Zápis ze skupinové konzultace č. 3/8

Aktivita: Skupinová konzultace na téma **Zvyšování kvality v sociální službě**

Datum: 26. listopadu 2013

Místo: Krajský úřad Královéhradeckého kraje, místnost P1.412 Františka Kupky

Zapsal/a: Mgr. Lenka Kulichová

Účastni: Pavel Provazník (Péče o duševní zdraví, Rychnov nad Kněžnou), Eva Pivrncová (Občanské sdružení Salinger, KC Zip), Martina Tománková (Občanské sdružení Salinger, Modrý pomeranč), Gabriela Lepková, Eva Mecnerová (Prostor pro o.s., Klídek, Klubík), Jana Knapová (Život bez bariér o. s. Nová Paka), Daniela Morávková (Tyfloservis o. p. s.)

Konzultantka před plánovanou konzultací rozeslala přihlášeným poskytovatelům otázky pro přípravu na probírané téma.

Zadané otázky:

Jak vypadá váš systém hodnocení kvality a efektivity ve službě/zařízení?

Kdo hodnocení řídí a vyhodnocuje?

Jaké používáte nástroje?

Jak často hodnocení probíhá?

Kdo je do hodnocení zapojen, resp. jaké cílové skupiny při hodnocení zapojujete?

Co děláte s výstupy?

Máte jasný důkaz nebo dobrou praxi, která vyplynula právě z hodnocení kvality či efektivity služby?

Výstupy:

<u>Prostor pro</u>

- vyhodnocování kvality probíhá systematicky a řízeně

- nástroje, které využívají:

  - dotazníky spokojenosti klientů (písemné a anonymní) – omezili pouze na 2 otázky (líbí, nelíbí), spokojenost také průběžně zjišťují rozhovory s klienty (při vyhodnocování IP a běžných rozhovorech) – výstupy vyvěšují na FB a na klub – kde

měsíc tyto výstupy komunikují a diskutují s klienty, baví se o možných změnách a příp. co změnit nelze a proč

- hodnocení cílů klientů – soulad s cíli programů a organizace – 1x ročně
- 1x ročně – statistika
- vyhodnocování ročních cílů programu
- vyhodnocování stížností

- nad čím uvažují – znovu zavést zpětné vazby od spolupracujících institucí, zavést zpětné vazby od praktikantů, dobrovolníků – prostě nějaké pohledy zvenčí, které jim nyní chybí, a také uvažují nad zjišťování spokojenosti zaměstnanců (zatím funguje možnost si stěžovat Radě sdružení, ale chtělo by to i zjišťovat spokojenost – průběžně)

Tyfloservis

- nástroje hodnocení:

- IP- dosažení cíle, co měl klient určený
- průběžně vyhodnocování spokojenosti – formou rozhovorů s klíčovým pracovníkem – neustále práce na podpoře klienta svobodně vyjádřit spokojenost i nespokojenost – ovšem těžko využitelné přímé výstupy, res. jejich zaznamenávání a zpracování
- dotazník – platný pro všechny pobočky organizace – podrobný a zjišťuje se nejen spokojenost s nakontaktování se na službu, ale i začátek spolupráce, průběh, spokojenost a kvalitativní změny v životě klienta
- vyhodnocování indexů vzdělávání
- důležité pro vnímání kvality služby je pro zaměstnance plánování služeb opravdu dle přání a schopností klienta a toho, co opravdu chce
- statistiky
- zpětné vazby od praktikantů (zvažují zavedení zpětných vazeb od návazných služeb)
- stížnosti
- spokojenost zaměstnanců (zatím neprobíhá systematicky)

Život bez bariér

Nástroje:

- dotazníky na spokojenost klientů
- dotazníky pro zaměstnance – hodnocení svých slabých, silných stránek, pohovory s vedoucím (navázáno na odměny) – k zamyšlení – zda opravdu nezjišťovat přímo i spokojenost

- dotazníky pro dobrovolníky, veřejnost
- dotazníky pro rodinné příslušníky – ti jsou oslovováni při stanovování IP s klientem, mají možnost vnášet i své nápady, postřehy a vyjadřovat se k tomu, jak jsou spokojení se službou
- statistika klientů, skladba
- soulad cílů klientů, skladby s cíli organizace a služeb
- výstupy k dispozici klientům – nástěnka, web, projednávání na poradě

Péče o duševní zdraví

- vnesl otázku – zda opravdu objektivně lze zjišťovat spokojenost – když klient je rád za každý posun ve svém životě a za existenci služby

- spokojenost v podstatě navázaná spíše na postup pracovníků a jejich vztah s klienty (tam nejvíce možnost stížností nebo podnětů ke změně, zlepšení)

Nástroje:

- dotazníky na kvalitu služby – obsáhlý dotazník – 1x za 2 roky
- dotazníky pro klienty – 1x ročně – hodnocení svého vlastního pokroku během využívání služeb a pak vystavení „vysvědčení pro službu“ – známkování jednotlivých oblastí
- dotazník na mapování spolupráce a zároveň na kvalitu – při dlouhodobé spolupráci s klientem – hodnocení posunu
- vyhodnocování IP v půlročních a ročních intervalech
- hodnocení pracovníků – 1x ročně – vzděl. plány, manažerské úkoly, hodnocení podřízených a vedoucích – probíhá v celé organizaci

Modrý pomeranč

Nástroje:

- dotazník spokojenost klientů – 2 x ročně – papírová forma i online
- stížnosti – od klientů i zvenku (pro klienty schránka, kniha stížností a přání)
- hodnocení pracovníků – 2x ročně, sebehodnocení, vyhodnocování vzdělávání
- cíle NZDM – na 1- 3 roky – nyní se více snaží vztáhnout ke klientům, ne jen k rozvoji služby
- rozbor IP, vyhodnocování cílů klientů
- soulad zakázek klientů s cíli zařízení
- statistika

KC Zip

Nástroje:

- papírové zpětné vazby od klientů ale i Google dotazník (zpracovávají se data, výstupy, grafy)
- vazby i od institucí, veřejnosti
- rozhovory – zjišťování připomínek, podnětů, spokojenosti
- 2x ročně hodnocení pracovníků
- analýza stížností (nejen od klientů, ale i zvenku)
- vyhodnocování nouzových a havarijních situací – nové postupy
- cíle vzdělávání pracovníků, rozvoj pracovníků
- vyhodnocování IP

Obecně otázky, výstupy, k zamyšlení:

- oblasti v dotaznících – může si služba nastavit sama (rozsah dotazníku apod.) – ale je potřeba dopředu vědět – koho budeme oslovovat s vyplněním a co opravdu potřebujeme vědět
- otázka – zda bychom opravdu tak rozsáhle vyhodnocovali, pokud by to po nás nechtěli standardy – shoda na tom, že nejvíce bychom chtěli vědět zpětné vazby a spokojenost od klientů, ostatní je navíc
- leckdy máme výstupy, ale stejně nevíme přesně co s nimi, protože nemáme stanovené co je „splněno plně“, „splněno částečně“ a „nesplněno“ – mísí se kvalita s kvantitou a neměřitelnost
- pokud neumíme nastavit měřitelné cíle pro sebe, své pracovníky, svá zařízení, jsme schopni to nastavovat s klienty (nebo to po nich „chtít?“)

Téma na příští setkání:

Dokumentace ve službě, archivace a skartace

Příští setkání: 18. února 2014