

HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

KVALITA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

JAN SYROVÝ, 17. 3. 2015

ILP

Institute for leading people



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

TŘI OTÁZKY

Co je to kvalita?

Co je to hodnocení?

Co jsou to sociální služby

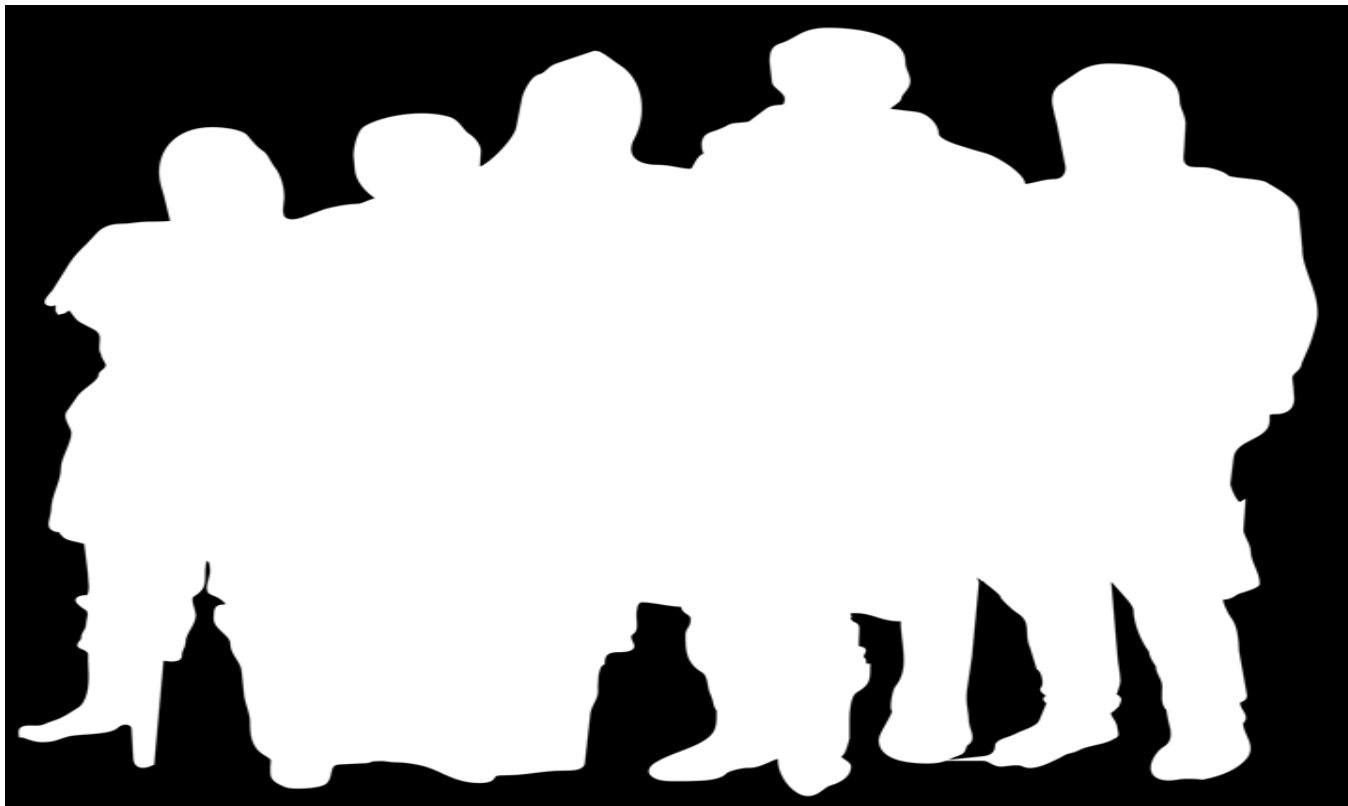


KVALITA

stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik



JAKÉ, ČÍ POŽADAVKY SE MAJÍ PLNIT?



ZÁKAZNÍK

uživatel, klient, obyvatel... je na 1. místě



DALŠÍ ZAINTERESOVANÉ STRANY

- **zadavatelé**
- **zřizovatelé**
- **příbuzní**
- **veřejnost**
- **pracovníci**
- **právní normy**
- **etické normy**



SPECIFIKUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

dva zákazníci



KLIENT & SPOLEČNOST



ILP

Institute for leading people

Jan Syrový, Kvalita v sociálních službách

KVALITA

Je to splnění požadavků klientů, společnosti a dalších zainteresovaných stran.



POŽADAVKY

- Klienti = spokojenost, naplnění potřeb
- Společnost = naplnění základních zásad poskytování sociálních služeb (§2) a veřejného závazku služby

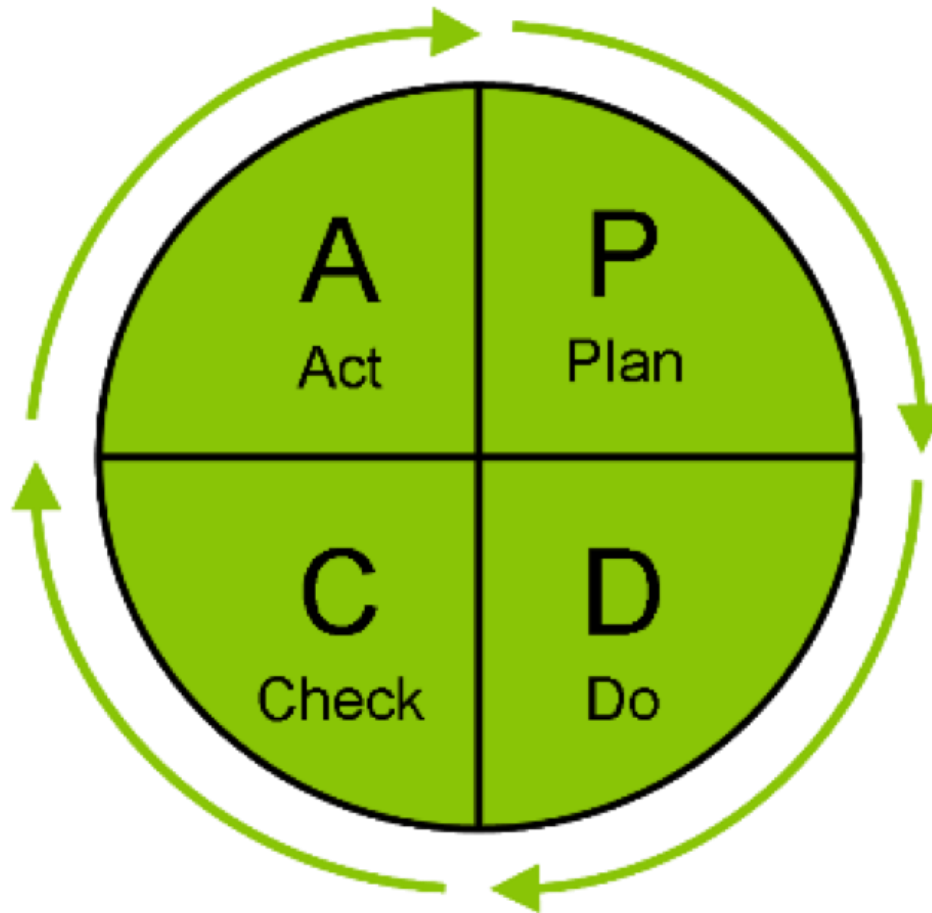
- **Další zainteresované strany**
 - příbuzní = spokojenost
 - hygiena = dodržení hygienických norem

HODNOCENÍ

Srovnání požadovaného a aktuálního, reálného stavu.



CYKLUS PDCA



NEZBYTNÁ PODMÍNKA HODNOCENÍ

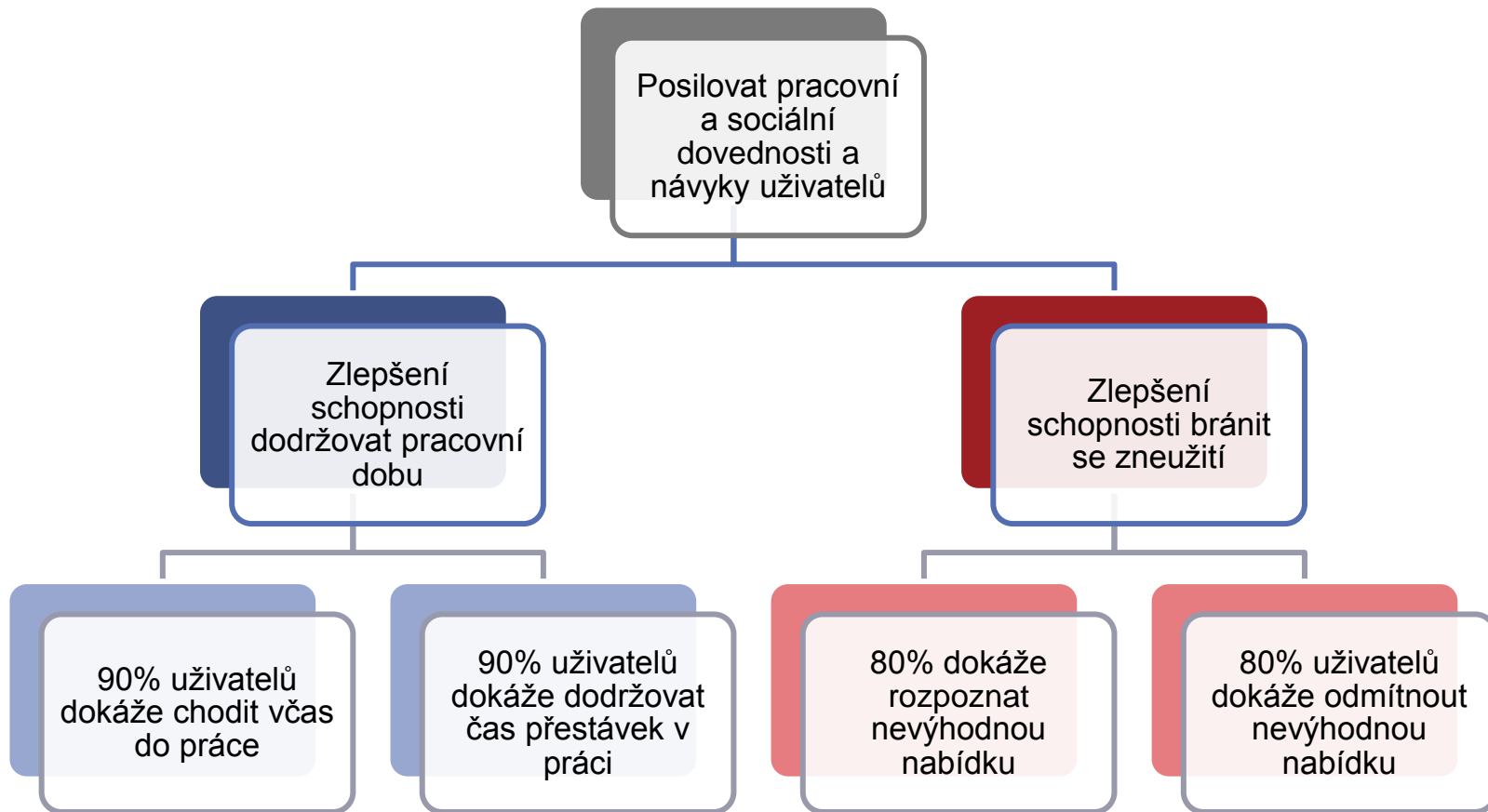
1. **Definice žádoucího stavu pomocí měřitelných či pozorovatelných ukazatelů.**
2. **Definice zdrojů informací pro hodnocení ukazatelů.**
3. **Definice požadovaných hodnot ukazatelů.**

SMART - PŘÍKLAD Z PRAXE

Cíl posilovat pracovní a sociální dovednosti a návyky uživatelů (formou celoživotního učení / prostřednictvím sociálně pracovní terapie)

Ukazatel	Zdroj	Požadavek
Počet naplněných cílů spolupráce uživatelů, které se přímo týkají posilování pracovních a sociálních dovedností uživatelů (např. „naučit se chodit včas do práce“; „umět dobře vycházet v pracovním kolektivu“).	Individuální plán (hodnocení)	úspěšně dosažených 80% a více z celkového počtu krátkodobých cílů v daném období

SCOPE BREAKDOWN SYSTEM



SOCIÁLNÍ SLUŽBY – VÍME, CO MÁME?

Co je cílem služby (k čemu má vést, co má být na konci)?

V jakém rozsahu můžeme službu poskytnout (kolik hodin týdně)?

Kdy můžeme službu poskytnout (které dny v týdnu, v kolik hodin)?

Co je konkrétním obsahem služby (jaké úkony, činnosti zahrnuje)?

Kdo ji poskytuje (požadavky na pracovníka)?

Co k tomu potřebujeme (jaké pomůcky, nástroje)?

Za jakých podmínek ji můžeme poskytnout (co musí být zajištěno)?

Jak se služba poskytuje (pracovní postup)?

Kolik to stojí?

ZAJÍC V PYTLI

Není možné hodnotit kvalitu něčeho, co dobře neznáme, o čem nemáme dostatek informací.

Nabídka služeb = požadavky na službu.



KVALITNÍ SLUŽBA?

Bylo dosaženo očekávaných výstupů?

Byla poskytnuta v daném čase a rozsahu?

Byly prováděny úkony či činnosti, které jsou obsahem služby?

Poskytovali ji pracovníci, kteří mají požadované znalosti a dovednosti?

Byly zajištěny všechny potřebné pomůcky a podmínky pro poskytování služby?

Byla služba poskytována v souladu s pracovním postupem?

ZPRÁVA O ZVYŠOVÁNÍ KVALITY



JAN SYROVÝ - KONTAKT

syrovj.jan@gmail.com

737 641 206