



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**

**Pečovatelská služba**

Jahnova 12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory

Telefon: 595 054 019, [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)

# **Jak v pečovatelské službě naplňujeme standardy kvality sociálních služeb?**

## **SQ 1 Cíle a poskytování sociálních služeb**

- ✎ Máme popsáno, jaké je naše poslání a cíl služby
- ✎ Máme určeno, komu je a není služba určena a které cílové skupině pomáháme
- ✎ Popisujeme, kdy a kde je služba poskytována



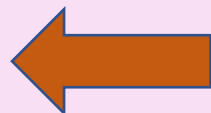
## **SQ 2 Ochrana práv osob**

- ✎ Definujeme práva uživatele a práva pečovatelky
- ✎ Uvádíme situace, ve kterých dochází ke střetu zájmů uživatele a poskytovatele
- ✎ Definujeme porušování práv uživatelů
- ✎ Uvádíme, jakými pravidly se řídíme při přijímání darů



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

- ✎ Definujeme, kdo je zájemcem o službu
- ✎ Popisujeme, jak probíhá náš první kontakt se zájemcem o službu
- ✎ Definujeme, co je sociální šetření a jak probíhá
- ✎ Popisujeme, jaká jsou pravidla pro odmítnutí poskytování pečovatelské služby



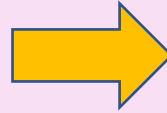
## **SQ 4 Smlouva o poskytování pečovatelské služby**

- ✎ Máme popsáno, jak vypadá smlouva o poskytování pečovatelské služby a jaký je postup při jejím uzavírání



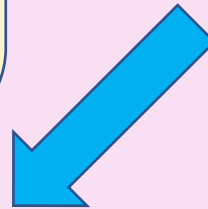
### **SQ 5 Individuální plánování průběhu sociální služby**

- ✎ Popisujeme, co je individuální plánování
- ✎ Definujeme, kdo je klíčovým pracovníkem
- ✎ Uvádíme, co je obsahem individuálního plánu



### **SQ 6 Dokumentace o poskytování sociální služby**

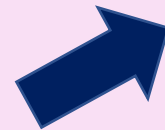
- ✎ Popisujeme, jakou dokumentaci vedeme v pečovatelské službě
- ✎ Uvádíme, co je úkolem pracovníků pečovatelské služby
- ✎ Popisujeme, jakým způsobem si předáváme informace
- ✎ Definujeme, jaké potřebujeme znát osobní údaje našich uživatelů



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

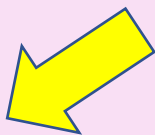
- ✎ Uvádíme pravidla pro podávání stížnosti
- ✎ Popisujeme, jak budeme při vyřizování stížnosti postupovat

### **SQ 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**



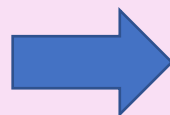
### **SQ 9 Personální a organizační zajištění sociální služby**

- ✎ Popisujeme personální a organizační zajištění pečovatelské služby
- ✎ Uvádíme, jak probíhá zaškolování nových pracovníků
- ✎ Popisujeme, jak se pracovníci dále vzdělávají



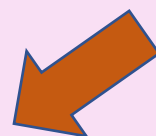
### **SQ 10 Profesní rozvoj zaměstnanců**

- ✎ Popisujeme, jak probíhá hodnocení našich pracovníků



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

- ✎ Uvádíme, na kterém území a v jakém čase je pečovatelská služba poskytována



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

- ✎ Popisujeme, jak o sobě pečovatelská služba informuje



### **SQ 13 Prostředí a podmínky**

- ✎ Uvádíme, jak jsou zajištěny materiální, technické a hygienické podmínky



### **SQ 14 Nouzové a havarijní situace**

- ✎ Definujeme pravidla a postupy při řešení nouzových a havarijních situací



### **SQ 15 Zvyšování kvality sociální služby**

- ✎ Popisujeme, jak zjišťujeme spokojenost či nespokojenost s poskytováním pečovatelské služby