

Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb

Pravidla ke Standardu č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Pravidla ke Standardu č. 2 – Ochrana práv osob

Zařízení při své činnosti respektuje základní práva uživatelů a jejich nároky, vyplývající z platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití. Zařízení má stanovené oblasti a definovány situace, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služby k porušení práv uživatelů. Je respektováno rozhodnutí uživatele o řešení vlastní sociální situace.

Pravidla ke Standardu č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

Zájemce o službu je před uzavřením smlouvy seznámen se všemi podmínkami o poskytování služby. Zařízení podporuje zájemce o službu při stanovení osobních cílů, které vycházejí z jeho možností a schopností. Zařízení má stanovené pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií vztahujících se ke stanovené cílové skupině.

Pravidla ke Standardu č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Sociální služba je uživatelům poskytována na základě uzavřené písemné smlouvy o poskytování služby mezi stanoveným zástupcem zařízení a uživatelem služby. Uživatel může vypovědět uzavřenou smlouvu kdykoliv, zařízení jen za podmínek předem stanovených.

Pravidla ke Standardu č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby

Průběh služby je přiměřeně plánován, při plánování se vychází z osobních cílů, přání a potřeb uživatele. Uživatel má možnost své osobní cíle měnit. Zařízení má vypracována vnitřní pravidla, kterými se při plánování řídí.

Pravidla ke Standardu č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Zařízení má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje od uživatelů, aby služby byly bezpečné, odborné a kvalitní. Vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo zákonu č. 101/2000 Sb. v platném znění.

Pravidla ke Standardu č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatel služby, či v jeho zájmu jednajícím jakýkoliv jiný občan, má možnost kdykoliv podat stížnost, připomínku či podnět týkající se kvality nebo způsobu poskytovaných služeb, provozu, činnosti nebo podmínek v zařízení.

Dále má zařízení zpracována:

Pravidla ke Standardu č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Pravidla ke Standardu č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

Pravidla ke Standardu č. 10 – Profesionální rozvoj zaměstnanců

Pravidla ke Standardu č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Pravidla ke Standardu č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě

Pravidla ke Standardu č. 13 – Prostředí a podmínky

Pravidla ke Standardu č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Pravidla ke Standardu č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby