



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.

Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory

Telefon: 595 054 019, css@css-ostrava.cz

www.css-ostrava.cz,

IDDS: t744u8y

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Nový Jičín

Štefánikova 7, Nový Jičín, 741 01 774 789 811

Naplňování 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 UŽIVATELŮ

- *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*
- *Spisová dokumentace (oprávnění a zásady s manipulací)*
- *Předávání informací o uživatelích služby*

SQ 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

- *Stížnost*
- *Podání, evidence, vyřízení*



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.

Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory

Telefon: 595 054 019, css@css-ostrava.cz

www.css-ostrava.cz,

IDDS: t744u8y

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Nový Jičín

Štefánikova 7, Nový Jičín, 741 01 774 789 811

→ *Postup při nespokojenosti uživatele s vyřízením stížnosti BANKOVNÍ SPOJENÍ: 249097426/0300 Zapsáno v OR u KOS v Ostravě, oddíl O, vložka 308 I IČO: 28659392 SQ 8 NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE*

→ *Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*

→ *Kontakty uživatele s přirozeným prostředím*

→ *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*

→ *Řešení sjednaných zakázek*

→ *Změna místní a časové dostupnosti*

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 řešení nouzových a rizikových situací*



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.

Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory

Telefon: 595 054 019, css@css-ostrava.cz

www.css-ostrava.cz,

IDDS: t744u8y

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Nový Jičín

Štefánikova 7, Nový Jičín, 741 01 774 789 811

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.