



Rytmus Střední Čechy, o.p.s.

## **Analýza současného stavu vnitřní metodiky organizace vážící se k naplňování SQSS č. 15**

**SQSS č. 15 – kritérium a): 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.**

Sběr potřebných dat provádí metodik a vedoucí služby v praxi v rámci:

Klientských porad - porady týmů jednotlivých služeb, kterých se účastní vedoucí služby, metodik služeb, klíčoví pracovníci a je-li to možné, tak i asistenti. Jsou předávány a sdíleny informace o aktuálním nastavení a průběhu služby u jednotlivých uživatelů. Z porad jsou vedeny a sdíleny písemné záznamy (součástí jsou případná metodická opatření). Frekvence: 1x za měsíc

- Slabé místo: Na klientských poradách nezaznívá dostatek informací o individuálních plánech uživatelů služby – jejich osobních cílech a naplánovaném průběhu služby (prostor pro sdílení vytvoří prostor pro kontrolu a hodnocení a případné včasné změny).

Zaškolování nových pracovníků v přímé péči – v rámci procesu zaškolování a metodické podpory nových, začínajících pracovníků probíhá intenzivnější kontrola a hodnocení způsobu poskytování služby.

Kontrola vedené případové dokumentace – za účelem hodnocení, poskytnutí zpětné vazby klíčovým pracovníkům a jejich vedoucím provádí metodik služby kontrolu vedené případové dokumentace se zaměřením na procesy i výsledky.

- Slabé místo: Kontrola vedené případové dokumentace je časově náročná, realizována více méně nahodile, v případě akutní potřeby nebo uvolnění kapacity metodika služeb. Analýza případové dokumentace poskytuje dvojí výstupy, informace o: kvalitě práce pracovníka a kvalitě služby (procesy a výsledky), s čímž je potřeba umět pracovat.
- Slabé místo: Kontrola a hodnocení na úrovni výsledků služby.



- Slabé místo: Osobní cíle uživatelů služby jsou v rámci jednotlivých individuálních plánů evidovány i vyhodnocovány také v elektronickém systému eQUIP, což přináší možnost sledovat a kvantifikovat naplňování cílů jak na úrovni individuálního případu, tak celé služby, příp. organizace. Organizace s těmito výstupy nepracuje.

Strategické plánování – v rámci externě facilitovaného procesu strategického plánování vzniká prostor pro kontrolu a zhodnocení definovaného poslání, cílů a zásad sociálních služeb a jejich případnou revizi. Frekvence: 1x za 5 let.

Vnitřní workshopy, metodické porady – realizuje metodik se zaměřením na určité téma, na základě předem definované potřeby. Frekvence: v případě potřeby, většinou min. 3x za rok. Z workshopů a metodických porad jsou vedeny a sdíleny písemné záznamy, jejichž součástí jsou i navržená metodická opatření změn (změny praxe, změny metodik, vzdělávání, apod.)

#### Zhodnocení:

V organizaci **není zaveden systém** kontroly a hodnocení souladu mezi způsobem poskytování sociální služby a definovaným posláním, cíli a zásadami služby, včetně osobních cílů jednotlivých osob. **Sběr potřebných dat probíhá nahodile, v rámci jiných procesů, bez cíleného zaměření**, a jejich následné interpretace. Metodik se často v jeden okamžik zaměřuje na několik odlišných typů dat, což je velmi náročné na zpracování a oddělení – jak pro metodika, tak pro pracovníky, od kterých potřebná data získává.

Organizace má definované své poslání. Vzhledem ke skutečnosti, že poskytuje dvě sociální služby, **chybí nedefinované poslání pro jednotlivé služby**. Obdobně zásady práce v jednotlivých službách jsou nedefinované stejně. Otázkou je, zda každá ze služeb nepřikládá jednotlivým zásadám rozdílnou váhu, zda v ní hrají stejnou roli, apod. Nastavení jednotlivých cílů služby, zejména služby podpora samostatného bydlení, vyžaduje taktéž revizi.

#### **Doporučení:**

- Revidovat, případně nově definovat poslání, cíle a zásady jednotlivých služeb.
- Zavést samostatný systém, který bude fungovat co nejjednodušeji a odděleně od jiných procesů.



SQSS č. 15 – kritérium b): **Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.**

Vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů služby se způsobem poskytování sociální služby jsou součástí vnitřních předpisů:

- SR\_B 02, část V.: Hodnocení služby uživatelem SR
- PSB\_B 02, část V.: Hodnocení služby uživatelem PSB

Zpětnou vazbu o spokojenosti uživatelů služby získávají klíčoví pracovníci při revizi individuálních plánů. V obou službách jsou zároveň využívány formuláře pro hodnocení služby (v různých fázích služby) - v podobě dotazníku. Uživatel služby vyplňuje formulář samostatně nebo absolvuje s pověřeným pracovníkem (nikoliv klíčovým pracovníkem) strukturovaný rozhovor. Vyplněné formuláře jsou součástí vedené případové dokumentace a v kopii předávány metodikovi služeb.

- **Slabé místo:** Výstupy z dotazníku, příp. strukturovaného rozhovoru mají minimální vypovídající hodnotu. Uživatelé služby otázkám často nerozumí, na řadu z nich nevědí, jak odpovědět, pracovníci se spokojí s neutrální nebo nekonkrétní odpovědí, apod.

#### **Zhodnocení:**

Využívané metody se omezují pouze na dotazník, příp. strukturovaný rozhovor opírající se o již zmiňovaný dotazník. Zvolený způsob zjišťování spokojenosti **neodpovídá specifickým potřebám uživatelů se sníženými komunikačními a kognitivními schopnostmi**. Součástí vnitřních pravidel není **postup pro vyhodnocování výstupů**.

#### **Doporučení:**

- Při nastavování metod a frekvence sběru potřebných dat zohlednit specifické potřeby jednotlivých skupin uživatelů a specifika, možnosti jednotlivých služeb.
- Nastavit postup pro vyhodnocování nasbíraných dat a zavádění potřebných změn.



SQSS č. 15 – kritérium c): **Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.**

Pro podněty od zaměstnanců je vytvořen prostor na klientských poradách, poradách managementu a metodických setkání pracovníků služby. Veškeré podněty týkající se kvality služby eviduje metodik služeb společně s ředitelem a vedoucími služby ve sdíleném formuláři *Podněty, připomínky, náměty*.

Zaměstnanci jsou také zapojeni do strategického plánování (v omezené míře) a ročního plánování – nastavování a hodnocení ročních cílů služby.

➤ Slabé místo: Nastavování a hodnocení cílů na úrovni služby.

#### **Zhodnocení:**

V organizaci chybí **pravidelný a systematický prostor pro hodnocení kvality služby zaměstnanci**, včetně stážistů a dobrovolníků, **a dalších zájmových skupin**.

#### **Doporučení:**

- Vytvořit pravidelný a systematický prostor pro hodnocení kvality služby zaměstnanci, včetně dobrovolníků a stážistů.
- Pro každou sociální službu vymezit zájmové skupiny a nastavit vhodné metody a frekvenci hodnocení poskytované služby.



SQSS č. 15 – kritérium d): **Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.**

Organizace má 3 evidované oficiální stížnosti. V praxi navázala na uzavření dvou stížností metodická opatření na úrovni služby.

#### **Zhodnocení:**

V organizaci se aktivně pracuje se stížnostmi. **Postup práce s uzavřenými stížnostmi** a jejich využití jako podnětu pro rozvoj a zvyšování kvality služby však **není systematizován a písemně popsán**. Realizované návazné kroky na úrovni metodických opatření nejsou písemně zaznamenány ve formuláři *Podněty, připomínky, náměty*.

#### **Doporučení:**

- Systematizovat postup práce s uzavřenými stížnostmi.