

Křižovnická pečovatelská služba

STANDARD č. 15

Zajištění kvality služeb

Platný od 24. 9. 2015

Zvyšování kvality sociální služby v souladu s cíli a posláním služby

Organizace má zpracovaný postup, vedoucí ke zvyšování kvality poskytované sociální služby.

Hodnocení kvality poskytovaných služeb

1) Cíl hodnocení:

- zjistit spokojenost uživatelů
- řešit oblasti nespokojenosti uživatelů
- získat podněty pro další zlepšování nebo rozšiřování poskytované služby

2) Oblasti hodnocení služby:

- naplňování cílů služby
- respektování samostatnosti, nezávislosti uživatelů, dodržování jejich práv
- vystupování a chování pracovníků, dodržování Etického kodexu
- odbornost a potřebné oblasti vzdělávání pracovníků
- podněty a připomínky uživatelů, zaměstnanců, třetích osob (veřejnost, externí odborníci, opatrovníci atd.)
- jiné

3) Při vyhodnocování podkladů organizace využívá běžné statistické metody.

4) Podněty získané hodnocením kvality poskytované služby využívá organizace jako podklad pro střednědobé a dlouhodobé plány rozvoje.

Ukazatele kvality poskytované sociální služby

- míra spokojenosti uživatelů
- zvyšování profesionální kompetence zaměstnanců
- vytváření partnerského vztahu mezi uživateli a zaměstnanci

Při kontrole a získávání zpětné vazby o poskytování služby organizace používá tyto vstupní informace:

1) Zpracované stížnosti

- 1 x ročně zpracovává výstupy sociální pracovník služby a předkládá řediteli organizace
- stížnosti jsou uloženy u sociálního pracovníka

Křížovnická pečovatelská služba

- 2) Hodnotící rozhovory s pečovatelkami
 - 1x ročně zpracovává koordinátor služby a předkládá řediteli organizace
 - zpracované hodnotící dotazníky jsou uloženy u asistentky ředitele organizace

Další možnosti:

- 1) Hodnocení konzultantky kvality
- 2) Výstupy z porad pracovníků
- 3) Finanční kontroly
- 4) Interní audit

Spokojenost uživatelů s poskytováním služby zjišťujeme více způsoby

- pravidelné kontroly prováděné ředitelem
- dotazníkem, který je uživatelům předkládán minimálně jednou ročně
- evidence a vyhodnocování stížností a podnětů
- plnění individuálních plánů

Spokojenost pracovníků s poskytovanou službou zjišťujeme více způsoby

- KPS zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních, včetně pracovníků v přímé péči.
- Organizace zpracovává všechny podněty pracovníků ke službě, zohledňuje požadavky, související s poskytováním služby, např. požadavky na vzdělání.

Organizace zpracováním získává tyto výstupní informace, za které zodpovídá ředitel:

- 1) komplexní přehled o spokojenosti se službou od uživatelů a veřejnosti
- 2) potřebné podklady pro přehodnocení poslání a cílů služby (1x ročně)
- 3) podklady pro vytvoření dlouhodobých rozvojových plánů organizace
- 4) ředitel informace zpracuje písemnou formou a se závěry seznámí pracovní tým (1x ročně)