

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK 2026

Domov pro seniory Světlo, služba Domov se zvláštním režimem

Platnost od: 1. 5. 2026

I. POSLÁNÍ ORGANIZACE

Posláním Domova se zvláštním režimem je poskytování pobytové sociální služby osobám, kteří jsou z důvodu Alzheimerovy choroby nebo jiného typu demence ohroženi sociálním vyloučením, mají sníženou soběstačnost a jsou závislí na pomoci jiné osoby, kterou nemohou získat 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 s chronickým duševním onemocněním – osoby s Alzheimerovou chorobou a ostatním typem demence, které potřebují k zajištění svých potřeb pomoc jiné fyzické osoby a tuto pomoc nemohou získat ve svém domácím 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 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 – Modernizace materiálně technického vybavení, prostor
- Cíl č. 2 – Zavádění paliativního přístupu
- Cíl č. 3 – Rozvoj aktivizace a udržení certifikace Konceptu 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. 5 – Personální rozvoj a profesní podpora

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 nehospodárných 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

Cíl č. 5 - Personální rozvoj a profesní podpora

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

Indikátory (měřitelné ukazatele):

1. Podíl zaměstnanců v přímé péči, kteří absolvovali odborné vzdělávání, zejména v oblasti paliativní péče a aktivizace

- Co sledujeme: počet hodin dalšího odborného vzdělávání
- Cílová hodnota: 100% zaměstnanců v přímé péči absolvuje další odborné vzdělávání

2. Počet realizovaných supervizí

- Co sledujeme: počet realizovaných supervizí v roce
- Cílová hodnota: minimálně 4 supervize ročně

Zdroj dat:

- plán školení
- evidence absolvovaných školení

Odpovědnost:

- vedení organizace
- vedoucí pracovníci

Frekvence vyhodnocení:

- průběžně
- ročně

2) ROZVOJOVÉ CÍLE PRO ROK 2026

- Cíl č. 1 – Modernizace materiálně technického vybavení, prostor
- Cíl č. 2 - Zavádění paliativního přístupu
- Cíl č. 3 – Rozvoj aktivizace a udržení certifikace Konceptu 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 - Modernizace materiálně technického vybavení, prostor

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

Popis realizace:

- modernizace prostor
- dřevěný altán do zahrady domova
- projektová dokumentace parkoviště
- systém generálního klíče
- modernizace materiálně technického vybavení domova – robotická sekačka, bubnový sušič do prádelny, elektrická polohovatelná lůžka, elektrická polohovatelná sprchovací křesla
- 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, pracovníci v přímé péči, provozní zaměstnanci),
- 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 udržení certifikace Konceptu smyslové aktivizace

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

IV. ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Zásady tvoří základní filozofii poskytování sociální služby v Domově pro seniory Světlo. 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, snažíme 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 sítě.
- **Předcházení sociálnímu vyloučení**
Charakter poskytování služby podporuje klienty k jejich zapojení do života ve společnosti a k využívání i vnějších dostupných služeb.

V. 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 vykájí, 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

VI. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

Domov pro seniory Světlo 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 osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - d) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osob
 - 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 při poskytování služeb v Domově se zvláštním režimem Světlo v Drhovli.

VII. 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.

VIII. 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.

IX. 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 1x 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:



 PhDr. Šárka Nováčková

Domov pro seniory Světlo
 Drhovle 44, 397 01 Písek
 IČO: 708 69 812 (18)
 Tel.: 382 789 611

Přílohy:

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

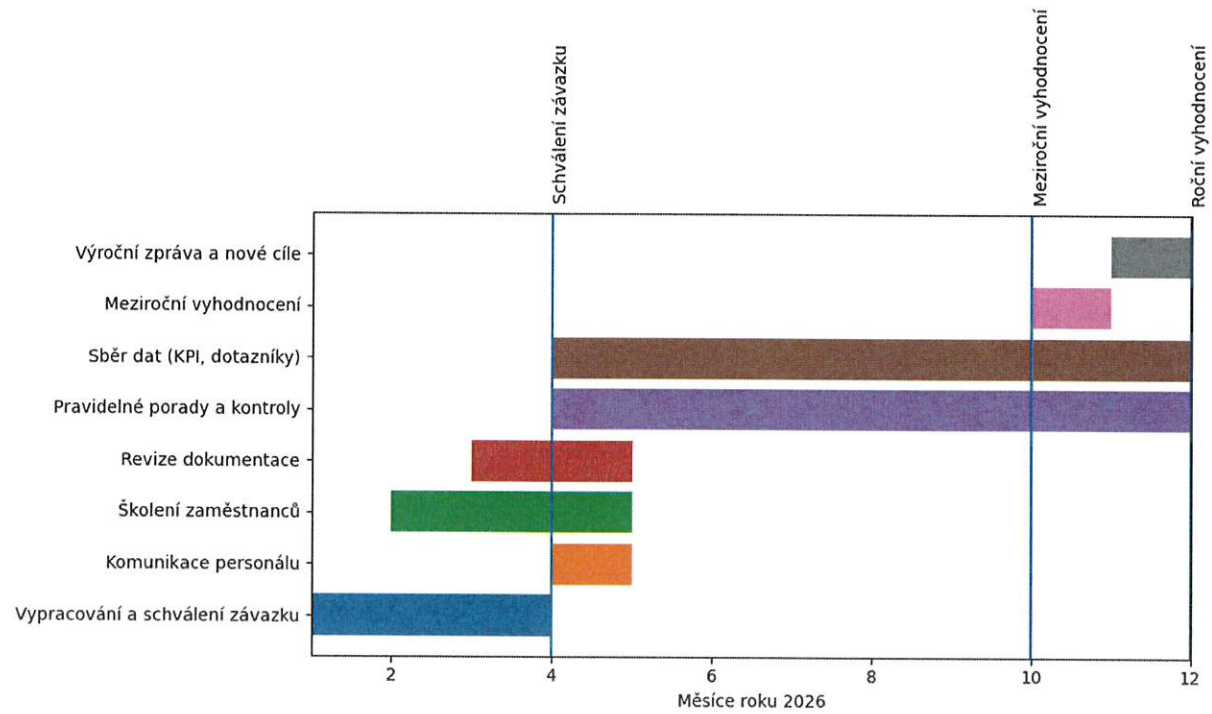
Příloha č. 2: Harmonogram implementace veřejného závazku pro rok 2026

Příloha č. 3: Strategické cíle Domova pro seniory Světlo, Domov se zvláštním režimem pro rok 2026

Příloha č. 4: Rozvojové cíle Domova pro seniory Světlo, Domov se zvláštním režimem pro rok 2026

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

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
Příprava závazku	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
Vzdělávání a nástroje	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
Implementace v praxi	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
Monitoring a hodnocení	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
Vyhodnocení	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, Domov se zvláštním režimem pro rok 2026

Cíl	Obsahová náplň	Identifikátor (měřitelný ukazatel)	Cílová hodnota
1. Kvalita a dostupnost	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 %
2. Hospodárnost (3E)	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
3. Správa majetku	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
4. Soulad s předpisy	Dodržování právních předpisů a vnitřních směrnic organizace.	Výsledky kontrol - počet závažných pochybení zjištěných při kontrolách	0
		Aktualizace dokumentace – podíl aktualizovaných vnitřních směrnic	100 %
5. Personální rozvoj a profesní podpora	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, Domov se zvláštním režimem pro rok 2026

Cíl	Obsahová náplň	Popis realizace	Výstup	Identifikátor (měřitelný ukazatel)	Cílová hodnota
1.Modernizace materiálně technického vybavení, prostor	Zajištění bezpečného, funkčního a důstojného prostředí pro klienty.	Modernizace prostor; dřevěný altán do zahrady domova; projektová dokumentace parkoviště; systém generálního klíče; modernizace materiálně technického vybavení domova – robotická sekačka, bubnový sušič do prádelny, elektrická polohovatelná lůžka, elektrická polohovatelná sprchovací křesla; průběžná kontrola technického stavu a odstraňování závad.	Zlepšení kvality bydlení klientů a bezpečnost i prostředí.	Podíl realizovaných plánovaných oprav a investic.	100 % dle plánu
2. Zavádění paliativního přístupu	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
3. Rozvoj aktivizace a udržení certifikace Konceptu smyslové aktivizace	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

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
Personální rozvoj a profesní podpora	Podíl proškolených zaměstnanců v přímé péči	100 %	průběžně

ROZVOJOVÉ PROJEKTY 2026

Projekt	Co sledujeme	Cílová hodnota	Období
Modernizace materiálně technického vybavení, prostor	Podíl realizovaných oprav	100 %	01– 12/2026
Paliativní přístup	Klienti s evidovanými přáními	100 %	03– 12/2026
Rozvoj aktivizace a udržení certifikace Konceptu smyslové aktivizace	Zapojení klientů	≥ 70 %	04– 12/2026

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.“