



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA

obecně prospěšná společnost
Jahnova 12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory
Telefon: 595 054 000

Jak v rodinné poradně naplňujeme STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB:

Standard 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Deklarujeme, 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 uvádíme písemně 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, abyste nám rozuměli, projednáme s Vámi Vaše požadavky, očekávání a cíle, které Vám pomůžeme naplňovat. K tomuto nám slouží tzv. „informační balíčky“, které máme připravené i pro dětské klienty.

Standard 4 Smlouva o poskytování sociální služby

Pokud se rozhodnete využít naší službu, uzavřeme s Vámi ústní, popřípadě písemnou smlouvu, v rámci které dojednáme rozsah a průběh služby, včetně konkrétních podmínek poskytování služby.

Standard 5 Individuální plánování průběhu sociální služby

Průběh poskytování sociální služby si plánujete společně s pracovníky poradny. Způsob realizace pak závisí na Vašich schopnostech, podmínkách, motivaci a také na možnostech poskytovatele. Společně pak průběh služby hodnotíte, případně upravujete zakázku se svým klíčovým pracovníkem. Tento postup Vám dává možnost samostatně se rozhodovat a zároveň přijímat zodpovědnost za své jednání a rozhodnutí.

Standard 6 Dokumentace a poskytování sociální služby

Požadujeme vždy jen ty informace, které jsou 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, či připomínka, 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 na jiné služby, organizace, či odborníky.

Standard 9 Personální a organizační zajištění sociální služby

Seznámíme Vás s pracovníky, kteří Vám budou k dispozici. Pomoc ve vaší situaci vám zajišťuje tým odborníků, kteří tvoří a poskytují tuto službu.

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 kvalifikovaně pomoci naplnit 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.

Standard 15 Zvyšování kvality sociální služby

Zjišťujeme, jak jste se službou spokojeni a zapojujeme Vás do hodnocení a rozvoje naší sociální služby. Stejně tak s pomocí speciálních evaluačních dotazníků zjišťujeme spokojenost nejen klientů, ale i jiných služeb a institucí, se kterými spolupracujeme.

OSTRAVA!!!

