

STANDARBY KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 15

Zvyšování kvality sociální služby

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

Průběžné hodnocení a kontrola poskytování sociální služby probíhá prostřednictvím pravidelných supervizních sezení.

Hodnotící metoda

Základem hodnocení je dotazníková metoda. Tyto dotazníky vyplňují klienti nebo jejich zákonní zástupci.

Dotazník se týká vývoje klienta a změn, které služba uživateli přinesla.

Dále jsou to individuální plány klientů, které se průběžně upravují dle schopností a potřeb klientů.

V průběhu poskytování sociální služby jsou osobní asistenti v kontaktu se zákonnými zástupci klienta. Ti jsou při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby informováni, že se mohou kdykoliv obrátit na osobního asistenta s připomínkami a navrhnout změny individuálního plánu péče.

b) poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zajišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby

Vnitřní pravidla pro zajištění spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby.

Dotazníky pro rodiče

Individuální plány klientů

c) poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby

Dotazníky pro rodiče (POE) mohou v některých případech vyplnit i osobní asistenti, kteří jsou v pravidelném kontaktu s uživatelem.

Dalšími kompetentními osobami jsou pracovníci společnosti, kteří se účastní hodnocení a kontroly poskytování sociální služby, a to výměnou informací na pravidelných poradách týmu.

d) poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvýšení kvality sociální služby

Uživatelé služby jsou už při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby informováni o možnosti podat stížnost na způsob poskytování sociální služby a to způsobem, který je uveden ve Vnitřních pravidlech o podávání stížností.

Všechny stížnosti jsou evidovány v šanonu stížností, který je umístěn v kanceláři společnosti. V případě oprávněnosti stížnosti, bude zjednána nejen náprava konkrétního případu, nýbrž této stížnosti bude využito jako podnětu ke zkvalitnění poskytované sociální služby.

Účinnost:

Zpracoval: Drahomíra Brožová, ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

Schválil: Drahomíra Brožová, ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

Počet stran: 2

Počet příloh:

V Ústí nad Labem dne 01.01.2009.

Drahomíra Brožová
Ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.