



STANDARD Č. 15			
Věc:	Zvyšování kvality sociální služby	Registrační číslo:	
Určeno:	Všem pracovníkům, uživatelům, zákonným zástupcům	Účinnost:	1. 8. 2008
Zpracoval:	Tým pro zpracování standardů	Datum vydání:	20. 8. 2008
Schválil:	Mgr. Soňa Lichovníková		

Kontrola a hodnocení souladu poskytování služby s definovaným posláním, cíli, zásadami a osobními cíli jednotlivých uživatelů

V organizaci Sírius, příspěvková organizace kontrolujeme a hodnotíme soulad způsobu poskytované služby s posláním, cíli a zásadami, které jsme si stanovili pro poskytování sociálních služeb, a to jedenkrát ročně.

Zdroje pro vyhodnocování souladu jsou

- Kontroly vedoucích středisek.
- Individuální plány uživatelů, včetně záznamů o průběhu služby = denní zápisy o způsobu podpory a péče konkrétního uživatele směřující k naplnění jeho potřeb.
Zápisy provádějí denně skupinové pracovníci do Deníku činnosti. Zápisy musí obsahovat popis toho, jak se uživatel v daný den při podpoře a pomoci, které směřují k naplnění jeho potřeb projevoval, zda se aktivně zapojil, podílel na nácviku a jestli byly jeho vnější projevy rozdílné oproti tomu, jak se běžně projevuje. Za zápisy zodpovídají skupinové pracovníci, průběžně kontroluje a hodnotí vedoucí střediska.

Pro toto hodnocení jsou zpracovány metodiky (příloha č. 1 a 2), které popisují jednotlivé kroky od analýzy a hodnocení cílové skupiny včetně přijatých žádostí o poskytování sociální služby, přes hodnocení dodržování zásad, naplňování cílů až po poslání.

Hodnocení služby na základě zpětných vazeb

Abychom mohli poskytovat kvalitní službu, musíme zjišťovat informace o spokojenosti z co nejvíce zdrojů.

K hodnocení služby slouží:

- Osobní kontakt, telefonická komunikace
- Písemná komunikace prostřednictvím emailu či dopisu, sešit podnětů a připomínek
- Dotazníky, zpětné vazby

Informace se zjišťují od:

1. Pracovníků – ti se mohou vyjádřit na motivačních pohovorech (viz SQ 10).
Nový pracovník, který prochází procesem zaškolování, si vede sešit, do kterého si zapisuje postřehy, těžkosti, připomínky a podněty ke kterým došel v průběhu prvních tří měsíců po nástupu (zkušební době). Získané informace jsou využity ke zlepšení jak v oblastech péče o uživatele, tak ve věcech organizace a věcech personálních.
2. Uživatelů – u osob s nejvyšší mírou podpory se spokojenost hodnotí prostřednictvím neverbálních projevů, popř. také prostřednictvím alternativní komunikace, pokud ji má daná osoba nastavenou. Skupinové pracovníci tak musí vést důkladné písemné záznamy o těchto projevech a následně tyto projevy vyhodnocovat a analyzovat.
Uživatelé, kteří jsou verbálně komunikující, a jsou schopni sdělit své potřeby, pocity, spokojenost či nespokojenost ...
 - Zaznamenává se nahodile i pravidelně v rámci individuálního plánování – je třeba cíleně nastavit.
 - Zjišťujeme v aktuální praxi.



- Nemůžeme se ptát na to co bylo, jelikož míra jejich postižení toto limituje – ptáme se teď a tady. Z tohoto důvodu není žádný dotazník vytvořen.
- 3. Zákonných zástupců, opatrovníků – kromě výše uvedených způsobů může probíhat zjišťování prostřednictvím dotazníku zpětné vazby pro zákonné zástupce, opatrovníky a osoby blízké (Příloha č. 3).
Zákonní zástupci či opatrovníci, jejichž blízkým by poskytnut krátkodobý pobyt, zpětnou vazbu podávají nejčastěji emailem.
- 4. Praktikantů, stážistů, dobrovolníků – každá osoba, která vykonává praxi, stáž nebo dobrovolnickou činnost má po několika hodinách strávených v přímé péči své postřehy a udělá si obrázek o tom, jak tento konkrétní byt funguje, jak se pracovníci chovají k uživatelům a jak pracují. Vedoucí střediska jim poskytne dotazník s názvem Zpětná vazba ze stáže, praxe, dobrovolnictví, od pracovníků dalších institucí (Příloha č. 4), kde se mohou o své dojmy podělit.
- 5. Dalších osob (např. externích konzultantů, návštěv, odborníků...)

Všechny informace ať už pozitivní či negativní za každou sociální službu analyzuje sociální pracovník, který vyhodnocuje nejen dobrou praxi, kterou se organizace bude snažit nadále udržovat, popřípadě ji bude sdílet v rámci spolupráce, ale také navrhuje opatření na základě oprávněných nespokojených podnětů.

Přílohy

Příloha č. 1 – Metodika k hodnocení služby v návaznosti na veřejný závazek

Příloha č. 2 – Metodika zjišťování souladu individuálních plánů a veřejného závazku služby

Příloha č. 3 – dotazník Zpětná vazba pro zákonné zástupce, opatrovníky a osoby blízké

Příloha č. 4 – dotazník Zpětná vazba ze stáže, praxe, dobrovolnictví, od pracovníků dalších institucí

Revidováno 21.5.2018

Další revize 2019