



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**  
Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory, [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)  
**KRIZOVÉ CENTRUM PRO DĚTI A RODINU**  
Syllabova 1161/19, 703 00 Ostrava – Vítkovice  
tel.: 778 111 281, mail: [kcd@css-ostrava.cz](mailto:kcd@css-ostrava.cz)

## JAK PRACUJEME SE STANDARDY KVALITY

### standard 1 – cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

- víme, komu poskytujeme službu, co je naším posláním a cílem
- dodržujeme zásady naší práce, které jsme si stanovili
- víme, jak službu poskytovat, máme stanovené postupy a metody práce
- respektujeme vůli a přání každé osoby, které poskytujeme službu
- nehodnotíme ani neodsuzujeme žádnou osobu, které poskytujeme službu

### standard 2 – ochrana práv osob

- máme stanovená pravidla pro předcházení situací, kdy může dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, kterým poskytujeme službu
- máme stanovená pravidla pro předcházení situacím, kdy může dojít ke střetu zájmů mezi pracovníky služby a osobou, které službu poskytujeme
- víme, jak řešit, pokud dojde k porušení práv a svobod nebo střetu zájmů
- máme stanovená pravidla pro situace, kdy nás chce někdo obdarovat

### standard 3 – jednání se zájemcem o službu

- máme nastaven způsob, jak informujeme o naší službě osoby, které chtějí využít námi poskytovanou krizovou pomoc
- zajímá nás, jaká očekávání, cíle nebo požadavky mají osoby, které chtějí využít námi poskytovanou krizovou pomoc a přemýšlíme, zda je dokážeme alespoň z části naplnit
- máme stanovený postup v případě, že musíme odmítnout poskytnutí služby

### standard 4 – smlouva o poskytnutí sociální služby

- máme pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení smlouvy o poskytování sociální služby

### standard 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby

- s každou osobou, které poskytujeme krizovou pomoc, domlouváme, jakým způsobem bude služba poskytována, abychom mohli naplňovat společně stanovené cíle
- s každou osobou, které poskytujeme krizovou pomoc, hodnotíme, zda jsou naplňovány její potřeby a cíle



**standard 6 – dokumentace o poskytování sociální služby**

- máme stanovená pravidla pro zpracování a vedení dokumentace o činnostech služby a osobách, kterým byla služba poskytnuta
- máme stanovená pravidla nahlížení do dokumentace osob, kteří nejsou pracovníky služby

**standard 7 – stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

- máme stanovená pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností, včetně způsobů podání, lhůt a zásad jejich vyřízení
- informujeme osoby, jimž je poskytována služba (případně zájemce o službu), že je možné podat stížnost a jakým způsobem to mohou učinit

**standard 8 – návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

- podporujeme osoby, kterým poskytujeme krizovou pomoc, ve využívání běžně dostupných veřejných služeb, kontaktech a vztazích v jejich přirozeném prostředí
- pomáháme takovéto služby kontaktovat či zprostředkovat

**standard 9 – personální a organizační zajištění sociální služby**

- máme jasně stanovenou organizační strukturu a každý v organizaci zná své místo
- každý pracovník služby má k dispozici popis své pracovní pozice, ve kterém jsou také popsány kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady
- máme jasně dané postupy pro přijímání a zaškolování nových pracovníků služby

**standard 10 – profesní rozvoj zaměstnanců**

- v pravidelných intervalech dochází k hodnocení jednotlivých zaměstnanců služby, máme pro to zpracovány postupy
- pravidelně se vzděláváme v oblastech vhodných k výkonu dané pozice
- využíváme pravidelných externích supervizních setkání

**standard 11 – místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

- máme stanovený čas a místo, kde krizovou pomoc poskytujeme



**standard 12 – informovanost o poskytované sociální službě**

- snažíme se vytvářet příjemné a bezpečné prostředí pro poskytování služby krizové pomoci
- informujeme odbornou i laickou veřejnost o tom, jak krizovou pomoc poskytujeme formou web stránek organizace, ale také prostřednictvím sociálních sítí
- máme informační materiály vhodné pro okruh osob, jimž poskytujeme službu

**standard 13 – prostředí a podmínky**

- snažíme se materiálně a technicky zajistit vše potřebné k poskytování krizové pomoci
- snažíme se vytvářet odpovídající a důstojné prostředí pro každou osobu, které poskytujeme službu
- záleží nám na zachování důvěrnosti a soukromí každé osoby, které poskytujeme krizovou pomoc

**standard 14 – nouzové a havarijní situace**

- máme popsané možné nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s naší poskytovanou sociální službou a postupy, jak je řešit
- pravidelně se vzděláváme ve BOZP/PO

**standard 15 – zvyšování kvality sociální služby**

- každý názor, námět nebo připomínka je pro nás důležitá, protože ji využijeme pro náš další rozvoj
- zjišťujeme a hodnotíme, jestli službu poskytujeme dobře a v souladu s našimi stanovenými posláními, zásadami a cíli