

Standard 15

Zvyšování kvality sociální služby

KRITÉRIUM 15. a

Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.

V sociální službě odborného sociálního poradenství v prostorách DC Pluto jsou do hodnocení kvality poskytování této služby zapojováni klienti, odborní pracovníci, vedoucí pracovníci a jiné fyzické a právnické osoby.

Pro posouzení kvality poskytování sociální služby je využíváno:

- Zápisů z konzultací s klienty (kontrola a vyhodnocování);
- Zpětných vazeb klientů prostřednictvím dotazníků;
- Zpětných vazeb od orgánu sociálně-právní ochrany dětí;
- Zpětných vazeb od praktikantů;
- Podnětů, připomínek a stížností včetně anonymních;
- Podnětů odborných pracovníků nebo jiných fyzických a právnických osob.

Zápisy a zpětné vazby jsou průběžně kontrolovány a vyhodnocovány ředitelem dle kontrolního plánu a kontrola je zaměřována především na soulad poskytování sociální služby s posláním Dětského centra Pluto a cílů, které stanovuje Dětské centrum Pluto. V případě nesrovnalostí proběhne konzultace kontrolujícího s kontrolovaným pracovníkem a ve spolupráci stanoví kroky vedoucí k nápravě. O kontrole je učiněn zápis, který eviduje ředitel.

Změny v poslání, cílech služby nebo místních, společenských a osobních potřeb klientů jsou dojednány dle potřeby na poradách pracovníků s ředitelem zařízení minimálně 1x za 3 měsíce.

V Dětském centru Pluto jsou do hodnocení kvality poskytování sociální služby zapojováni klienti, všichni pracovníci, orgán sociálně-právní ochrany dětí, praktikanti a jiné fyzické a právnické osoby. Využíváme k tomu různé nástroje, například dotazníkové šetření, rozhovory, emailovou, telefonickou a písemnou komunikaci.

Průběžné hodnocení pracovníka jako nástroj ke zvyšování kvality péče

Vedoucí pracovník hodnotí svého podřízeného pracovníka průběžně po celý rok. Hodnocení má motivační charakter a je prováděno během přímé práce, na poradách, při individuálních rozhovorech. Vedoucí pracovník využívá také morální hodnocení, kdy se jedná o nefinanční hodnocení. Jedná se například o pochvalu během provozní porady, přání u životních a pracovních jubileí.

Roční hodnocení pracovníka

Pravidelné hodnocení zaměstnanců přináší:

- zajištění obousměrné komunikace mezi vedením a zaměstnanci;
- rozpoznání potenciálu pracovního výkonu jednotlivých zaměstnanců;
- seznámení se s názorem hodnoceného pracovníka na svého vedoucího pracovníka (v průběhu hodnotícího rozhovoru);
- zjištění, zda jsou zaměstnanci názorově v souladu se základními principy organizace;

Dětské centrum Pluto, příspěvková organizace

Hornická 900/8

735 64 Havířov-Prostřední Suchá



- motivaci k lepšímu výkonu;
- analýzu vzdělávacích potřeb zaměstnanců.

Hodnocení provádí vedoucí pracovník, za využití hodnotícího formuláře, a to:

- u zaměstnanců 1x ročně;
- u nových zaměstnanců zpravidla po skončení 3měsíční zkušební doby.

Roční hodnocení zaměstnanců se skládá z:

- vyplnění hodnotícího dotazníku společně s vedoucím zaměstnancem, zajištění zpětné vazby zaměstnance k vedoucímu pracovníkovi a nastavení dalšího vzdělávání.

V souvislosti s hodnocením zaměstnanců může vedoucí pracovník navrhopvat změnu osobního příplatku, nebo odměnu za úspěšné splnění mimořádného nebo zvlášť významného pracovního úkolu.

Podklady z hodnocení zaměstnance jsou vloženy do osobního spisu.

Supervize jako nástroj ke zvyšování kvality

Organizace zajišťuje svým zaměstnancům podporu nezávislé osoby, jejíž odbornost se vztahuje k výkonu činnosti a umožňuje tak „pohled z venku“ na řešenou problematiku. Zaměstnancům přináší možnost vnést do stávajících situací nové pohledy, nabízí alternativní pracovní postupy a podporuje zaměstnance v hledání nových způsobů řešení, která mohou vést k efektivnějšímu zvládnutí situace. Supervize přináší psychickou podporu zaměstnancům a předchází syndromu vyhoření. Cílem je vyšší uspokojení z práce. Supervize je skupinová nebo individuální, dle potřeb zaměstnanců.

Účast na skupinové (týmové) supervizi je povinná pro pracovníky vykonávající sociálně-právní ochrany dětí, považuje se za výkon práce, za který zaměstnanci přísluší plat.

Plán vzdělávání zaměstnanců

V návaznosti na poslání zařízení, spektrum poskytované péče a potřeby klientů a jejich blízkých a ve vazbě na platné předepsané normativy je vzdělávání pracovníků v organizaci plánováno a následně vyhodnocováno.

Každému pracovníkovi je umožňováno vzdělávání a odborná školení, která udržují či zvyšují jeho znalosti a dovednosti, a to jak v rámci zařízení, tak mimo něj.

Rozsah dalšího vzdělávání určuje vedoucí pracovník (podrobnosti uvede do vzdělávací karty pracovníka) dle potřeb zaměstnance, zařízení a klientů, více standard číslo 8.

Hlavními nástroji posilování kvality jsou:

- ✓ hodnocení spokojenosti klientů – 1x ročně;
- ✓ hodnocení spokojenosti zaměstnanců – 1x ročně;
- ✓ hodnocení spokojenosti praktikantů a stážistů – 1x ročně;
- ✓ hodnocení spokojenosti spolupracujících subjektů – 1x ročně;
- ✓ profesní hodnocení pracovníků – 1x ročně;
- ✓ hlášení nežádoucích událostí;
- ✓ podněty, stížnosti a připomínky klientů, rodičů, osob odpovědných za výchovu dítěte, návštěv, zaměstnanců a spolupracujících organizací.

Veškeré iniciativy a projekty rozvíjení kvality jsou řádně dokumentovány, výsledky analyzovány a prezentovány zaměstnancům a dalším subjektům. Smysluplnost realizovaných projektů a nápravných opatření je pravidelně sledována a eventuální problémy řešeny.

Za kvalitu, odbornost a bezpečnost poskytovaných služeb odpovídá ředitel zařízení. O veškerých aktivitách v oblasti rozvíjení kvality, odbornosti jsou vedeny písemné záznamy. Vnitřní dokumenty organizace jsou pravidelně aktualizovány. Následně jsou závazné pro všechny zaměstnance či s ohledem na svou specifčnost pro zaměstnance, kteří se podílejí na činnostech dokumentem upravených.

K R I T É R I U M 15. b

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Každý klient má právo na vyjádření svého názoru a zhodnocení zpravidla v závěru konzultace nebo ukončení spolupráce při dotazu odborného pracovníka poskytujícího odborné sociální poradenství. Klient může hodnocení poskytnout ústně nebo písemně. Toto hodnocení je zaznamenáno i do zápisu z konzultace a založeno do spisu klienta.

Zpětná vazba klientů je důležitá pro průběžné hodnocení spolupráce s klientem a plánování dalšího průběhu spolupráce, poskytováním služby a zkvalitňování odborného sociálního poradenství.

Pro hodnocení a zpětnou vazbu jsou klientům poskytovány také dotazníky, které jsou k dispozici v chodbě, zasedací místnosti návštěvní místnosti DC Pluto a kanceláři sociálního pracovníka. Tyto dotazníky mohou být vyplněny anonymně a vhozeny do schránek důvěry, která je vybírána zpravidla 1x týdně, umístěné před návštěvní místností a kanceláři odborného poradenského pracovníka v budově DC Pluto. Dotazníky jsou zakládány u odborného poradenského pracovníka, který je 1x měsíčně předává ředitelce DC Pluto a jsou projednávány a vyhodnocovány na čtvrtletních poradách. Dotazník může být námětem ke zvyšování kvality sociální služby a jiným změnám.

Mezi další způsoby zpětné vazby, kterou mohou klienti využít je emailová adresa odborného poradenského pracovníka nebo forma písemnosti zaslaná na adresu služby. I v těchto případech má klient možnost se rozhodnout, zda bude vystupovat anonymně či nikoli.

K R I T É R I U M 15. c

Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.

Nejen odborní pracovníci, ale i externisté, praktikanti, zainteresované právnické nebo fyzické osoby mají možnost podat své náměty, názory, připomínky a stížnosti, které povedou ke zkvalitnění služby odborného sociálního poradenství. Tyto informace mohou sdělit řediteli služby např. na poradách, případových schůzkách nebo jiných schůzkách, na kterých bude vyhotoven zápis.

Zpětnou vazbu od zainteresovaných právnických a fyzických osob mohou získat i pracovníci služby odborného sociálního poradenství např. formou schůzek na pracovištích OSPOD nebo na různých pracovních metodických setkání atp.

Tato hodnocení mohou být využita ředitelem k tvorbě výročních závěrečných zpráv, které prezentují činnost služby odborného sociálního poradenství za uplynulý rok. Zprávy se předkládají zřizovateli

Dětské centrum Pluto, příspěvková organizace

Hornická 900/8

735 64 Havířov-Prostřední Suchá



služby odborného sociálního poradenství a veřejnosti formou webových stránek organizace nebo tištěné v zasedací místnosti. Elektronicky je mají pracovníci k dispozici na sdíleném disku organizace.

K R I T É R I U M 15. d

Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Vyjádření se ke způsobu poskytování služby odborného sociálního poradenství, kvalitě, pracovníků, prostorám nebo poskytnutým informacím může klient formou podnětů, připomínek a stížností. Tyto informace jsou následně diskutovány na poradách pracovníků a jsou přijímána opatření ke změnám a zkvalitnění služby.

Na základě těchto podnětů stížností a připomínek, případně jiných změn jsou pak revidovány, nejméně však 1x za 2 roky standardy kvality sociální služby a další vnitřní předpisy.

Dětské centrum Pluto, příspěvková organizace

Hornická 900/8

735 64 Havířov-Prostřední Suchá



Nástroje:

Související vnitřní dokumenty a formuláře organizace:

- Dotazník pro dítě
- Dotazník pro zainteresované osoby (OSPOD, fyzické a právnické osoby, orgány veřejné moci)
- Protokol o hlášení nežádoucí události
- Evidence stížností/podnětů/připomínek
- Hodnotící formulář

Související řády a směrnice zařízení:

- Organizační zajištění BOZP
- Organizační řád
- Požární ochrana a dokumentace ke zdolávání požáru
- Vnitřní kontrolní systém

Související standardy kvality:

- Standardy kvality pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Právní předpisy:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví;
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

Webové stránky:

- www.plutocentrum.cz
- [Přihlášení - Portál kraje \(msk.cz\)](http://Přihlášení - Portál kraje (msk.cz))

Místo realizace: Hornická 900/8, 735 64 Havířov – Prostřední Suchá

Závaznost: pracovníci DC Pluto

První vypracování: 10.05.2023

Aktualizace: 10.05.2025

Zpracoval: mgr et Bc. Nikola Mojová DiS., Mgr. Martina Procházková

Schválil: Mgr. Zuzana Klimszová