

## Standard č. 15 Zajištění kvality služeb

**Platnost:** Od 1. 1. 2023

**Určeno:** Zaměstnancům Střediska sociálních služeb

**Cílová skupina:** Klienti sociální služby

Cílem je neustálé zvyšování kvality poskytovaných služeb. Do hodnocení kvality služeb jsou zapojeni klienti služby i zaměstnanci.

Pro zlepšování sociální služby a její další rozvoj je třeba průběžně zjišťovat od klientů, zda jsou se službou spokojeni a jaké mají požadavky a potřeby.

### **Kritérium č. 15.1.**

*Zařízení kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.*

- Při hodnocení činnosti je posuzováno, jak se daří naplňovat veřejný závazek, tedy poslání, cíle, zda jsou služby poskytovány stanovené cílové skupině, jak jsou naplňovány osobní cíle klientů a jak jsou přitom dodržovány stanovené principy a další pravidla.
- Pro posouzení činnosti je využíváno monitorování a následné vyhodnocování služby (např. sběr informací o počtu klientů, počet využívaných služeb, počet stížností, znalost počtu neuspokojených klientů a jejich potřeb, počet nových smluv).

### **Kritérium č. 15.2.**

*Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, s prostředím, kde jsou služby poskytovány a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.*

- Kvalita poskytovaných služeb je průběžně monitorována a hodnocena – odpovídá koordinátorka PS a koordinátorky v DPS.
- Při hodnocení se využívá různých metod jako např. rozhovory s klienty a jejich rodinnými příslušníky, pozorování apod. Klienti jsou nepravidelně dotazováni na spokojenost se službou, vyplnění dotazníků apod.
- Získané poznatky jsou využívány při poskytování služby a pro její zlepšení.
- Je sledováno naplňování osobních cílů klientů, pravidelně jsou vyhodnocovány a dle konkrétních situací upravovány individuální plány klientů tak, aby odpovídaly skutečným představám klientů.

**Kritérium č. 15.3.**

**Zařízení zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce apod.).**

Do procesu hodnocení pečovatelské služby jsou zapojeny různé zájmové skupiny a je třeba zjišťovat jejich spokojenost.

- Klienti služby - jejich spokojenost s nabídkou a kvalitou poskytování služeb
- Personál zařízení - především zaměstnanci, kteří se věnují přímé práci s klienty, jsou klíčovým zdrojem pro kvalitně poskytované služby. Znají nejlépe potřeby klientů, vědí, kde jsou nedostatky a jak je vyřešit. Jejich názor by neměl být opomíjen.
- Zadavatelé služeb – zřizovatel MČ Praha 1, má zájem na zajištění služeb.
- K dalším zájmovým skupinám mohou patřit dárci, spolupracující organizace a instituce, širší veřejnost.

**Kritérium č. 15.4.**

**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.**

Ke všem stížnostem od klientů (ústním i písemným) je přístupováno velmi zodpovědně a jsou považovány za důležitý zdroj informací, který pomáhá zlepšovat kvalitu služeb.

**Kritérium č. 15.5.**

**Zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.**

Organizace snižuje dle svých možností dopad své činnosti na životní prostředí – likvidace biologického odpadu, třídění komunálního odpadu, šetření energií, úspory v oblasti vytápění.