



STANDARD Č. 15:

Zvyšování kvality sociálních služeb

ZÁVAZNÉ PRO:

všechny zaměstnance sociální služby
studenty odborné praxe, dobrovolníky, praktikanty
uživatele služeb

ZPRACOVAL:

kolektiv zaměstnanců

SCHVÁLIL:

Bc. Miroslav Nosek

Za vydávání a aktualizaci metodiky služby je zodpovědný Bc. Miroslav Nosek.

Pracovníci byli seznámeni s aktuální verzí metodiky služby.

| DATUM | JMÉNO A PŘÍJMENÍ | PODPIS PRACOVNÍKA |
|-------|------------------|----------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Vytvořeno dne: 2.1.2015

Aktualizováno dne: 1. 1. 2015

Zodpovědná osoba: Bc. Miroslav Nosek

.....

Podpis, razítko

Pečovatelská služba města Miletín usiluje o to, aby registrovaná terénní sociální služba byla poskytována efektivně a kvalitně, a aby se kvalita služby neustále zvyšovala.

Pečovatelská služba města Miletín zjišťuje spokojenost uživatelů služeb i pracovníků organizace. K tomu využívá systém dotazování formou tištěných dotazníků i osobních pohovorů (klíčový pracovník x uživatel). Do hodnotícího systému se zapojují uživatelé služeb, pracovníci, opatrovníci, osoby blízké, popřípadě jiné zainteresované osoby.

Poskytovatel průběžně hodnotí (v rámci zjišťování spokojenosti), zda způsob poskytování sociální služby je v souladu s:

- veřejným závazkem pečovatelské služby, tj. definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby,
- osobními cíli jednotlivých uživatelů.

Nástroje ke zjišťování kvality sociálních služeb:

Jako základní formy zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytováním sociální služby jsou používány:

- dotazníky zjišťující spokojenost uživatelů se službami, které jsou vyhodnocovány vedením pečovatelské služby v Miletíně 1x ročně,
- pravidelné hodnocení naplňování osobních cílů uživatelů a průběhu sociální služby v rámci individuálního plánování,
- analýza výsledků řešení stížnosti uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, sledování efektivity přijatých opatření a jejich využití pro rozvoj sociální služby.

Jako další formy zjišťování kvality poskytované sociální služby jsou používány:

- výstupy z pracovních porad,
- připomínky a podněty z řad rodinných příslušníků – individuálně při návštěvě osoby blízké/opatrovníka v sídle pečovatelské služby u sociálního pracovníka,
- připomínky a podněty od pracovníků a dalších osob, podílejících se na poskytování sociální služby v pečovatelské službě (praktikanti, stážisti, dobrovolníci),
- výsledky kontrolní činnosti, jak interní, tak nadřízeného orgánu (např. odbor sociálních věcí příslušného městského úřadu) a dalších kontrolních orgánů (např. inspekce kvality apod.),
- výsledky posouzení nezávislých odborníků (supervize).

Nástroje ke zvyšování kvality sociálních služeb:

- Zvyšování profesionality zaměstnanců – další vzdělávání v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Porady zaměstnanců sloužící k předávání informací mezi pracovníky pečovatelské služby.
- Intervize.
- Nabídka podpory pracovníků v přímé péči formou supervizí.

Všichni zaměstnanci pečovatelské služby v Miletíně respektují právo uživatelů vyjádřit

svou spokojenost či nespokojenost s poskytovanou sociální službou a na základě zjištěných skutečností vytváří takové podmínky a poskytují takovou sociální službu, která naplňuje ve veřejném závazku definované poslání, cíle a zásady pečovatelské služby.

V Miletíně dne 1. 1. 2015