



Centrum sociálních služeb
Ostrava, o.p.s.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi - Ostrava

Jak naplňujeme standardy kvality

V rámci případového procesu s našimi uživateli naplňujeme:

Standard kvality č.1

Máme jasně vymezené poslání služby, její cílovou skupinu i poskytované činnosti. Cíl služby je vázán na přesně definované typy nepříznivé sociální situace rodin s dětmi. Při kategorizaci činností služby vycházíme z potřeb nezletilých dětí a z kompetencí rodičů tyto potřeby saturovat. Uvedené základní vymezení služby deklarujeme ve Veřejném závazku. Svoje poslání se snažíme co nejlépe naplňovat v konkrétní případové práci s rodinami. Využíváme přitom dlouholetých zkušeností z poskytování služeb sociální prevence.

Standard kvality č.2

Chráníme práva a zájmy našich uživatelů v praxi poskytování služby. Máme zpracovány a dodržujeme příslušné metodické postupy, dbáme na prevenci porušování práv uživatelů, například prostřednictvím pravidelných intervizí.

Standard kvality č.3

Respektujeme vlastní metodické vymezení procesu jednání se zájemcem o naši službu. Citlivě zjišťujeme potřeby zájemce při vstupu do služby, k přiblížení služby uživatelům využíváme materiály, které vytvořil tým našich pracovníků (Průvodce službou SAS).

Standard kvality č.4

Máme metodicky vymezený proces uzavírání Smlouvy o poskytování služby SAS. Písemná smlouva jednoduše shrnuje cíle nového uživatele a přirozeně navazuje na Jednání se zájemcem o službu.

Standard kvality č.5

Aktivně a průběžně zapojujeme uživatele do procesu individuálního plánování služby. Tištěné individuální plány mají formu jednoduchého příběhu a tematicky i graficky navazují na řadu dalších materiálů služby, na jejichž podobě se stejně jako na podobě Individuálního plánu podílel celý tým SAS Ostrava – Jednání se zájemcem, Průvodce službou, Smlouva, Rozpočet rodiny, Aktualizace IP... Podporujeme tím praktické propojování standardů vztahujících se k případovému procesu.

Standard kvality č.6

Věnujeme náležitou pozornost dokumentaci poskytování sociální služby, týkající se jak přímo uživatelů (osobní karty, záznamy v systému E-quip, IP, zprávy o spolupráci pro orgány SPOD...), tak pracovníků služby i služby samotné (záznamy o vzdělávání, poradách, supervizích či intervizích, metodické postupy služby, evidence docházky...)

Při získávání a shromažďování osobních dat uživatelů postupujeme v souladu se směrnicí GDPR.

Standard kvality č. 7

Máme zpracovávánu podrobnou i stručnou verzi Pravidel pro podávání stížností na kvalitu nebo poskytování naší služby. K dispozici je jednoduchý formulář pro podání stížnosti.

Standard kvality č.8

Dbáme na návaznost naší služby na další dostupné zdroje, v případovém procesu využíváme jak řady služeb a projektů pod hlavičkou naší organizace (RP, KCD, DMD...), tak celou síť úřadů a institucí, s nimiž rodiny našich uživatelů provazujeme.

V rámci personální oblasti naplňujeme:

Standard kvality č.9

Personální a organizační zajištění naší služby

Převážnou většinu týmu tvoří zkušení sociální pracovníci – klíčoví pracovníci uživatelů/rodin. Většina zaměstnanců SAS má vysokoškolské vzdělání v sociální práci. Podpůrné činnosti služby zabezpečuje pracovníce v sociálních službách.

Standard kvality č.10

Zabezpečujeme profesní rozvoj zaměstnanců tak, aby služba byla schopna pružně reagovat na aktuální potřeby uživatelů/rodin. Část pracovníků SAS absolvovala dlouhodobý výcvik v krizové intervenci či certifikaci k lektorování kurzů programu pozitivního rodičovství apod. Pravidelně realizujeme týmové porady a případové intervize (2x měsíčně), podle potřeby také individuální a skupinové supervize.

V rámci provozu služby naplňujeme:

Standard kvality č.11

Zajišťujeme místní a časovou dostupnost naší služby, v terénní podobě jsme schopni poskytovat službu ve značném časovém rozsahu (6:00 – 18:00 hodin). Terénní formou pracujeme jak v ORP Ostrava, tak i v ORP Hlučín. Dobře dostupné z MHD jsou obě naše pobočky, využívané k ambulantním činnostem.

Standard kvality č.12

O naší službě informujeme širokou veřejnost zejména prostřednictvím pravidelně aktualizovaných webových stránek naší organizace. Využíváme také dva tištěné letáky se základními informacemi o provozu na každé z našich poboček. Zejména odbornou veřejnost informujeme o aktuálním dění ve službě na platformách Komunitního plánování města Ostravy, MAP či KÚ MSK (pracovní skupiny, multidisciplinární týmy).

Standard kvality č.13

Máme vhodné prostředí a podmínky pro poskytování služby na obou našich pobočkách. Snažíme se o vytváření příjemného prostředí pro naše uživatele.

Standard kvality č.14

Jsme připraveni na nouzové a havarijní situace: Pracovníci služby byli seznámeni s příslušnými metodickými postupy, pravidelně také absolvují příslušná školení k bezpečnosti práce.

Standard kvality č.15

Zvyšujeme kvalitu služby zapojením uživatelů do našeho hodnocení, jako nástroj k jeho zjišťování máme k dispozici dotazníky spokojenosti pro uživatele i další členy rodiny. Aktivně se zapojujeme do auditů služby v rámci projektů MSK. Služba v minulosti také prošla interním auditem a auditem organizační efektivity.