



## STANDARD 16

### Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

**a) Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.**

SOS Přístav provádí 1x ročně revizi standardů kvality sociálně-právní ochrany (dále jen „standardy kvality“), které se účastní všichni doprovázející pracovníci daných kanceláří. Revize podléhá konečné kontrole a schválení ředitelem programů doprovázení pěstounských rodin. Po schválení nové verze standardů kvality jsou o provedených změnách informováni všichni zaměstnanci, kterých se změna týká. Tuto skutečnost po prostudování nové verze standardů kvality potvrdí svým podpisem formuláře „Seznámení zaměstnanců se standardy kvality sociálně-právní ochrany“, který je součástí šanonu s názvem „SQSPO“. V případě zásadních změn, nebo změn, které budou mít dopad na poskytování doprovázení, jsou osoby pečující/v evidenci o těchto změnách informovány také.

Aktuální verze standardů kvality je v tištěné podobě k dispozici v šanonu „Standardy kvality SPO“ v kancelářích pracovníků a elektronická verze standardů kvality je uložena na Sharepointu. Vybrané standardy kvality jsou taktéž zveřejněny na webových stránkách organizace.

Každý nový pracovník má povinnost si standardy kvality řádně prostudovat a řídit se jimi, což stvrzuje svým podpisem ve formuláři „Seznámení zaměstnanců se standardy kvality sociálně-právní ochrany“.

SOS Přístav má sestaven roční plán, ve kterém jsou uvedeny strategické cíle pro dané období. Po ukončení ročního plánu je následně vyhodnocováno, zda došlo k jeho naplnění či nikoliv, případně jak postupovat v dalším roce, aby bylo cílů dosaženo. Toto hodnocení probíhá v rámci porad vedoucích pracovníků s ředitelem programů doprovázení. Celkové hodnocení činnosti organizace i jejích služeb je zveřejněno ve výroční zprávě.

Jako systém průběžné kontroly a hodnocení fungují pravidelné provozní porady interních pracovníků SOS Přístav. Frekvenci je možné dle aktuální situace a s ohledem na personální vytíženost měnit. Minimálně jsou však porady svolávány každého čtvrt roku. Během těchto setkání pracovníků dochází ke kontrole naplňování dohodnutých cílů a úkolů, a zároveň tato setkání slouží jako prostředí, ve kterém pracovníci mohou vyjádřit své podněty a připomínky k výkonu sociálně-právní ochrany a k poskytovaným službám. Minimálně 4x do roka také probíhá supervize pracovníků SOS Přístav. V organizaci je nastaven i kontrolní systém vedení spisové dokumentace. Přístup do elektronické

databáze Therappic má ředitel programů doprovázení pěstounských rodin a další osoby dle spisové směrnice, které provádějí průběžně kontrolu spisové dokumentace. Součástí systému průběžného hodnocení jsou dále např. roční hodnotící rozhovory se zaměstnanci, zpětná vazba od osob pečujících/v evidenci, dětí, biologických rodičů dětí, s nimiž spolupracujeme např. při asistovaných kontaktech, spolupracujících organizací či institucí, průběžná zpětná vazba od kolegů.

***b) Pověřená osoba má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.***

#### **Vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby**

##### **1. Získávání zpětné vazby od cílové skupiny**

V rámci práce s pěstounskými rodinami je pro naši organizaci důležitý jejich názor, a proto se jich při individuálních setkáních průběžně dotazujeme, jak jim spolupráce s naší organizací vyhovuje, s čím jsou spokojeni/nespokojeni, zda jim v rámci našich služeb chybí některá činnost, kterou by oni uvítali atd. Případné připomínky osob pečujících/v evidenci jsou doprovázejícím pracovníkem zaznamenány v zápisu ze schůzky a poté projednány na poradách pracovníků či s ředitelem programů doprovázení pěstounských rodin.

K získávání zpětné vazby od pěstounských rodin využíváme na přelomu kalendářního roku hodnotící dotazník. Dotazník pro zachování anonymity k osobám pečujícím/v evidenci směřujeme v elektronické formě – anonymní dotazník. Osoby pečující/v evidenci si tak mohou sami dotazník anonymně vyplnit. V případech, kdy osoby pečující/v evidenci nejsou v používání techniky příliš zblhlí, jim pomáháme, případně poskytujeme prostor pro vyplnění dotazníku (půjčujeme notebook, telefon s připojením k síti apod.). Ve výjimečných případech dotazník poskytneme v papírové formě. Při vyplňování dotazníku se snažíme zajistit osobám pečujícím/v evidenci soukromí. Dotazníky předáváme osobám pečujícím/v evidenci, které s námi spolupracují minimálně půl roku. Předpokládáme, že za tuto dobu je pro pěstounské rodiny možné poskytované služby objektivně zhodnotit a posoudit kvalitu spolupráce. Pracovníci SOS Přístav následně všechny vyplněné dotazníky po skončení "sběrného období" vyhodnotí a s jejich výsledky seznámí ředitele programů doprovázení pěstounských rodin, se kterým společně navrhnu opatření pro zkvalitnění služeb. Pěstounským rodinám jsou v případě zájmu výsledky a změny prezentovány prostřednictvím e-mailu, popřípadě na nejbližší schůzce.

Dalším způsobem zjišťování zpětné vazby jsou také různé společné aktivity, kterých se účastní jak osoby pečující/v evidenci, tak i děti, nebo také společné vzdělávání pěstounů. Zde mohou všichni zúčastnění sdílet a probírat své obtíže a připomínky.

Spokojenost dětí svěřených do pěstounské péče zjišťuje příslušný doprovázející pracovník ústní formou během návštěv v rodině, případně může využít dotazníku hodnocení určeného dětem. Při rozhovorech je vždy přihlíženo k věku a rozumové vyspělosti dítěte. Dítěti, stejně tak jako osobě pečující/v evidenci, vhodným způsobem sdělujeme, jaké informace jsou pro nás důležité, jak je s nimi nakládáno a jak bude zachována anonymita sdělovaného. Pokud se osoba pečující/v evidenci nebo dítě rozhodnou do dotazníkového šetření nezapojit, jejich rozhodnutí plně respektujeme.

V případě že v rámci spolupráce s rodinou, probíhá spolupráce také s dalšími osobami, které mají na průběh výkonu pěstounské péče vliv (např. biologičtí rodiče s nimiž je řešen asistovaný kontakt), zjišťujeme zpětnou vazbu také od nich. Tuto však již pouze ústní formou. Výstup je zaznamenám ve spisové dokumentaci pěstounské rodiny

## **2. Získávání zpětné vazby od spolupracujících organizací**

Zpětná vazba je také získávána od dalších institucí, se kterými dlouhodobě spolupracujeme (např. OSPOD či jiné organizace). Zpětnou vazbu zjišťujeme během kontaktu s pracovníky.

## **3. Další způsoby zjišťování zpětné vazby**

Jako podnět ke zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany považujeme i stížnosti na kvalitu nebo na způsob výkonu sociálně-právní ochrany a poskytovaných služeb. Tyto podněty jsou pro nás užitečným zdrojem informací, podle kterého můžeme sledovat, jaké služby fungují správně dle potřeb cílové skupiny, a naopak kde je potřeba naši činnost ještě zlepšit, případně čeho se v budoucnu vyvarovat. Informace získáváme i od odcházejících zaměstnanců, kteří nám, pokud chtějí, mohou vyplnit výstupní dotazník pro zaměstnance (viz příloha).

### **Přílohy:**

Dotazník spokojenosti SOS Pěstounské péče děti 7-11 let

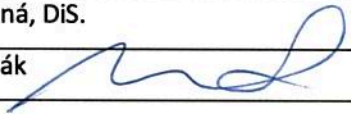
Dotazník spokojenosti SOS Pěstounské péče děti 12 let a více

Dotazník spokojenosti SOS Pěstounské péče

Aktuální roční plán SOS Pěstounské péče na SHP

Seznámení zaměstnanců se standardy kvality SPO

Výstupní dotazník pro zaměstnance

Zpracovala:	Mgr. Michaela Hejníková
Aktualizovala:	Mgr. Zuzana Slaná, DiS.
Schválil:	Mgr. Cyril Maliňák 
První vypracování:	24. 4. 2015
Aktualizace:	22. 1. 2016, 21. 7. 2017, 19. 3. 2018, 5. 4. 2019, 22. 6. 2020, 15.12.2022, 4.12.2023