



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**  
Azylový dům pro matky s dětmi  
Budečská 1373/3, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava  
Telefon: 595 054 003, [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)

## **JAK NAPLŇUJEME STANDARDY KVALITY SLUŽBY AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI**

Abychom poskytovali službu kvalitně, máme zpracována vnitřní pravidla a postupy pro poskytování sociální služby.

Tyto pracovní instrukce popisují způsoby naší práce zejména v těchto rovinách:

### **Standard 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

Popisuje co je cílem naší služby, pro koho je naše služba určena, za jakých podmínek a pravidel je služba poskytována a v čem můžeme maminky podpořit, aby dosáhly vytýčeného cíle. Naše prohlášení, písemně zveřejňujeme ve veřejném závazku služby.

### **Standard 2 Ochrana práv osob**

V Azylovém domě pro matky s dětmi chráníme práva našich uživatelek a jejich dětí tak, že máme vymezené situace, kdy by k porušení práv mohlo dojít, ale také způsoby jak budeme porušením předcházet, případně, jak nastalé situace budeme řešit. Řídíme se Etickým kodexem sociálních pracovníků a Listinou základních práv a svobod.

### **Standard 3 Jednání se zájemcem o sociální službu**

Máte-li zájem o poskytování naší služby, sejdeme se na osobní schůzce v našem zařízení, na které Vás seznámíme s naší službou, zjistíme Vaše potřeby, očekávání a cíle, na základě kterých Vám sdělíme, jakou podporu Vám můžeme nabídnout v řešení vaší nepříznivé sociální situace. Dozvíte se také, jak to v Azylovém domě pro matky s dětmi funguje a co je zapotřebí k tomu, aby smlouva mohla být uzavřena..

### **Standard 4 Smlouva o poskytování sociální služby**

Pokud dojde, po jednání se zájemcem, k dohodě o spolupráci a zájemkyně souhlasí s dohodnutým průběhem poskytování služby, sepíšeme s Vámi Smlouvu o poskytování sociální služby, kde si stanovíte své cíle a také co byste potřeboval(a) k jejich naplnění. Ve smlouvě takto dojednáme rozsah a průběh služby, včetně konkrétních podmínek poskytování služby.

### **Standard 5 Individuální plánování průběhu sociální služby**

Při nástupu do služby je Vám přidělen klíčový pracovník, s kterým po celou dobu poskytování služby budete v intenzivním kontaktu a společně plánujete jednotlivé kroky k dosažení Vašich potřeb a cílů, samostatně si nastavíte co pro naplnění jednotlivých kroků a cílů uděláte Vy a v čem Vás můžou podpořit pracovníci služby.

Společně pak průběžně hodnotíme, co se Vám v naplňování cílů daří, co nikoli a na základě toho se domlouváme jak dále postupovat. Po celou dobu užívání služby Azylového domu pro matky s dětmi máte možnost se samostatně rozhodovat a zároveň přijímáte za svá rozhodnutí zodpovědnost.

#### **Standard 6 Dokumentace a poskytování sociální služby**

Požadujeme vždy jen ty informace, které jsou pro nás nezbytně nutné pro bezpečné, odborné a kvalitní poskytování sociální služby. Dokumentace je Vám k dispozici a máte možnost do ní nahlédnout.

#### **Standard 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Zaručujeme Vám možnost podat stížnost tak, aby to pro Vás bylo bezpečné a nijak Vás to nepoškodilo. Stížnost můžete podávat i anonymně. Každá stížnost je pro nás podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality.

#### **Standard 8 Návaznost poskytované sociální služby**

Podporujeme Vás v kontaktech a vztazích s rodinou, přáteli, sousedy či známými. V případě Vašeho zájmu a potřeby Vám zprostředkujeme kontakty jinými službami, organizacemi či osobami.

#### **Standard 9 Personální a organizační zajištění sociální služby**

Seznámíme Vás s pracovníky, kteří Vám budou k dispozici.

#### **Standard 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců**

Abychom zajistily kvalitní poskytování služby, staráme se o odborný rozvoj našich zaměstnanců, pravidelně konzultujeme svou práci s nezávislými odborníky a vzděláváme se.

#### **Standard 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

Informujeme o místní a časové dostupnosti Azylového domu pro matky s dětmi, konkrétně na jakém místě a v jakém čase, je Vám služba k dispozici, aby odpovídala Vaším potřebám.

#### **Standard 12 Informovanost o poskytované sociální službě**

Informujeme Vás o poskytované sociální službě na webových stránkách, nástěnkách a v propagačních materiálech služby.

#### **Standard 13 Prostředí a podmínky**

Zajišťujeme materiální, technické a hygienické podmínky v důstojném prostředí, přiměřené poskytované sociální službě, její kapacitě, okruhu osob a jejich individuálním potřebám.



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**  
Azylový dům pro matky s dětmi  
Budečská 1373/3, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava  
Telefon: 595 054 003, [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)

#### **Standard 14      Nouzové a havarijní situace**

Definujeme situace, ke kterým může při poskytování služby v Azylovém domě pro matky s dětmi náhle a nepředvídatelně dojít a stanovujeme postupy, jak se v těchto situacích zachovat.

#### **Standard 15      Zvyšování kvality sociální služby**

Pro zvyšování kvality poskytování služby se věnujeme nejen oblastem, kde je potřeba sledovat jakým způsobem je služba poskytována, ale také, jak jsou se službou spokojené samotné uživatelky, proto do hodnocení služby zapojujeme i Vás.