

JAK NAPLŇUJEME STANDARDY KVALITY SLUŽBY DŮM NA PŮL CESTY

Abychom poskytovali službu kvalitně, máme zpracována vnitřní pravidla a postupy pro poskytování sociální služby, které popisují způsoby naší práce.

Standard č. 1

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Popisuje, co je cílem naší služby, kdo se na nás může obrátit a za jakých podmínek a v čem můžeme mladé lidi podpořit. Naše prohlášení písemně zveřejňujeme ve veřejném závazku služby.

Standard č. 2

Ochrana práv osob

V Domě na půl cesty chráníme práva našich uživatelů služby tím, že máme vymezené situace, kdy by k porušování práv mohlo dojít, ale také způsoby, jak budeme porušením předcházet, případně, jak nastalé situace budeme řešit. Řídíme se Etickým kodexem sociálních pracovníků a Listinou základních práv a svobod.

Standard č. 3

Jednání se zájemcem o sociální službu

Před uzavřením smlouvy o užívání sociální služby s Vámi na osobní schůzce srozumitelně službu představíme, dozvíte se, jak Vás můžeme podpořit. Zjistíme Vaše potřeby a cíle, na jejichž naplňování bychom mohli spolupracovat. Dozvíte se také, jak to v Domě na půl cesty funguje a co je zapotřebí k tomu, aby smlouva mohla být uzavřena.

Standard č. 4

Smlouva o poskytování sociální služby

Pokud se na jednání se zájemcem domluvíme na vzájemné spolupráci, uzavřeme spolu písemnou smlouvu, kde si stanovíte své předběžné cíle a také co byste potřeboval(a) k jejich naplnění. Ve smlouvě takto dojednáme rozsah a průběh služby, včetně konkrétních podmínek poskytování služby.

Standard č. 5

Individuální plánování průběhu sociální služby

V průběhu pobytu v Domě na půl cesty si s podporou klíčového pracovníka sestavíte Váš individuální plán, který nám odpoví na otázku: jaké jsou Vaše potřeby a osobní cíle a jakým způsobem Vám můžeme pomoci. Společně pak průběžně hodnotíme, co se Vám v naplňování cílů daří, co nikoli a na základě toho se domlouváme jak dále postupovat. Po celou dobu užívání služby DPC máte možnost se samostatně rozhodovat a zároveň přijímáte za svá rozhodnutí zodpovědnost.

Standard č. 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 nahlédnout.

Standard č. 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 č. 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 č. 9

Personální a organizační zajištění sociální služby

Seznámíme Vás s pracovníky, kteří Vám budou k dispozici. Vysvětlíme, kdo je Váš klíčový pracovník a patron.

Standard č. 10

Profesní rozvoj zaměstnanců

Zajišťujeme pravidelné vzdělávání našich pracovníků tak, aby byli připraveni reagovat na Vaše potřeby. Z tohoto důvodu také konzultujeme naši práci s nezávislými odborníky.

Standard č. 11

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Máme vymezeno, kde se naše služba nachází, jak se k nám dostanete a kdy můžete naše pracovníky zastihnout k řešení konkrétních situací.

Standard č. 12

Informovanost o poskytované sociální službě

Informujeme Vás o poskytované sociální službě na webových stránkách, sociálních sítích, nástěnkách a v propagačních materiálech služby.

Standard č. 13

Prostředí a podmínky

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

Standard č. 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 č. 15

Zvyšování kvality sociální služby

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

Dům na půl cesty

Bozděchova 1792/10, 702 00 Ostrava
tel.: 778 880 921, dpc@css-ostrava.cz