



Standardy kvality sociálních služeb

Standard č. 15	Zvyšování kvality sociální služby
Aktualizace platná od:	1. 4. 2011

Plné znění standardu:	
Kritérium 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.
Kritérium b)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
Kritérium c)	Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.
Kritérium d)	Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Vysvětlení standardu:
<p>Standardy kvality sociálních služeb mají být neustále živým materiálem, který není nikdy zcela hotový. Sociální služba musí pružně reagovat na změny, ke kterým dochází, ať již na straně klientů, nebo obecně ve způsobu poskytování konkrétního druhu služby nebo odborných přístupů k cílové skupině klientů. Potřebuje si neustále ověřovat, zda poskytuje službu v souladu se svým veřejným závazkem a zda je tento závazek ještě platný a potřebný s ohledem na požadavek společnosti.</p> <p>K tomu jí má posloužit system zpětné vazby, kontroly a hodnocení, který v praxi uplatňuje. Aby byly informace objektivní, je vhodné získávat je nejen od klientů služby (rozhovory, dotazníky, rozborem stížností), ale také např. od jejich příbuzných, od zaměstnanců nebo externích spolupracovníků, studentů, dobrovolníků nebo občanů v nejbližší komunitě apod.</p>

Důkazy (doklady) o naplňování standardu v organizaci:

Písemné důkazy:

- vnitřní předpis - Pravidla pro vyřizování stížností, připomínek a námětů
- složka vedená sociálním úsekem – Evidence stížností a podnětů (obsahuje veškeré podané stížnosti, včetně záznamů o jejich řešení)
- vnitřní předpis – směrnice č. 15/2009 Pravidla pro výkon studentské praxe, odborné stáže a dobrovolnické práce
- provedené základní dotazníkové šetření spokojenosti klientů (2–3/2011)
- dosud rozpracované a plánované materiály:
 - metodický postup organizace pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby
 - metodický postup organizace Individuální plánování s klientem sociální služby – především část o vyhodnocování informací získaných v průběhu individuálního plánování – při mapování nebo realizaci akčních plánů klientů (plnění cílů)
 - kompletní revize vnitřního předpisu - Pravidla pro vyřizování stížností, připomínek a námětů
 - zpráva z modelového hodnocení kvality v rámci projektu Podpora transformace sociálních služeb (audit plnění některých vybraných SQSS)

Důkazy v každodenní praxi:

- schůzky pracovní skupiny pro zavádění SQSS – přehodnocování dosavadního stavu zavedení SQSS a tvorba chybějících pravidel a postupů
- pravidelné metodické schůzky s koordinátory oddělení – řešení problémového chování, sporných témat (etických, v ochraně práv apod.), stížností klientů, problémů v provozu zařízení atd.
- řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- zjišťování spokojenosti klientů – rozhovory s klíčovými pracovníky, pozorování, dotazníkové šetření
- osobně získávaná zpětná vazba na průběh a kvalitu sociální služby od studentů – praktikantů, stážistů nebo dobrovolníků
- týmové supervize a písemná zpětná vazba z nich (v rozsahu odsouhlaseném týmem)
- nezávislá osobní nebo písemná hodnocení ze strany pozvaných kvalifikovaných odborníků (např. APLA Praha, Vyšší Hrádek, p. s. s., Sociální služby Česká apod.)
- pravidelné porady managementu organizace a především vícedenní výjezdní porady, kterých se zúčastňují i koordinátoři oddělení a jsou na nich řešeny koncepční a strategické otázky rozvoje organizace (pracuje se s vizí, cíli, posláním apod.)
- namátkové kontroly na úseku přímé péče (způsoby poskytování služby, dodržování práv apod.)

Zpracoval: Martin Holub, vedoucí sociálního úseku

Schválil: Mgr. Aleš Adamec, ředitel

Dne: 22. 3. 2011