ZVYŠOVÁNÍ KVALITY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Označení dokumentu: SQSS/DZR/15	**Počet stran:** 2	**Počet příloh:**
Přílohy: **Související dokumenty:**		
Právní předpisy: 101/2001 Sb., Ochrana osobních údajích 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách 505/2006 Sb., vyhláška		
Účinnost dokumentu: 06/2016	**Zpracoval/a:** PhDr. Beáta Koňařík Bakošová	**Schválil:** Ing. Dalibor Mitrenga Ředitel
Revize dokumentu: 10/2021	**Zpracoval/a:** Mgr. Nina Schiller a kolektiv	**Schválil:** Ing. Dalibor Mitrenga Ředitel

Kvalita poskytované služby se jasně prokazuje tím, že se sociální služba neustále vyvíjí, zlepšuje a směruje k co největší kvalitě. Nástrojem, jak zjistit jak na tom s kvalitou služby jsme, je průběžné ověřování a hodnocení, zda jsou naše služby skutečně takové, jak deklarujeme svým posláním, zda poskytujeme službu určené cílové skupině a zda jsou naše cíle a zásady při poskytování v realitě shodné s tím, co je náš veřejný závazek. Pokud zjistíme, že naše praxe je v rozporu s tím, co deklarujeme, je možnost změnit stávající praxi nebo upravit veřejný závazek tak, aby odpovídal skutečnosti při poskytování služby.

Uvedený standard kvality je součástí vnitřních předpisů Obecně prospěšné společnosti Důstojnost. Se standardem kvality jsou prokazatelně seznámeni všichni zaměstnanci společnosti.

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

- Průběžná kontrola a hodnocení sociální služby probíhá na pravidelných poradách týmu, a to min. 2x ročně.
- Každý člen týmu je vyzván k hodnocení služby a k vyjádření, zda praxe poskytování sociální služby probíhá v souladu s deklarovanými cíli.

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby;

- Nástrojem na měření kvality spokojenosti uživatelů je dotazník hodnocení kvality služby pro uživatele.
- Dotazníkové šetření provádí v našem zařízení externí osoba, zpravidla sociální pracovník z jiného zařízení, který je poučen o způsobu sběru dat.
- Způsob dotazníkového šetření blíže specifikuje metodický postup hodnocení dotazníků kvality.

b) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

- Zpětná vazba od zaměstnanců je pro nás důležitá, protože z pohledu zaměstnanců zjišťujeme, jak vnímají poskytování služby ze svého pohledu.
- Akceptujeme a přijímáme nápady všech zaměstnanců, které vedou ke zlepšení kvality péče a služeb v zařízení.
- Do hodnocení služby jsou zapojeni také rodinní příslušníci našich uživatelů, a to prostřednictvím dotazníkového šetření.
- V zařízení uskutečňujeme různá společná setkání s uživateli a s jejich rodinami. Setkání jsou zaměřena na udržování a upevňování rodinných vazeb.
- Za důležitou zpětnou vazbu považujeme hodnocení vzájemné spolupráce se spolupracujícími a dodavatelskými organizacemi.
- Členové správní rady společnosti se rovněž zapojují do hodnocení formou poskytování zpětné vazby našim zaměstnancům na provozních poradách, kterých se minimálně jednou do roka účastní.

c) Poskytovatel využívá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jsou nástrojem na měření kvality poskytované služby.
- Každá stížnost je pro nás podnětem ke zlepšování kvality a k odstranění vzniklých nedostatků.
- Při vyřizování stížností se řídíme platným metodickým postupem.