



Standard 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Popisuje jakou službu poskytujeme, kdy a kde službu poskytujeme, pro koho je služba určena, za jakých podmínek a pravidel je služba poskytována a s jakým cílem. Naše prohlášení písemně zveřejňujeme ve veřejném závazku služby.

Standard 2 Ochrana práv osob

Zajišťujeme dodržování práv při poskytování sociální služby tím, že vymezíme situace, kdy by k porušování práv mohlo dojít a způsoby jak budeme porušením předcházet, případně, jak tyto situace budeme řešit.

Standard 3 Jednání se zájemcem o sociální službu

Informace o naší službě Vám sdělíme tak, aby jste nám rozuměli, projednáme s Vámi Vaše požadavky, očekávání a cíle, které Vám pomůžeme naplňovat.

Standard 4 Smlouva o poskytování sociální služby

Pokud se rozhodnete využít naší službu, sepíšeme s Vámi smlouvu, ve které dojednáme rozsah a průběh služby, včetně konkrétních podmínek poskytování služby.

Standard 5 Individuální plánování průběhu sociální služby

Průběh poskytování sociální služby si naplánujete společně se sociálními pracovníky, způsob provedení pak závisí jak na Vašich schopnostech, možnostech či zdravotním stavu tak na možnostech poskytovatele. Společně pak průběžně hodnotíme a tento postup Vám dává možnost se samostatně rozhodovat a zároveň přijímat povinnosti.

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 kdykoli 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

Staráme se o odborný rozvoj našich zaměstnanců, pravidelně konzultujeme svou práci s nezávislými odborníky a vzděláváme se tak, abychom mohli zajistit Vaše stanovené osobní cíle.

Standard 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Určujeme dobu a místo poskytování sociální služby, konkrétně na jakém místě 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, sociálních sítích, nástěnkách a v propagačních materiálech služby.

Standard 13 Prostředí a podmínky

Zajišťujeme materiální, technické a hygienické podmínky v důstojném prostředí, které bude vyhovovat Vaším potřebám.

Standard 14 Nouzové a havarijní situace

Definujeme situace, ke kterým může ve službě náhle a nepředvídatelně dojít a stanovujeme postupy, jak se v těchto situacích zachovat.



Centrum sociálních služeb Ostrava,
obecně prospěšná společnost,
Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava

Standard 15 Zvyšování kvality sociální služby

Zjišťujeme, jak jste se službou spokojeni a zapojujeme Vás do hodnocení a rozvoje sociální služby.