



ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc při Dětském centru

R. A. Dvorského 1710

544 01 Dvůr Králové nad Labem

provozované Sdružením ozdravoven a léčeben okresu Trutnov

Procházkova 818, 541 01 Trutnov

příspěvkovou organizací Královéhradeckého kraje

Zpracoval Zdeňka Malá, Mgr. Veronika Pourová

Schválil Zdeňka Malá

Platnost 1.1.2015

Revize 1.6.2018

Zpracoval Mgr. Aneta Matoušová, Mgr. Hana Tomášková

Schválil Zdeňka Malá

Revize

Zpracoval

Schválil

Tento interní předpis je výhradním duševním vlastnictvím Dětského centra ve Dvoře Králové nad Labem a jakékoliv jeho šíření nebo postupování cizím osobám nebo subjektům je možné pouze se souhlasem ředitele zařízení.

1. Legislativa

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění
- Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o SPO, v platném znění

2. Související vnitřní dokumenty zařízení

- Standard č. 14 Vyřizování a podávání stížností
- Vnitřní řád

3. Standard se týká

- umístěných dětí a jejich zákonných zástupců,
- širších rodinných příslušníků,
- zaměstnanců ZDVOP,
- příslušných obecních úřadů obce s rozšířenou působností.

Kritérium 16a	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.
---------------	--

4. Systém pravidelné revize naplňování standardů

Na naplňování standardů kvality se podílejí zaměstnanci ZDVOP, kteří se standardy kvality řídí při naplňování svých pracovních povinností. Tito zaměstnanci mají právo se ke standardům kvality vyjádřit, a to kdykoliv v průběhu roku. Zpravidla jednou za rok, v případě zásadních informací (např. nová metodika) častěji, svolává ředitelka ZDVOP poradu týkající se tématu reflexe naplňování standardů kvality. Poradu řídí ředitelka ZDVOP, účastní se jí všichni pracovníci přímé péče, sociální pracovníce a psycholog. Termín porady je zveřejněn s dostatečným předstihem, aby měli zaměstnanci možnost si připravit dotazy a připomínky. V průběhu porady jsou zaznamenány dílčí závěry. Výstupem je celkové zhodnocení činnosti ZDVOP (zveřejněno ve výroční zprávě), což je podkladem pro provádění změn a úprav v postupech při práci. O všech podstatných změnách jsou informováni jak zaměstnanci, tak děti, zákonní zástupci, ale i veřejnost. Zápisy z porad píše ředitelka ZDVOP a jsou spolu s prezenčními listinami uloženy v ředitelně.

Za revizi standardů zodpovídají sociální pracovníce ZDVOP. Výstupy z porady zpracují v rámci revize standardů do půl roku od porady. Standardy kontrolují průběžně, drobné změny zpracovávají ihned (např. změna emailové adresy, telefonu, názvu apod.). Součástí pravidelné revize naplňování standardů kvality je i kontrola aktuálních pravidel a postupů vytvořených za účelem naplnění standardů a všech zveřejňovaných informací o činnosti ZDVOP.

5. Systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu SPO

Průběžnou kontrolu výkonu SPO provádí ředitelka ZDVOP v rámci své kontrolní činnosti. Hodnocení způsobu výkonu SPO úzce souvisí s hodnocením zaměstnanců, které je popsáno ve standardu č. 8. Hodnocení probíhá i formou supervizí, porad, intervizí a analýzou záznamů. Cílem kontroly a hodnocení má být především další rozvoj poskytování sociálně-právní ochrany, udržení či zvýšení její kvality.

Jednou ročně se zpracovávají statistické údaje, které jsou součástí výroční zprávy.

Kritérium 16b	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovena pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.
---------------	--

6. Zjišťování zpětné vazby

Zpětná vazba je zjišťována

- z vyplněných dotazníků,
- z evidence stížností,
- z rozhovorů,
- zapojením zaměstnanců,
- vyhodnocováním dat.

6.1 Dotazník

Každému dítěti dle věkové a rozumové vyspělosti předkládáme v průběhu roku anonymní dotazník (příloha č. 1), který má možnost vyplnit a vyjádřit tak svou spokojenost nebo naopak nespokojenost s pobytem ve ZDVOP, mohou zde zaznamenat stížnosti, ale i pochvaly. Pro zákonné zástupce a širší rodinu dětí je určen jiný dotazník (příloha č. 2). Pro zainteresované třetí osoby (zaměstnanci OÚORP, spolupracující právnické a fyzické osoby, orgány veřejné moci) je vytvořen též dotazník (příloha č. 3). Tyto dotazníky jsou k dispozici na nástěnce ZDVOP v návštěvní místnosti ZDVOP a na webových stránkách zařízení www.detskecentrumdk.cz.

Vyplněné dotazníky děti vhodí do schránky přání a stížností umístěné v návštěvní místnosti ZDVOP, zákonní zástupci a zainteresované třetí osoby mohou dotazník hodit do schránky přání, nebo do poštovní schránky u branky či je poslat poštou na adresu našeho zařízení.

Stejně tak, jako nám záleží na spokojenosti dětí, zákonných zástupců a třetích zainteresovaných osob, nám záleží i na spokojenosti našich zaměstnanců. Právě proto i oni vyplňují anonymní dotazník pro zaměstnance (příloha č. 4). Tento dotazník taktéž vhazují do schránky v návštěvní místnosti ZDVOP.

Schránku vybírá ředitelka ZDVOP nebo sociální pracovnice minimálně jednou týdně, zpravidla ve středu. Klademe důraz na zachování anonymity a soukromí těch, co ji chtějí využít.

Výsledky získané z dotazníkového šetření zpracovává sociální pracovnice ZDVOP nejlépe do konce roku, nejpozději však do 31. ledna roku následujícího. Po vyhodnocení dotazníků jsou veškeré výsledky uloženy v kanceláři ředitelky ZDVOP v určené složce „Dotazníky a vyhodnocení“. Složka také obsahuje veškeré vyplněné dotazníky. Stručnější popis výsledků dotazníkového šetření je zahrnut ve výroční zprávě.

6.2 Evidence stížností

Každé dítě ve ZDVOP má právo podat samo nebo prostřednictvím svých zákonných zástupců, sociálních pracovníků, příbuzných, veřejných institucí stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany. Toto právo mají i zákonní zástupci, osoby odpovědné za výchovu a další spolupracující osoby a instituce.

Bližší informace k podávání stížností obsahuje standard č. 14 Vyřizování a podávání stížností.

6.3 Rozhovory

Zpětnou vazbu získávají pracovníci ZDVOP i na základě rozhovorů s dítětem a jeho rodinnými příslušníky, a dalšími spolupracujícími osobami.

K získávání zpětné vazby využívají pracovníci ZDVOP především způsoby, které se jim osvědčily. Díky mnohaletým zkušenostem pracovníci ZDVOP vědí, že například prostý dotaz na spokojenost s poskytovanou péčí či s podporou, které se jim od pracovníků ZDVOP dostává, dá lepší zpětnou vazbu než příliš odborné postupy. Spolu s dotazem může pracovník ZDVOP dítě a jeho rodiče požádat také o vyjádření jeho názoru na případnou změnu, jakou by uvítali. Je vhodné ptát se nejen na to, s čím je nespokojen, ale i na to, co naopak chválí, oceňuje a bez čeho by si poskytovanou pomoc nedovedl představit.

6.4 Zapojení zaměstnanců

Dalším neméně důležitým bodem je získávání zpětné vazby od zaměstnanců, kteří jsou důležitou součástí procesu, který vede k vyřešení nepříznivé životní situace dítěte a jeho rodiny. Zaměstnanci prostřednictvím svých návrhů a připomínek zvyšují kvalitu poskytovaných služeb. Prostřednictvím námětů se kolektiv snaží naplňovat standardy kvality a podílí se na rozvoji již využívaných metod a technik. Zaměstnanci se pravidelně

účastní vzdělávacích akcí, kdy získané vědomosti uplatňují v praxi a inovují tak již zaběhlý systém.

6.4.1 Zaměstnanci mohou své náměty prezentovat prostřednictvím

- supervize,
- porad,
- dotazníků,
- rozhovorů.