



## **Naplnění standardů kvality sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

### **PROCEDURÁLNÍ STANDARDY**

#### **SQ 1 CÍLE A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

- Poslání, cíle, cílová skupina, principy poskytování služeb
- Veřejný závazek, základní informace o službě
- Zásady poskytování služby, konkrétní činnosti v rámci služby, podmínky poskytování služby
- Navazující služby
- Provozní doba služby, okamžitá kapacita, maximální kapacita služby

#### **SQ 2 OCHRANA PRÁV UŽIVATELE**

- Základní dokumenty, všeobecná ustanovení
- Ochrana práv uživatele, prevence, střety zájmů

#### **SQ 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU**

- Jednání se zájemcem o službu
- Záznam z jednání
- Uzavření smlouvy
- Pracovník a jeho kompetence

#### **SQ 4 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

- Uzavření smlouvy
- Kritéria při ukončení služby, vypovězení smlouvy
- Archivace

#### **SQ 5 PLÁNOVÁNÍ A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

- Plánování služby
- Osoby podílející se na plánování a průběhu služby
- Průběh poskytování služby
- Předávání informací o poskytování služby

#### **SQ 6 DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

- Údaje o uživateli



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**  
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Nový Jičín  
Štefánikova 7, Nový Jičín, 741 01  
Tel. 736 142 187, [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz), IDDS: t744u8y

- Spisová dokumentace (oprávnění a zásady s manipulací)
- Předávání informací o uživatelských službách

## SQ 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

- Stížnost
  - Podání, evidence, vyřízení
- Postup při nespokojenosti uživatele s vyřízením stížnosti BANKOVNÍ SPOJENÍ:  
6630430379/0800 Zapsáno v OR u KOS v Ostravě, oddíl O, vložka 308 1 I O: 28659392
- SQ 8 NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- Kontakty uživatele v přirozeném prostředí
- Instituce a jiné organizace

## PERSONÁLNÍ STANDARDY

### SQ 9 PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

- Personální zajištění
- Pracovní profily, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady
- Organizační zajištění služby

### SQ 10 PRACOVNÍ PODMÍNKY A ŘÍZENÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- Organizační struktura
- Podmínky a pravidla pro výkon profese

### SQ 11 PROFESNÍ ROZVOJ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

- Hodnocení
- Profesní rozvoj pracovníků
- Supervize

## PROCEDURÁLNÍ STANDARDY

### SQ 12 MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- Forma a zaměření poskytování služby
- Vedení sjednaných zakázek
- Změna místní a časové dostupnosti



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**  
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Nový Jičín  
Štefánikova 7, Nový Jičín, 741 01  
Tel. 736 142 187, [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz), IDDS: t744u8y

## SQ 13 INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SLUŽBĚ

- Základní informace
- Forma poskytování služby
- Další zveřejňované informace
- Publicita

## SQ 14 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- Pracovní a technické zázemí sociálních pracovníků
- Prostory pro pracovníky
- Hygienické podmínky
- Sdílený služební vůz

## SQ 15 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

- Vymezení pojmu
- Pravidla pro vedení nouzových a rizikových situací

## SQ 16 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

- Zvyšování kvality sociální služby
- Hodnotící kritéria
- Zásady a cíle poskytování služby

**Do pracovních instrukcí a standardů kvality je možné nahlédnout na pobočce střediska SAS, o zpřístupnění lze požádat svého klíčového pracovníka nebo vedoucího služby.**