

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;

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

- 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;
- 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 navrhnout 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;

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

- ✓ 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 specifickou 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.

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

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 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.

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

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: Lípová 618/12, Město, 736 01 Havířov

Závaznost: pracovníci DC Pluto

Třetí vypracování: 5. 12. 2024

Aktualizace: 5. 12. 2026

Zpracoval: mgr et Bc. Nikola Mojová DiS., Mgr. Zuzana Klimszová

Schválil: Mgr. Zuzana Klimszová

