobočka Písek

### HLAVNÍ CÍLE A KLÍČOVÉ UKAZATELE

Oblast	Klíčový ukazatel	Cílová hodnota	Stav sledování
Kvalita služby	Počet závažných nedostatků	0	průběžně
	Spokojenost klientů	≥ 85 %	2× ročně
	Individuální plánování	100 % klientů	průběžně
Hospodárnost (3E)	Odchylka rozpočtu	± 5 %	průběžně
Bezpečí a prostředí	Závažné závady	0	průběžně
Soulad s předpisy	Závažná pochybení	0	průběžně

### ROZVOJOVÉ PROJEKTY 2026

Projekt	Co sledujeme	Cílová hodnota	Období
Rekonstrukce prostor	Podíl realizovaných oprav	100 %	01–12/2026
Paliativní přístup	Klienti s evidovanými přáními	100 %	03–12/2026
Smyslová aktivace	Zapojení klientů	≥ 80 %	04–12/2026

### PERSONÁL A ROZVOJ

Oblast	Ukazatel	Cílová hodnota
Vzdělávání	Hodiny na pracovníka	min. 24 hod/rok
	Zapojení zaměstnanců	100 %
Supervize	Počet setkání	min. 4 ročně

### ČASOVÝ RÁMEC (ZJEDNODUŠENĚ)

- **01–04/2026** → příprava a zahájení
- **04–12/2026** → realizace projektů
- **průběžně** → monitoring (porady, kontrola)
- **10–12/2026** → vyhodnocení
- **do 31. 3. 2027** → závěrečná zpráva

### JAK POZNÁME, ŽE SE DAŘÍ

- služba odpovídá potřebám klientů
- klienti jsou spokojení
- nejsou závažné nedostatky
- zaměstnanci jsou proškolení
- projekty jsou realizovány dle plánu

### VAZBA NA SQSS 15

- sledujeme (indikátory)
- vyhodnocujeme (ročně)
- přijímáme opatření
- zlepšujeme službu

„Službu řídíme podle stanovených cílů, pravidelně ji vyhodnocujeme a na základě výsledků ji dále rozvíjíme.“

