



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**  
Azylový dům pro muže  
Palackého 993/61, 702 00 Ostrava  
[www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)

## **Mapa standardů kvality sociální práce v Azylovém domě pro muže**

### **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 může k porušování práv 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 srozumitelnou formou, projednáme s Vámi Vaše představy, očekávání a cíle, které Vám pomůžeme naplňovat.

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

Pokud se společně domluvíme na využívání naší služby, 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 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 Profesní 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.

**Standard 15                      Zvyšování kvality sociální služby**

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