

## STANDARDY 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 DS HELIAS probíhá prostřednictvím pravidelných interních supervizních sezení a poradách týmu, z nichž se pořizují zápisy.

#### 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 péče** klientů, které se průběžně upravují dle schopností a potřeb klientů.

V průběhu poskytování sociální služby DS HELIAS jsou pracovníci v kontaktu se zákonnými zástupci klienta. Ti jsou při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby informováni, že se mohou kdykoliv obrátit na ředitelku společnosti či sociálního pracovníka s připomínkami a návrhy na změnu individuálního plánu péče. Pravidla pro zjišťování spokojenosti osob s poskytovanou sociální službou jsou zpracována ve **Vnitřní směrnici č. 19**.

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

---

Pravidla pro zjišťování spokojenosti osob s poskytovanou sociální službou jsou zpracována ve **Vnitřní směrnici č. 19**

#### Další způsoby ověřující spokojenost poskytované sociální služby DS HELIAS:

- Dotazník spokojenosti s poskytovanou sociální službou DS HELIAS, který vyplňuje sociální pracovník s klientem či zákonným zástupcem klienta, v prostorách DS HELIAS
- Individuální plány klientů
- Osobní rozhovory s klienty nebo jejich zákonnými zástupci
- Telefonicky se zákonným zástupcem klienta
- Písemně – dopis adresovaný zákonnému zástupci klienta
- E-mailem se zákonným zástupcem klienta

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

---

**Dotazníky spokojenosti s poskytovanou sociální službou** mohou v některých případech vyplnit i pracovníci v sociálních službách, 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 a interních supervizích.

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

---

Uživatelé služby DS HEIAS jsou již při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby informováni o možnosti podat stížnost na způsob poskytování sociální služby a to způsobem, který je uveden ve *Vnitřní směrnici č. 11 Pravidla pro vyřizování stížností klientů DS HELIAS*.

Všechny stížnosti jsou evidovány ve složce stížností, která je umístěna v kanceláři ředitelky společnosti *Helias*.

V případě oprávněnosti stížnosti, bude zjednána nejen náprava konkrétního případu, nýbrž této stížnosti bude využito jako podnětu ke zkvalitnění poskytované sociální služby.

Účinnost: 1. 9. 2014  
Zpracoval: Bc. Petra Hrstková  
Schválil: Bc. Drahomíra Brožová  
Počet stran: 2  
Počet příloh: 4: zápisy z porad a interních supervizí, dotazníky spokojenosti s poskytovanou službou, individuální plány péče, vnitřní směrnice č. 11 a 19

V Ústí nad Labem dne 1. 9. 2014  
Bc. Drahomíra Brožová  
Ředitelka společnosti Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

DOKLAD JE ÚPLNÝ A PLATNÝ