

JAK V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ NAPLŇUJEME STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standard 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Máme jasně vymezené poslání, cíle a zásady pečovatelské služby. Srozumitelně informujeme, komu je služba určena a za jakých podmínek ji poskytujeme. Popisujeme rozsah poskytovaných úkonů, místo a dobu poskytování služby. Veřejný závazek pravidelně aktualizujeme a zveřejňujeme.

Standard 2 Ochrana práv osob

Respektujeme práva, důstojnost, soukromí a svobodnou volbu uživatelů. Předcházíme situacím, kdy by mohlo dojít k porušení práv uživatelů. Řešíme střety zájmů a postupujeme podle jasných pravidel. Dodržujeme pravidla pro přijímání darů a ochranu osobních údajů.

Standard 3 Jednání se zájemcem o sociální službu

Poskytujeme srozumitelné informace o službě. Zjišťujeme potřeby, očekávání a cíle zájemce. Provádíme sociální šetření v přirozeném prostředí zájemce. Vysvětlujeme důvody případného odmítnutí služby.

Standard 4 Smlouva o poskytování sociální služby

Sepisujeme písemnou smlouvu s jasně stanovenými podmínkami. Domlouváme rozsah, průběh a způsob poskytování služby. Uživatel má možnost obsahu smlouvy porozumět a vyjádřit se k němu.

Standard 5 Individuální plánování průběhu sociální služby

Společně s uživatelem stanovujeme osobní cíle spolupráce. Průběh služby pravidelně hodnotíme a upravujeme podle potřeb uživatele. Klíčový pracovník podporuje uživatele při naplňování jeho cílů.

Standard 6 Dokumentace a poskytování sociální služby

Vedeme dokumentaci potřebnou pro bezpečné a kvalitní poskytování služby. Zaznamenáváme důležité informace o průběhu služby. Osobní údaje chráníme v souladu s platnou legislativou. Uživatel může do své dokumentace nahlédnout.

Standard 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Každý uživatel má možnost podat stížnost i anonymně. Stížnosti vyřizujeme nestranně a v přiměřené době. Stížnosti využíváme jako podnět ke zlepšování služby.

Standard 8 Návaznost poskytované sociální služby

Podporujeme spolupráci s rodinou a blízkými osobami. Zprostředkováváme kontakty na další odborné služby a instituce. Pomáháme uživatelům využívat dostupné zdroje podpory.

Standard 9 Personální a organizační zajištění sociální služby

Službu zajišťují kvalifikovaní pracovníci. Nové zaměstnance systematicky zaškolujeme. Jasně vymezujeme role, odpovědnosti a kompetence pracovníků.

Standard 10 Profesní rozvoj zaměstnanců

Podporujeme průběžné vzdělávání zaměstnanců. Pracovníci využívají supervize, porady a konzultace. Pravidelně hodnotíme pracovní výkon a rozvojové potřeby zaměstnanců.

Standard 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Službu poskytujeme v určeném území a provozní době. Informace o dostupnosti služby jsou veřejně přístupné.

Standard 12 Informovanost o poskytované sociální službě

O službě informujeme prostřednictvím webových stránek, letáků a propagačních materiálů. Poskytujeme aktuální a srozumitelné informace odborné i laické veřejnosti.

Standard 13 Prostředí a podmínky

Zajišťujeme bezpečné, důstojné a hygienické podmínky pro poskytování služby. Pracovníci mají k dispozici potřebné vybavení a pomůcky.

Standard 14 Nouzové a havarijní situace

Máme zpracované postupy pro řešení mimořádných situací. Pracovníci jsou pravidelně školeni v oblasti bezpečnosti a krizových postupů.

Standard 15 Zvyšování kvality sociální služby

Pravidelně zjišťujeme spokojenost uživatelů. Vyhodnocujeme podněty, připomínky a výsledky kontrol. Uživatelé i zaměstnanci se podílejí na rozvoji a zlepšování služby.