# Centrum Christina, z.s. - pracovní a sociální podpora

# **Standardy kvality poskytovaných služeb**

## SQ 1

**Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

Posláním střediska je komplexní snahu o podporu a rozvoj potenciálu těchto jedinců, vedoucí k jejich větší samostatnosti, integraci do společnosti a zlepšení kvality života.

Cílem není jen poskytovat pracovní činnosti, ale především vytvářet bezpečné, podnětné a terapeutické prostředí, které respektuje individuální potřeby a schopnosti každého klienta.

Konkrétněji se poslání STD opírá o několik klíčových pilířů:

1. Rozvoj pracovních a sociálních dovedností

Nácvik pracovních návyků: Dílna učí klienty zodpovědnosti, dochvilnosti, plnění úkolů a týmové spolupráci. Pracovní činnosti jsou přizpůsobeny jejich možnostem a směřují k rozvoji jemné i hrubé motoriky, pozornosti a koncentrace.

Posilování sociálních dovedností: Klienti se učí komunikovat s kolegy i vedoucími, řešit konflikty, projevovat empatii a respektovat pravidla skupiny. Důraz je kladen na rozvoj sebevědomí a schopnosti navazovat a udržovat sociální kontakty.

Podpora kognitivních funkcí: Prostřednictvím specifických úkolů a aktivit se rozvíjí paměť, myšlení, plánování a schopnost učit se novým věcem.

2. Zvyšování samostatnosti a soběstačnosti

Podpora v každodenním životě: Kromě pracovních činností STD pomáhá klientům s rozvojem dovedností pro samostatný život, jako je péče o sebe, nakupování, hospodaření s penězi nebo orientace v běžných situacích.

Posilování odpovědnosti: Klienti jsou vedeni k tomu, aby přebírali odpovědnost za své úkoly a rozhodnutí, čímž se posiluje jejich sebedůvěra a pocit vlastní hodnoty.

3. Integrace do společnosti

Zpřístupnění běžného života: STD se snaží klientům otevírat cestu k účasti na běžných společenských aktivitách, jako jsou kulturní akce, sportovní aktivity nebo dobrovolnictví.

Odbourávání bariér a předsudků: Dílna aktivně pracuje na zvyšování povědomí veřejnosti o schopnostech a potřebách osob s mentálním postižením a pomáhá odbourávat společenské předsudky.

Podpora při hledání zaměstnání: Pro klienty s vyšším potenciálem může STD sloužit jako odrazový můstek k získání chráněného nebo i otevřeného zaměstnání.

4. Zlepšení kvality života

Smysluplné trávení času: Dílna poskytuje klientům strukturovaný program a smysluplnou náplň dne, což má pozitivní vliv na jejich duševní pohodu a pocit naplnění.

Prevence sociální izolace: STD je místem, kde klienti navazují přátelství, sdílí zkušenosti a cítí se být součástí komunity, což pomáhá předcházet sociální izolaci.

Individuální přístup: Každý klient má svůj individuální plán podpory, který zohledňuje jeho silné stránky, slabé stránky a osobní cíle.

Celkově lze tedy poslání sociálně terapeutické dílny definovat jako poskytování komplexní podpory osobám s mentálním postižením, která jim umožňuje žít plnohodnotnější a smysluplnější život, co nejvíce se zapojit do společnosti a realizovat svůj individuální potenciál. Jde o přístup, který klade důraz na důstojnost, respekt a autonomii každého jedince.

1. Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje ve vnitřním řádu, na webových stránkách a vyvěšeném na nástěnce při vstupu do střediska

## SQ 2

### **Ochrana práv osob**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

SQ 3

**Jednání se zájemcem o sociální službu**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby postupuje

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

SQ 4

### **Smlouva o poskytování sociální služby**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby

### SQ 5

### I**ndividuální plánování průběhu sociální služby**

### a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

### b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám

SQ 6

### **Dokumentace o poskytování sociální služby**

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

SQ7

### **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
2. Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele
3. Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě

SQ 8

### **Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

1. Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat
2. Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb
3. Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj

SQ 9

### **Personální a organizační zajištění sociální služby**

|  |  |
| --- | --- |
| Poskytovatel má písemně stanovenu strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována |  |
| Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje  SQ 10 Profesní rozvoj zaměstnanců **Profesní Rozvoj Pracovníků v Sociálních Službách**  Profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách je **zásadní pro udržení a zvyšování kvality poskytované péče**. Oblast sociálních služeb se neustále vyvíjí, reaguje na měnící se potřeby společnosti a klientů, a proto je nezbytné, aby se pracovníci průběžně vzdělávali, zdokonalovali své dovednosti a drželi krok s novými trendy a metodami. Jde o investici do lidského kapitálu, která se vrátí v podobě efektivnější a empatičtější podpory klientů.  SQ 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby Služba se poskytuje ve všedních dnech od 8:00 do 16:00 hodin na adrese: Poštovní 145/13, 289 24 Milovice. Okruh uživatelů, pro ktré je služba místně určena je: ORP Lysá nad Labem.  SQ 12 Informovanost o poskytované sociální službě Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.  SQ 13 Prostředí a podmínky  1. Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob 2. Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám   SQ 14 Nouzové a havarijní situace  1. Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení 2. Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací |  |