**STANDARD 16**

**Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany**

Kritérium

16a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanoven systém pravidelné revize

naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu

sociálně-právní ochrany.

16b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovena vnitřní pravidla pro

zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, orgánu sociálně-právní ochrany obecního úřadu

obce s rozšířenou působností a dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a

orgánů veřejné moci.

Související legislativa:

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Vnitřní řád zařízení

- Provozní řád zařízení

**A:**

**Systém revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení**

**způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.**

Na naplňování standardů kvality se podílejí zaměstnanci zařízení, kteří se standardy kvality

sociální péče řídí při naplňování svých pracovních povinností.

Systém průběžné kontroly probíhá celoročně dle změn a aktuálních informací obsažených

v jednotlivých standardech. 1x ročně probíhá celková revize všech standardů.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 2 | 4

**B:**

**Pravidla pro zjišťování zpětné vazby**

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zjišťuje zpětnou vazby zejména od cílové

skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších osob a orgánů veřejné moci.

Zpětná vazba je zjišťována několika způsoby, zejména:

- dotazníkem,

- evidencí stížností,

- z rozhovorů (telefonických i osobních),

- zapojením zaměstnanců,

- vyhodnocováním dat.

**Dotazník**

Uživateli sociální služby s ohledem na věk a rozumovou vyspělost, zákonnému zástupci dítěte

(rodiči) předkládáme v průběhu roku anonymní dotazník (viz příloha – dotazník základní

sociální poradenství), který má možnost vyplnit a vyjádřit tak svou spokojenost nebo naopak

nespokojenost s poskytovanou službou. Mohou v dotazníku zaznamenat stížnost, ale i

pochvalu.

Osoby, které lze zahrnout pod širší rodinu umístěného dítěte a dále další nezainteresované

osoby jako např. studenti vykonávající praxi v zařízení pro děti vyžadujíc okamžitou pomoc

(dále ZDVOP), zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále orgánu SPOD),

spolupracující právnické a fyzické osoby mají možnost se vyjádřit k naplňování kvality

standardů ZDVOP taktéž prostřednictvím dotazníku (viz příloha – dotazník pro třetí

nezainteresované osoby).

**Vyplněné dotazníky uživatelé a další osoby výše uvedené vhodí do schránky na**

**připomínky, náměty a stížnosti, která je umístěna v návštěvní místnosti.**

Stejně tak, jako nám záleží na spokojenosti klientů, nám záleží i na spokojenosti našich

zaměstnanců. Právě proto i oni vyplňují dotazník (viz příloha - dotazník pro zaměstnance -

anonymní a dotazník sebehodnotící – veřejný). Tyto dotazníky vhazují též do schránky na

připomínky, náměty a stížnosti. Veřejný dotazník může být odevzdán přímo nadřízenému –

ředitelce zařízení.

Všechny formuláře dotazníků musí být přístupné veřejnosti. Schránku vybírají pověření

zaměstnanci (ředitelka zařízení nebo sociální pracovník) a to 1x týdně, vždy v pátek do 14

hod. Klademe důraz na zachování anonymity a soukromí těch, co ji chtějí využít.

Výsledky získané z dotazníkového šetření zpracováváme do analýzy. Po vyhodnocení

dotazníku jsou veškeré výsledky uloženy v kanceláři sociálního pracovníka ve složce

(„Dotazníky“). Složka taktéž obsahuje veškeré vyplněné dotazníky. Stručnější popis výsledků

dotazníkového šetření je zahrnut v závěrečné zprávě za předchozí rok- hodnocení kvality

poskytovaných služeb ZDVOP. Tyto výsledky budou zveřejněny i ve výroční zprávě o

činností ZDVOP.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 3 | 4

Vyhodnocení dotazníkového šetření zpracovává sociální pracovník nejlépe do konce roku,

nejpozději však do 31. ledna roku následujícího.

**Evidence stížností**

Viz Standard č. 14 – vyřizování a podávání stížností.

Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných

zájmech (dítě, zákonný zástupce dítěte, osoba odpovědná za výchovu dítěte, zaměstnanec

zařízení,…).

Stížnost může být podána ústně nebo v písemné podobě.

Stížnost může být podána anonymně i veřejně. K podání anonymní připomínky, námětu či

stížnosti je určena schránka umístěná v návštěvní místnosti.

Stížnosti se evidují v knize Evidence stížností, která je umístěna v kanceláři ředitelky zařízení.

**Rozhovory**

Na základě telefonického nebo osobního pohovoru s klientem a jeho rodinnými příslušníky

zjišťujeme jejich potřeby a požadavky na výkon sociálně-právní ochrany. Z rozhovoru je vždy

proveden písemný záznam, který je vložen do osobního spisu umístěného dítěte. Rozhovory

zjišťujeme spokojenost klientů se službou a s personálem, který se podílí na poskytování

sociální služby.

**Zapojení zaměstnanců**

Dalším neméně důležitým bodem je získávání zpětné vazby od zaměstnanců, kteří jsou

důležitou současní procesu, který vede k vyřešení nepříznivé životní situace klienta / tj. dítěte

a jeho rodiny/.

Zaměstnanci prostřednictvím svých návrhů a připomínek zvyšují kvalitu poskytovaných

služeb. Prostřednictvím námětů se kolektiv snaží naplňovat standardy kvality a podílí se na

rozvoji již využívaných metod a technik. Zaměstnanci se pravidelně účastní vzdělávacích

akcí, kdy získané vědomosti uplatňují v praxi a inovují tak již zaběhlý systém.

**Zaměstnanci mohou své náměty prezentovat prostřednictvím:**

- porad,

- dotazníků,

- rozhovorů.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 4 | 4

**Vyhodnocování dat**

**Na základě sebraných informací týmově zjišťujeme.**

- Jaký mají dopad poskytnuté služby na život klientů.

- Zda-li dochází k naplňování stanovených cílů v rámci plánu poskytování sociálněprávní

ochrany.

- Jaký mají dopad poskytované služby na práci zaměstnanců.

- Jaký mají dopad poskytnuté služby na provoz zařízení.

- Jaký mají dopad poskytnuté služby na mezilidské vztahy mezi klienty, mez i

zaměstnanci a mezi klienty a zaměstnanci.

- Jaký mají dopad poskytnuté služby na zlepšení technického a materiálního vybavení

zařízení.

- Jaký mají dopad poskytnuté služby na zlepšení týmové práce.

**Vyhodnocení dat se písemně zpracovává**

- 1 x měsíčně - dosažení dílčích cílů v rámci stanoveného plánu poskytování sociálněprávní

ochrany; spokojenost klienta s poskytovanými službami; vyhodnocovat

můžeme i dříve dle potřeby, vyhodnocuje klíčový pracovník.

- 1 x ročně- zpracováno ve výroční zprávě o činnosti ZDVOP – hodnocení je

víceúrovňové - komplexní hodnocení poskytovaných služeb zařízení.

Ve výroční zprávě za rok 2015 bude zahrnuto již i vyhodnocení anonymních dotazníků

klientů, třetích nezainteresovaných osob a samozřejmě i **sebehodnotící a anonymní dotazník**

**pro zaměstnance.**

**Vyhodnocení dat obsahuje:**

- hodnocení zaměstnanců,

- hodnocení práce s jednotlivými uživateli,

- naplňování krátkodobých a dlouhodobých cílů,

- naplňování poslání zařízení,

- vyhodnocení podaných stížností,

- vyhodnocení dotazníkového šetření.

**Zpracovala**: MUDr.Ivana Ryglová,Marcela Jirková

**Schválila**: MUDr.Ivana Ryglová

Platnost standardu od 11.1.2015

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_