



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

2019

DOMOV PRO SENIORY SVĚTLO, POBOČKA PÍSEK
KARLA ČAPKA 2549, 397 01 PÍSEK

IČO: 70 86 98 12

ZŘIZOVATEL:
JIHOČESKÝ KRAJ
U ZIMNÍHO STADIONU 1952/2
370 76 ČESKÉ BUDĚJOVICE

XV / Zajištění kvality poskytovaných služeb

STANDARD ČÍSLO: 15

ZMĚNA: 4

PLATNÁ OD: 1. 5. 2019

ROZSAH PŮSOBNOSTI: DS Světlo, pobočka Písek

Za aktualizaci zodpovídá: Bc. Martina Kolářková, DiS.

Schválil: Mgr. Milada Chylíková

Vydáno: v tištěné podobě, na společném serveru DS Světlo, pobočka Písek

Určeno pro: zaměstnance DS Světlo, pobočka Písek, uživatele DS Světlo, pobočka Písek

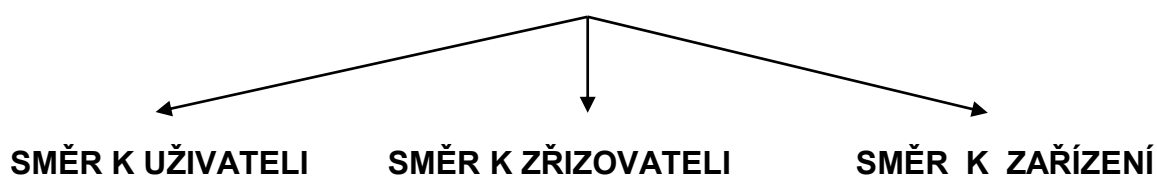
Změnový list ke SQSS č. 15

Změna č.	Původní vydání
Platnost od:	01.05.2008
Předmět změny:	
Změna č.	1
Platnost od:	18.03.2010
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	2
Platnost od:	8.11.2010
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	3
Platnost od:	1.7.2015
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	4
Platnost od:	1.5.2019
Předmět změny:	Formální úpravy, změna roku platnosti
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	

Zajištění kvality sociální služby

Poskytovatel chápe zajišťování kvality poskytovaných sociálních služeb jako neustálý proces. Do hodnocení poskytovaných služeb zapojuje zaměstnance, uživatele, opatrovníky, rodinné příslušníky, dobrovolníky atd., kteří mohou poskytovat našemu zařízení zpětnou vazbu o poskytovaných službách.

K zajištění kvality služeb slouží Standardy kvality sociálních služeb. Standardy kvality jsou „živým materiálem“, který pružně reaguje na aktuální dění v organizaci (ze strany poskytovatele i uživatele) a na změny v zákonných normách. Kvalitu poskytovaných služeb lze chápat v rámci třech směrů:



Poskytovatel chápe veškeré připomínky, podněty a stížnosti jako podněty pro zlepšení poskytované služby, případně k odstranění nedostatků a jako zdroj zpětné vazby naší činnosti. Jedná se také o důležitý indikátor k hodnocení stanovených cílů poskytovatelů ve veřejném závazku.

Ukazatele pro kvalitu poskytované sociální služby

- Míra spokojenosti uživatelů, opatrovníků, rodinných příslušníků a zaměstnanců → dotazníky spokojenosti
- Zvyšování profesionální kompetence zaměstnanců → školení dle stanoveného plánu
- Pravidelné hodnocení veřejného závazku → každý rok, maximálně do konce března, poskytovatel zhodnotí veřejný závazek, respektive poskytování služby v souladu s veřejným závazkem organizace, na mimořádné poradě. V případě nutnosti dojde ke změně veřejného závazku nebo jeho jednotlivých částí. Jedná se o:
 - zhodnocení poslání organizace
 - zhodnocení cílové skupiny → hodnocení jednotlivých indikátorů cílů
 - zhodnocení krátkodobých a dlouhodobých cílů organizace
 - zhodnocení činností, které organizace poskytuje
 - zhodnocení zásad organizace
 - zhodnocení pravidel pro ochranu osob před předsudky

Ke zhodnocení kvality poskytovaných služeb, neboli jak organizace v praxi splňuje očekávání uživatelů, slouží systém zpětné vazby, kontroly a hodnocení, který organizace v praxi uplatňuje.

Obecné modely hodnocení a řízení jsou navrženy tak, aby:

- hodnotily kvalitu a účinnost poskytovaných služeb
- stanovovaly, zda služby odpovídají očekáváním uživatelů
- korigovaly nebo opravovaly jakékoliv chyby zjištěné v průběhu procesu. Zajištění kvality je zaměřeno na stanovené standardy a zahrnuje soustavný systém sledování, hodnocení a nápravy.

V praxi se jedná o následující techniky:

A) Interní techniky zjišťování spokojenosti s kvalitou poskytovaných sociálních služeb

- 1. Supervize** – domov pro seniory spolupracuje se supervizorem, každý zaměstnanec má možnost individuální supervize
- 2. Dotazníky spokojenosti** - pravidelně je hodnocen způsob poskytování služeb anonymním dotazníkem na určité téma. Dotazník je sestaven jak pro uživatele, opatrovníky nebo rodinné příslušníky, tak pro zaměstnance. Průzkum i jeho zpracování provádí sociální pracovníci. S vyhodnocením dotazníků jsou uživatelé seznamováni na nástěnkách domova a prostřednictvím D - magazínu.
- 3. Evidence připomínek, stížností a podnětů** – všechny stížnosti jsou písemně zaznamenány, řešeny a vyhodnocovány (viz. Standard č. 7). Poskytovatel pracuje i s projevy nespokojenosti nekomunikujících uživatelů.
- 4. Plnění Individuálních plánů uživatelů** - individuální plány (plán péče a osobní cíl) uživatelů jsou sestavovány při uzavření smlouvy, poté jsou stanoveny jednotlivé kroky k jejich naplňování, průběžně jsou sledovány a hodnoceny každé tři měsíce.
- 5. Schránka důvěry** – uživatelé, opatrovníci nebo rodinní příslušníci mají možnost podávat své náměty, připomínky a stížnosti k poskytované službě do schránky důvěry, která je umístěna vedle kanceláře sociálního pracovníka. Každý všední den je schránka vybírána sociálním pracovníkem (případně zástupcem) a podané připomínky jsou řešeny dle platných postupů.
- 6. Namátkové kontroly** na úseku přímé péče

B) Externí techniky zjišťování spokojenosti s kvalitou poskytovaných sociálních služeb

1. Kontrolní činnost zřizovatele

2. Inspekce kvality sociálních služeb

3. Studie a závěry nezávislých zdrojů – kancelář veřejného ochránce práv, media, partnerské spolupracující subjekty

Všechny tyto interní i externí techniky dávají objektivní zpětnou vazbu o daném zařízení a jsou důležitým ukazatelem plnění veřejného poslání organizace a kvality poskytované sociální služby.

Mgr. Milada Chylíková
ředitelka DS Světlo

Poznámka: K tomuto standardu se váže:

- Zřizovací listina DS
- Veřejný závazek organizace