

Standard č. 16: Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

Kritérium 16a

Systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu SPO

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.

Cíle kritéria:

- pravidelná reflexe naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany ZDVOP
- hodnocení úspěšnosti vlastní práce a způsobu, jakým je sociálně- právní ochrana vykonávána, jako jeden z nástrojů zajišťujících kvalitu poskytovaných činností

Účelem procesu standardizace v oblasti sociálně-právní ochrany dětí je především zvyšování kvality poskytované sociálně-právní ochrany. Standardizace není jednorázovým procesem, nýbrž kontinuální činností.

ZDVOP má proto nastaven fungující systém revize naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany, který prakticky uplatňuje. Do tohoto procesu jsou zapojeni všichni zaměstnanci v přímé práci s klienty. Tím je dosaženo toho, že prováděná revize obsáhne co nejvěrněji skutečnou praxi zařízení. Výstupy z takto provedené revize mohou sloužit jako podklad pro přijímání změn a úprav uplatňovaných pracovních způsobů a postupů.

Pravidelně jednou do roka bývá jedna z koncepčních porad zaměstnanců věnována tématu reflexe naplňování standardů kvality. Poradu řídí ředitelka ZDVOP a účastní se jí všichni zaměstnanci v přímé práci s klienty. Harmonogram porady je stanoven předem, aby měli zaměstnanci možnost promyslet si jednotlivé body.

Vstupními zdroji informací o kvalitě poskytování sociálně-právní ochrany jsou jednak statistické výkazy a analýza přijatých stížností, ale i výstupy z hodnocení zaměstnanců a jejich pohled na poskytovanou sociálně-právní ochranu, podněty klientů aj.

V průběhu porady jsou zaznamenávány dílčí závěry k jednotlivým částem programu. Výstupem je celkové zhodnocení činnosti ZDVOP. To se stává podkladem pro provádění změn a úprav v postupech, jež jsou v zařízení uplatňovány.

Celkové zhodnocení činnosti je zveřejněno ve výroční zprávě¹. Interně je využito zejména pro tvorbu plánu činnosti pro následující období.

O všech podstatných změnách jsou informováni jak klienti zařízení, tak také veřejnost. Důležité změny jsou zapracovány do informačních materiálů o činnosti zařízení a zveřejněny prostřednictvím internetu.

Průběžná kontrola a hodnocení způsobu, jakým je sociálně-právní ochrana vykonávána, souvisí úzce s kritériem 8a (pravidelné hodnocení zaměstnanců), a dále pak také se standardem č. 6 (plnění povinností zaměstnance plynoucích z jeho pracovní náplně).

Při stanovování systému kontroly a hodnocení jsou využívány hlavně procesy, které jsou v ZDVOP zavedeny a jsou funkční. Může se jednat o porady, evidenci práce s klienty, výkazy

¹ Příloha č. 93 – Zpráva o činnosti za rok 2016

uskutečněných činností, hodnotící rozhovory se zaměstnanci, ale také například o zpětnou vazbu od klientů či spolupracujících organizací (viz kritérium 16b).

Cílem kontroly a hodnocení má být především plánování a další rozvoj poskytování sociálně-právní ochrany, udržení či zvýšení její kvality tak, aby co nejlépe odpovídala skutečným potřebám cílové skupiny. Rozhodně se nemá jednat o nástroj represe vůči zaměstnancům zařízení.

Zaměstnanci zařízení vědí, jak kontrola a hodnocení kvality výkonu sociálně-právní ochrany probíhá. Záznamy a zápisy vztahující se ke kontrole a k hodnocení zařízení uchovává.

Systém pravidelné revize naplňování standardů kvality a hodnocení způsobu poskytování sociálně-právní ochrany je nastaven reálně, tj. způsobem, který ZDVOP dokáže v praxi realizovat. Komplikované a příliš sofistikované postupy jsou v tomto ohledu spíše na škodu, v praxi se ukazují jako obtížně uchopitelné a jen těžko z nich lze vyvodit jednoznačné závěry.

Součástí pravidelné revize naplňování standardů kvality je i kontrola aktuálních pravidel a postupů vytvořených za účelem naplnění standardů (viz kritérium 4b) a všech zveřejňovaných informací o činnosti ZDVOP.

Ředitelka Rodinného centra Kroměříž, z.s., Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, Kollárova 658/13, 767 01 Kroměříž průběžně kontroluje naplňování standardů kvality a následně zajistí zpětnou vazbu sociálním pracovníkům individuální konzultací.

Do procesu revize standardizace v oblasti sociálně-právní ochrany dětí jsou zapojeni všichni pracovníci zařízení, kteří se standardy kvality sociální péče řídí při naplňování svých pracovních povinností.

Průběžná kontrola probíhá celoročně dle změn a aktuálních informací obsažených v jednotlivých standardech, se kterými jsou seznámeni všichni zaměstnanci většinou prostřednictvím porad. Jednou ročně pak probíhá porada všech zaměstnanců v rámci hodnocení naplňování standardů kvality. Z těchto porad jsou vedeny zápisy.

Hodnocení probíhá i formou supervizí, porad, reflexí pracovníků a analýzou záznamů.

Cílem kontroly a hodnocení má být především další rozvoj poskytování sociálně-právní ochrany, udržení či zvýšení její kvality.

Jednou ročně se zpracovávají statistické údaje, které se uchovávají v evidenci zařízení.

Kritérium 16b

Pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci

Cíle kritéria:

- využívání zpětné vazby pro zkvalitňování výkonu poskytování sociálně-právní ochrany a další rozvoj ZDVOP

ZDVOP má zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od osob z cílové skupiny i od spolupracujících institucí. Obdobně jako pravidelná revize naplňování standardů kvality a

průběžná kontrola a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany (viz kritérium 16a), jsou i zpětné vazby od zmíněných subjektů důležitým zdrojem informací pro hodnocení kvality poskytovaných činností a pro jejich další rozvoj. Výhodné je získávat zpětnou vazbu průběžně, a to zejména jedná-li se o zpětnou vazbu osob z cílové skupiny.

K získávání zpětné vazby využívá zařízení především způsoby, které se mu v praxi osvědčují jako funkční.

Zpětnou vazbu od osob z cílové skupiny² může zařízení získat například prostřednictvím prostého dotazu na spokojenost s poskytovanou péčí či s podporou, které se jim od zaměstnanců zařízení dostává. Spolu s dotazem může zaměstnanec klienta požádat také o vyjádření jeho názoru na případnou změnu, jakou by klient uvítal. Doporučení - Při zjišťování zpětné vazby bývá vhodné ptát se nejen na to, s čím je klient při poskytování sociálně-právní ochrany nespokojen a jaké změny by uvítal. Vhodné je ptát se i na pozitivní stránky poskytované sociálně-právní ochrany, tj. co klientovi vyhovuje a s čím je spokojen, bez čeho by si poskytovanou pomoc nedovedl představit apod. Klientova reakce může být kromě zpětné vazby i zdrojem mnoha dalších informací užitečných pro pokračující práci s ním i s dalšími klienty v obdobné situaci.

Obzvláště tehdy, pokud se ZDVOP k získávání zpětné vazby od osob z cílové skupiny rozhodne využít formu dotazníku, nemělo by zapomenout na důsledné formulování otázek přiměřené věku a specifickým těchto osob. Otázky je třeba formulovat jednoznačně a konkrétně a vyvarovat se používání složitých formulací. Vyhodnocování dotazníků s obecně a nejednoznačně formulovanými otázkami nemůže přinést relevantní informace.

Do získávání zpětné vazby o kvalitě poskytované sociálně-právní ochrany lze kromě pracovníků v přímé práci s klienty zapojit i ostatní zaměstnance zařízení (například vedoucí zaměstnance, administrativní pracovníky atd.)³. Důležité informace lze získat i od dalších subjektů zapojených do podpory osob z cílové skupiny, od spolupracujících osob či od organizací a institucí, jakož i od dobrovolníků či stážistů apod. Způsob získávání jejich zpětné vazby může mít nejrůznější podoby. Písemnou zpětnou vazbu lze získat například distribucí zpětnovazebného dotazníku či anketou. O ústní zpětnou vazbu lze kolegy z jiných institucí požádat například v průběhu dnů otevřených dveří, při realizaci kulatých stolů či jiných společných pracovních setkáních, apod.

Zařízení také zajišťuje zpětnou vazbu poskytování sociálně-právní ochrany dětí, a to prostřednictvím dotazníku spokojenosti dětí a zaměstnanců. Dotazník umožňuje vyjádřit své názory. Dotazníky je možné vhodit do schránky sociálních pracovníků nebo zařízení, případně je možné odevzdání přímo pracovníkům ZDVOP. Dotazníky jsou zcela anonymní. Otázky v dotazníku jsou formulovány s ohledem na věk dětí.

Zpětná vazba funguje také prostřednictvím stížností, které může podat nezletilé dítě, zákonný zástupce, pracovník zařízení nebo občan samostatně nebo v zastoupení (zde nutná plná moc k zastupování stěžovatele). Pro získávání zpětné vazby lze využít i obdržené stížnosti a podněty na kvalitu poskytované sociálně-právní ochrany (viz standard č. 14). Důležité je, aby zaměstnanci zařízení byli schopni vnímat stížnosti a podněty ze strany klientů nebo spolupracujících odborníků nikoli jako kritiku své práce, nýbrž jako cenný zdroj informací

² Příloha č. 16 – Dotazník spokojenosti pro děti

³ Příloha č. 94 – Dotazník spokojenosti zaměstnanců

podněcující k reflexi jejich dosavadních postojů nebo postupů, a tedy jako příležitost ke zlepšení kvality poskytování péče a sociálně-právní ochrany zařízením.

Hodnocení kvality může probíhat také v rámci rozhovorů s dětmi a rodinnými příslušníky. Těmito rozhovory pracovníci zařízení zjišťují potřeby a požadavky na výkon SPOD a případně zda jsou naplňovány.

Důležité informace o zpětné vazbě ohledně kvality poskytované sociálně-právní ochrany kromě pracovníků, dětí a rodiny lze získat i od dalších subjektů zapojených do podpory osob z cílové skupiny, od spolupracujících osob či od organizací a institucí, od dobrovolníků či stážistů apod. Zařízení každoročně zasílá těmto dalším subjektům a organizacím dopis s žádostí o zhodnocení spolupráce⁴.

Informace získané ze zpětných vazeb různého druhu a charakteru jsou vždy vyhodnocovány a s výstupy z vyhodnocení jsou seznamováni jak zaměstnanci zařízení, tak také vhodnou formou osoby z cílové skupiny, spolupracující odborníci i veřejnost.

Pravidla pro zjišťování spokojenosti klientů:

Objektivní:

- analýzou záznamů, reflexí jiných pracovníků, při pracovních poradách či supervizích.

Subjektivní:

- pracovník zjišťuje spokojenost klientů v průběhu pobytu v zařízení a při ukončení pobytu (pomocí rozhovoru a dotazníku při propouštění dítěte)
- během pobytu je možné kdykoliv podat podnět či stížnost.

Zpětná vazba je určující pro další poskytování SPOD a jeho zkvalitňování.

V Kroměříži dne 1. 7. 2017.

Zpracovala: Bc. Lenka Fraňková

Schválila: Bc. Eliška Petruchová, ředitelka ZDVOP

⁴ Příloha č. 95 – Žádost o zhodnocení spolupráce