

Standard č. 15 Zajištění kvality služby - tísňová péče

Platnost: Od 1. 4. 2023

Určeno: Zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace

Cílová skupina: Klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost

Kvalitní služba je ta, která co nejlépe využívá dostupné zdroje, aby dosáhla co nejlepších výsledků pro své klienty a umožnila jim žít v bezpečí plnohodnotný a důstojný život odpovídající jejich věku a zdravotnímu stavu.

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.

Cílem je udržování kvality poskytovaných služeb a její zvyšování současně se snahou o rozvoj sociálních 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.
- 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, zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.

- Kvalita poskytovaných služeb je průběžně monitorována a hodnocena na poradách ředitele organizace – odpovídá vedoucí TP.
- Dispečink TP přijímá průběžně telefonicky nebo osobním stykem s klienty a jejich rodinami připomínky a náměty. Údaje jsou zaznamenány jednak v knize služeb, jednak v databázi počítače.

- Klienti jsou nepravidelně dotazováni na spokojenost se službou, získané poznatky jsou využívány při poskytování služby a pro její zlepšení.
- Je sledováno naplňování osobních cílů klientů, podmínky u klientů jsou pravidelně vyhodnocovány s cílem a je upravovány tak, aby odpovídaly skutečným a 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.

Do procesu hodnocení jsou zapojováni nejen klienti, ale i širší veřejnost dané věkové kategorie a zaměstnanci zařízení. Relevantní náměty a připomínky ze strany klientů jejich rodin jsou uplatněny v provozu TP s cílem zkvalitnit, eventuálně rozšířit stávající služby.

- 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. Znájí 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.

- Zařízení svojí činností nezatěžuje nadbytečně životní prostředí. Personál vypíná po dobu nečinnosti elektrické přístroje na pracovišti, taxislužbu využívá pro dopravu ke klientům pouze v noci, a to jen v nejnnutnějších případech, odpad třídí v souladu se zvyklostmi zavedenými v budově svého sídla, poliklinika Palackého 5, Praha 1
- TP spolupracuje s Odborem sociálních věcí a zdravotnictví MČ Praha 1. Má přehled o nabídce služeb dalších organizací poskytujících tísňové služby.