



Zpráva o realizaci projektu

CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/001532 „Rozvoj procesů kvality v Síriu, příspěvkové organizaci“

Projekt byl spolufinancován z Operačního programu Zaměstnanost.

Projekt byl zahájen 1.4.2020. Jeho hlavním cílem bylo zhodnotit současný stav procesů rozvoje kvality poskytování sociálních služeb v organizaci, a to u 2 služeb DOZP a 3 služeb CHB.

Hlavními aktivitami projektu byly procesní audity a akreditované vzdělávací kurzy.

K01 Zhodnocení současného stavu procesů rozvoje kvality poskytování sociálních služeb v organizaci

Cílem a smyslem procesních auditů je zjistit, zda poskytovaná sociální služba skutečně podporuje klienty v jejich společenském začleňování, tedy zda jejím výsledkem je normalizace života, zda jejich život neprobíhá ve specifických podmínkách (míněno nejen, kde bydlí, ale jaký vedou život, zda mají stejné příležitosti, jako jejich vrstevníci).

Tyto audity jsou velmi přínosné pro uvědomění si automatizace některých činností, a vedou k zamyšlení se nad novými možnostmi poskytování kvalitní podpory a tím i zvýšení kvality života uživatelů.

Procesní audity byly pro nás ze začátku velmi těžké. Postupem času jsme ale pochopili, že audit neprobíhá pro to, aby hledal naše nedostatky, ale aby pomohl uživatelům služby zkvalitnit život a pracovníkům se odborně posunout. Vždy jsme do auditů vstupovali s přesvědčením, že věci děláme dobře a děláme maximum, ale ... Proběhlé audity nám pomohly odhalit provozní slepotu, přetrvávající pracovní stereotypy a naše rezervy. Zpětná vazba od auditorek někdy potěšila, ale i zabořila, protože tudy cesta nevedla. Ukápala slza, někdy nastoupil vzdor „tak ať si to zkusí“. Audit byl, je a bude stres. Kouká nám někdo na prsty, má jiný názor, ne vždy slyšíme to, co bychom slyšet chtěli. Audity jsou nejen kontrola naší práce, ale je to i určitá forma podpory pracovníkům. Díky auditům se nám spousta postupů, pohledů na nastavený způsob podpory uživatele podařilo přehodnotit a změnit.

Procesní audity považujeme za velmi důležitou součást poskytování sociálních služeb, které by jednou za čas měly proběhnout v každé službě, byť jen za účelem analýz případových procesů.

V roce 2020 proběhly dva procesní audity, jeden ve službě DOZP Švestková, a jeden ve službě CHB Švestková. Mimo příklady dobré praxe byly také zmapovány institucionální prvky, ke kterým byla poskytnuta řada doporučení pro jejich odstranění. Stále máme rezervy v podpoře v oblasti financí, při nabídce smysluplného trávení času mimo svou domácnost (návazné služby), s ohledem na běžný způsob života a věk uživatele (co dělá a jak žije člověk stejného věku). Audit trval týden, zúčastnili se jej všichni uživatelé služby a také byly provedeny rozhovory se všemi pracovníky služby.

V roce 2021 proběhly poslední procesní audity, a to ve službách DOZP Holasická, CHB Dostojevského a CHB Velké Hoštice. Opět se objevily příklady dobré praxe, ale také byly zmapovány institucionální prvky, ke kterým byla poskytnuta řada doporučení pro jejich odstranění. Probíhala aktualizace veškeré dokumentace dle individuálních potřeb jednotlivých uživatelů. Dostalo se nám pochvaly a upozornění na nedostatky průběžně odstraňujeme.

K2 Doplnující vzdělávání PSS a SP v návaznosti na výstupy z procesních auditů

Projekt podpořil i další vzdělávání, které navazovalo co nejvíce na auditní výstupy, a to zejména v oblasti hospodaření s penězi, hranic ve vztahu mezi klienty a pracovníky, individuálního plánování, emoční



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

inteligence, práce s riziky, komunikace s uživateli s problémovým chováním, a také si prošli základy nácviku sebeobran.

Vzhledem k celosvětové pandemické situaci jsme byli nuceni přesouvat plánovaná vzdělávání, jelikož jejich charakter nedovoloval využití online prostředí. Z tohoto důvodu došlo k prodloužení projektu o půl roku, tj. do 30.6.2021. Díky tomu jsme mohli zrealizovat všechny klíčové aktivity v rozsahu, který jsme plánovali.

Akreditované kurzy:

Úvod do hospodaření s penězi – jak na to JINAK, č. akr. A2018/0465-SP/PC/PP (8 h, 30 osob)

Individuální plánování JINAK, č. akr. A2018/0463-SP/PC/VP (16 h, 30 osob)

Hranice ve vztahu mezi pomáhajícími pracovníky a klienty v sociálních službách, č. akr. A2021/0064-SP/PC (8 h, 30 osob)

Emoční inteligence v sociálních službách, č. akr. A2020/0893-SP/PC/PP/VP (8 h, 30 osob)

Úvod do práce s rizikem Jinak, č. akr. A2019/1187-SP/PC (8 h, 30 osob)

Komunikace s klientem s rizikem v chování, č. akr. A2020/0362-SP/PC/PP (8 h, 30 osob)

Základy sebeobran v pomáhajících profesích, č. akr. A2020/1169-SP/PC/PP/VP (8 h, 23 osob)