



## **PEČOVATELSKÁ SLUŽBA OKŘÍŠKY**

### **Standard č.15**



### **Zvyšování kvality sociální služby**

Kvalitní služba je ta, která využívá dostupné zdroje k dosažení co nejlepších výsledků pro své uživatele.

### **KRITÉRIA**

**1.**

**Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob.**

**2.**

**Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby.**

**3.**

**Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby**

**4.**

**Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.**

Pečovatelská služba Okříšky dbá na to, aby se kvalita služeb zvyšovala v souladu s veřejným závazkem. K dosažení tohoto cíle používáme způsoby, které se navzájem doplňují:

- analýzu potřeb cílové skupiny uživatelů;
- stanovení individuálních plánů a osobních cílů;
- poskytování služby podle daných, ale nikoli neměnných pravidel;

- vybavení moderními prostředky, pomůckami;
- zavádění změn na základě analýzy potřeb uživatelů i nových informací z oblasti poskytování sociálních služeb;
- účast na vzdělávacích akcích a zavádění informací na nich získaných do praktického života

Tyto metody se odrážejí v naplňování standardů kvality, které pečovatelská služba Okříšky nechápe jako dogma, ale upravuje je na základě výše uvedených způsobů zvyšování kvality služeb. Při zavádění sleduje, zda jsou v souladu s veřejným závazkem.

Pečovatelská služba Okříšky je malou službou s malým rozsahem skutečně prováděných úkonů, proto nemá stanoveny pravidelné intervaly, kdy hodnotí kvalitu služby, ale reaguje průběžně na nové poznatky, vybavení, potřeby uživatelů.

### **Vnitřní pravidla pro zajišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby**

Hlavním kritériem kvality procesu poskytování služeb je spokojenost uživatelů, k čemuž je zapotřebí zajistit zpětnou vazbu od uživatelů. Tato vazba může být zajištěna i anonymní cestou, aby byla zajištěna otevřenost říci svůj názor beze strachu z možných následků.

Od kvalitní služby uživatel očekává: spolehlivost, ohleduplnost, dostupnost, jistotu, bezpečnost, důvěrnost informací, porozumění, věrohodnost, schopnost, komunikaci.

#### **➤ Nástroje ke zjišťování kvality služby**

Pečovatelská služba Okříšky používá pro zjišťování kvality služby tyto nástroje:

- dotazník pečovatelské služby pro uživatele, zákonné zástupce, opatrovníky, zaměstnance (frekvence 1x ročně);
- dotazníky městyse určený pro všechny občany městyse Okříšky,
- individuální rozhovory pečovatelky s klienty; blízkými, známými;
- pozorování;
- individuální plánování
- pravidelné schůzky pečovatelky s ostatními zaměstnanci městyse;
- pravidelné schůzky pečovatelky s vedoucí organizační složky;
- evidenci stížností, podnětů a připomínek;
- fórum Zdravého městyse

Vzhledem ke struktuře klientů, kteří spadají do cílové skupiny, je snahou PS omezit administrativní zjišťování kvality služby, ale volit spíše individuální rozhovory a pozorování pečovatelky a vedoucí PS s klienty služby.

### **Zapojení zaměstnanců do hodnocení kvality sociálních služeb**

Základním faktorem pro zajištění zvyšování kvality služeb je zapojení zaměstnanců pečovatelské služby, kteří mají možnost svými návrhy a podněty ovlivňovat zvyšování kvalitu služby. Neboť jsou v přímém kontaktu s uživateli služby a zajišťují proces individuálního plánování, nejlépe znají jejich

cíle a požadavky. Takto získané informace předávají na pravidelných poradách vedoucí PS Okříšky a vedení městyse Okříšky.

Účastní se takových vzdělávacích akcí, které napomáhají při řešení problematiky služby. Do hodnocení kvality poskytovaných služeb se mohou zapojit i ostatní zaměstnanci městyse, rodinní příslušníci, lékaři.

### **Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.**

Pečovatelská služba městyse Okříšky se stížnostmi, podněty i připomínkami (včetně anonymních) zabývá v souladu s pravidly pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby. Jsou chápány jako signál, že je služby třeba neustále zlepšovat a upravovat tak, aby odpovídala potřebám uživatelů.

Vyhodnocuje i podněty, stížnosti a připomínky, které byly podané ústně při běžných rozhovorech s klienty, rodinnými příslušníky, zaměstnanci apod. O těchto připomínkách, podnětech, stížnostech, jejich vyhodnocení a následném způsobu řešení je informována rada městyse Okříšky.

Vypracoval: ing. Jana Dvořáková

Příloha: Dotazník pečovatelské služby