



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Centrum Orion, z.s.
Dlouhá Ves 116, Rychnov nad Kněžnou
e-mail: orion@centrum-orion.cz,
IČO 68246901, tel. 494 530 079

PŘÍRUČKA ROZVOJE KVALITY

Dokument popisuje smysl a účel rozvoje kvality v organizaci, zásady řízení kvality, nástroje, které jsou používány pro rozvoj kvality v Centru Orion a způsoby ověřování dosažené úrovně kvality. Centrum Orion, z.s. usiluje o neustále zvyšování kvality poskytovaných služeb, a to z komplexního hlediska, které zahrnuje i efektivní řízení. Příručka rozvoje kvality, která byla vytvořena v rámci projektu Rozvoj kvality poskytování sociálních služeb v Centru ORION, je konečným výstupem tohoto projektu, bude sloužit jako metodický nástroj pro řízení kvality v organizaci.

Dokument zpracovali:

Bc. Jan Syrový – odborný konzultant
Mgr. Miroslava Červinková – členka odborné rady
Bc. Gabriela Hrobařová – členka odborné rady
Lenka Jelínková – členka odborné rady

V Dlouhé Vsi dne 27. září 2018

Tento dokument byl zpracován a zveřejněn v rámci projektu s názvem **Rozvoj kvality poskytování sociálních služeb v Centru ORION**, č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001124.

Obsah:

1.	Centrum Orion jako poskytovatel sociálních služeb	3
2.	Kvalita sociálních služeb dle standardů kvality.....	5
3.	Smysl a účel rozvoje kvality v Centru Orion.....	6
4.	Zásady řízení kvality v Centru Orion	6
5.	Nástroje rozvoje kvality v Centru Orion.....	7
6.	Způsoby ověřování dosažené úrovně kvality	8

Centrum Orion, z.s jako poskytovatel sociálních služeb:

Centrum Orion, z.s. je neziskovou organizací, jehož členská základna čítá cca 45 rodin pečujících o své dítě s postižením. Zároveň jsme registrovaným poskytovatelem dvou sociálních služeb.

Vize Centra Orion, z.s.

Umožňujeme osobám s handicapem žít aktivní život.

Poslání Centra Orion, z.s.

Pomáháme osobám s handicapem a jejich rodinám z Královéhradeckého kraje prostřednictvím sociálních služeb a volnočasových aktivit vést co možná nejvíce samostatný, aktivní a plnohodnotný život.

Organizace se ztotožňuje se svým posláním i vizí a určuje si dlouhodobé cíle, které směřují k neustálému rozvoji kvality poskytovaných služeb.

Poskytované sociální služby:

1. osobní asistence

Posláním služby osobní asistence je pomoci dětem a mladým dospělým se zdravotním postižením, u kterých existuje riziko ohrožení vývoje nebo je vývoj ohrožen v důsledku nepříznivé sociální situace, realizovat všechny činnosti, které potřebují ke zkvalitnění života a začlenění do přirozeného sociálního prostředí.

Cíle služby osobní asistence:

- umožnit klientům zůstat ve svém domácím prostředí, které znají a jsou v něm spokojeni
- vytvořit podmínky pro kvalitní integraci klientů, umožnit jim vzdělávat se kolektivní formou a tak získávat nové zkušenosti a podněty, podporovat klienty při využívání přirozených vztahových sítí a při navazování nových sociálních kontaktů
- za pomoci individuálního plánování spolupracovat s klienty na zdokonalení dovedností a znalostí, které vedou k naplnění jejich osobních potřeb a směřují v maximální možné míře k jejich začlenění do společnosti, k vedení aktivního a nezávislého způsobu života, k zabezpečení co možná nejvyšší míry soběstačnosti
- vytvářet příležitosti k tomu, aby klienti mohli v maximální možné míře uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí

Cílová skupina:

Služba je určena dětem a dospělým ve věku od 3 do 26 let, kteří žijí přednostně na území Královéhradeckého kraje a mají sníženou soběstačnost z důvodu tělesného, mentálního, kombinovaného nebo jiného zdravotního postižení a je tak ohrožen jejich vývoj a sociální začlenění v oblastech sebeobsluhy, komunikace s okolím, orientace v prostředí, vzdělávání a dalších oblastech života a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

2. Centrum denních služeb

Posláním centra denních služeb je umožnit osobám s tělesným, mentálním nebo kombinovaným postižením, které jsou v nepříznivé sociální situaci, trávit část dne ve společnosti svých vrstevníků a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení, vytvářet jim příležitosti k rozvíjení zájmů a dovedností podle jejich individuálních potřeb a podporovat jejich samostatnost a soběstačnost.

Cíle služby centrum denních služeb:

- za pomoci individuálního plánování spolupracovat s klienty centra denních služeb na zdokonalení dovedností a znalostí, které vedou k naplnění jejich individuálních potřeb a směřují v maximální možné míře k jejich začlenění do společnosti
- poskytovat takové služby, které přispějí ke zvýšení či dosažení nezávislosti klientů na sociální službě s ohledem na jejich individuální potřeby
- vytvářet příležitosti k tomu, aby klienti mohli v maximální možné míře uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí
- podporovat klienty při využívání přirozených vztahových sítí, služeb místních institucí a pracovních pokusech nebo v pracovním uplatnění v různých organizacích

Cílová skupina:

Služba je určena dětem a dospělým ve věku od 6 do 50 let, kteří žijí přednostně na území Královéhradeckého kraje a mají sníženou soběstačnost z důvodu tělesného, mentálního nebo kombinovaného zdravotního postižení a je tak ohrožen jejich vývoj a sociální začlenění v oblastech sebeobsluhy, komunikace s okolím, orientace v prostředí, vzdělávání a dalších oblastech života a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

Principy poskytování služeb:

- **PRINCIP INDIVIDUÁLNÍHO PŘÍSTUPU** – práce s klienty probíhá individuálně nebo ve skupinách dle druhu prováděné činnosti a vychází ze zájmů a potřeb klientů. Všichni zaměstnanci Centra Orion respektují individuální potřeby klientů, a to i při skupinových činnostech. Klient má právo se sám rozhodnout, v jakém rozsahu chce službu využívat, jaká bude náplň poskytované služby a kdy využívání služby ukončí. Poskytovaná služba je založena na rovném přístupu ke všem klientům.
- **PRINCIP ODBORNOSTI A TÝMOVÉHO PŮSOBENÍ** – kvalita poskytované služby je zajištěna odborně vzdělaným personálem, vyhovujícím potřebám cílové skupiny. Při poskytování služby se vždy jedná o týmovou spolupráci pracovníků v přímé péči s vedením zařízení. Všichni pracovníci postupují jednotně při naplňování Plánů spolupráce jednotlivých klientů.
- **PRINCIP MOTIVACE** – klienti jsou vhodnými metodami motivováni a aktivizováni k činnostem rozvíjejícím jejich osobnost
- **PRINCIP INTEGRACE** – všechny aktivity zařízení směřují v co největší míře k začleňování klientů do společnosti
- **OCHRANA PRÁV KLIENTŮ** – naše služby jsou nabízeny a poskytovány tak, aby byla vždy zajištěna ochrana práv a lidská důstojnost klientů. Klient má právo na přiměřené riziko. Služba je poskytována v souladu se standardy kvality.

2. Kvalita sociálních služeb dle Standardů kvality

V oblasti sociálních služeb dochází v posledních letech k výrazným změnám, zejména v přístupu k uživatelům sociálních služeb a v používaných metodách sociální práce. MPSV se snaží na tyto posuny reagovat pomocí systémových změn, které zajistí poskytování kvalitních služeb v souladu se současnou úrovní poznání.

Hlavními úkoly MPSV v oblasti sociálních služeb je prevence sociálního vyloučení, podpora života v přirozeném společenství, ochrana zranitelných skupin obyvatelstva před porušováním jejich občanských práv a před neodborným poskytováním služeb. Aby tyto úkoly mohly být zabezpečeny, rozhodlo MPSV stanovit požadavky na kvalitu poskytování sociálních služeb v podobě standardů kvality.

V předkládaných standardech je kladen důraz na důstojnost, rozvoj nezávislosti a autonomie uživatelů, jejich účast na běžném životě v přirozeném sociálním prostředí a zejména respekt k jejich přirozeným i občanským právům. Důležitým znakem kvality sociální služby je její schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace. Ve standardech je proto zdůrazněna orientace na osobní cíle uživatelů služeb, což umožňuje konkretizovat abstraktní ideály, jakými jsou např. důstojnost, plnohodnotný život, apod.

Standarty, které popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba, jsou přínosem jak pro poskytovatele, tak pro uživatele služeb.

ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA STANDARDŮ

Standarty popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba - jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb. Podstatným rysem standardů je jejich obecnost, jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb.

Pro vytvoření standardů sociálních služeb byly využity prvky zajišťování kvality užívané v jiných odvětvích, kde je obecně kvalita služeb chápána jako schopnost uspokojit zájmy a potřeby zákazníků. V případě sociálních služeb, které patří k veřejným službám, se kvalita musí odvíjet od uspokojení potřeb a zájmů nejenom samotných uživatelů služeb, ale i zájmů zadavatelů služeb, tedy těch subjektů, které služby objednávají a platí z veřejných zdrojů - např. obec či stát. Kvalita je popsána prostřednictvím souboru kritérií (vlastností a charakteristik), o nichž se předpokládá, že ovlivňují schopnost služeb naplnit zájmy a potřeby obou uvedených zájmových skupin - uživatelů i zadavatelů.

Zavedení standardů do praxe na celonárodní úrovni umožňuje porovnávat efektivitu jednotlivých druhů služeb, které pomáhají řešit stejný typ nepříznivé sociální situace i efektivitu různých zařízení, která poskytují stejný druh služby. To má velký význam také pro instituce, které sociální služby financují - místní samosprávy, stát, sponzory, atd. a především pro samotné uživatele. Standarty slouží jako měřítko pro hodnocení kvality.

ZPŮSOB HODNOCENÍ KVALITY PROSTŘEDNICTVÍM STANDARDŮ

Pro standardy je charakteristická vysoká úroveň obecnosti kritérií. Ta je nezbytná pro to, aby standardy byly použitelné pro jakoukoli sociální službu bez ohledu na její charakter, velikost či právní formu zařízení. Takto formulované standardy předpokládají, že poskytovatelé sociálních služeb sami definují důležitá kritéria ve své dokumentaci - např. cíle služeb, poslání, cílovou skupinu uživatelů, kapacitu, postupy, jak zajistit respektování práv uživatelů služeb, způsoby a principy poskytování služeb a další vnitřní pravidla. Tento typ dokumentace spolu s dokumentací o tom, jak poskytování služby probíhalo (záznamy mimořádných událostí, individuální plány, dohody o poskytování služby a jejich evidence, atd.), jsou důležitým zdrojem informací pro hodnocení kvality služeb.

3. SMYSL A ÚČEL ROZVOJE KVALITY V CENTRU ORION

Kvalita v Centru Orion:

- Je to požadovaný stav věcí, činností v určitém období.
- Jsou spokojení klienti – mají potřebnou pomoc a podporu, se kterou mohou dělat činnosti, které je zajímají.
- Jsou spokojení zaměstnanci – pracuje se jim dobře a mají ke své práci vytvořeny potřebné podmínky.
- Služba je poskytována v souladu s platnou legislativou.
- Služba je poskytována v souladu s definovanými kritérii a cíli organizace, podle předem stanovených principů a postupů.

Důvody a cíle rozvoje kvality v Centru Orion:

- Zvyšování spokojenosti klientů.
- Finanční zajištění služeb.
- Dostatečný počet klientů, naplněná kapacita.
- Udržení v síti sociálních služeb.
- Schopnost reagovat na změny v potřebách klientů.
- Schopnost reagovat na změny vnějšího prostředí.
- Kvalitní personální zajištění.
- Dobře zpracované směrnice, pracovní postupy.
- Čitelnost, transparentnost pro klienty i veřejnost.

4. ZÁSADY ŘÍZENÍ KVALITY V CENTRU ORION

Při řízení kvality se Centrum Orion řídí těmito zásadami:

- klient je na prvním místě (zaměření na klienta),
- zaměstnanec je pro nás důležitým partnerem,
- praxe je v souladu s písemnými postupy,
- rozvoj kvality je plánován v rámci strategického plánu organizace,
- participace všech zúčastněných osob, především zaměstnanců.

5. NÁSTROJE ROZVOJE KVALITY V CENTRU ORION

V Centru Orion jsou využívány tři základní nástroje rozvoje kvality v organizaci: výkon, spokojenost a systém (jsou to tři způsoby, jak kvalitu měřit, každý z jiného úhlu pohledu). Na těchto třech základních pilířích monitoring hodnocení a rozvoje kvality stojí. Výkon i spokojenost musí být ve vzájemné rovnováze, aby fungoval celý systém:

a) výkon = objektivní, kvantitativní ukazatele, výsledky činností
struktura ukazatelů:

- kvalita z hlediska poskytovatele
- kvalita z hlediska klienta
- kvalita z hlediska zadavatele

b) spokojenost = subjektivní ukazatele (subjektivní názory daných skupin osob)

Jde vlastně o spokojenost jednotlivých cílových skupin se službami a dalšími činnostmi Centra Orion.

cílové skupiny:

- spokojenost zaměstnanců
- spokojenost klientů
- spokojenost zadavatelů

Důležité přitom je znát očekávání a potřeby cílových skupin, přezkoumávat jejich naplnění a případně přijímat opatření ke zlepšení, pokud očekávání a potřeby cílových skupin naplněny nejsou.

c) systém = fungování organizace podle stanovených pravidel, přezkoumávání fungování systémů v organizaci (fungování jednotlivých systémů je přezkoumáváno v rámci interních i externích kontrol a auditů. To do budoucna vyžaduje vytvoření samostatné metodiky auditů včetně používaných formulářů)

Ukazatelé kvality fungování systému:

pracovník < > činnost

(tento vztah ukazuje, jak jednotlivé činnosti působí na pracovníky a naopak, jak pracovníci ovlivňují průběh činností v organizaci)

- Pracovníci postupují při činnostech stejně dle pravidel uvedených v pracovních postupech.
- Pracovníci vykonávají činnosti svědomitě, zodpovědně, v souladu s posláním, cíli a principy Centra Orion a jednotlivých služeb.
- Pracovníci vykonávají činnosti dle požadavků organizace.
- Pracovníci dodržují stanovené termíny u činností, pokud to není možné, zažádají o úpravu termínů.
- Kvalita práce (činností) zaměstnanců se odráží ve spokojenosti klientů (= když zaměstnanci pracují dobře, klienti jsou spokojeni).

činnost < > dokument

(tento vztah ukazuje, že všechny činnosti se promítají do tvorby a aktualizace dokumentace a naopak, že stávající dokumentace ovlivňuje činnosti, které jsou v organizaci prováděny)

- Pokud je to potřebné, je pro jednotlivé činnosti vytvořen písemný pracovní postup či směrnice.

- Dokumenty jsou psány tak, aby byly v souladu s praxí, vychází přímo z praxe.
- Dokumenty zajišťují, že činnosti probíhají v požadované míře stejně (standardizovaným způsobem).
- Dokumenty flexibilně reagují na aktuální požadavky z praxe, jsou pravidelně přehodnocovány a aktualizovány.
- Dokumenty slouží jako ochrana pracovníků. Pokud pracovníci provádí činnosti v souladu s dokumenty, mají vysokou pravděpodobnost, že i kdyby se dopustili chyby, nebude jim to kladeno za vinu.
- Při provádění činností díky dokumentům (například Plánům spolupráce) nehrozí odchylky od potřeb klienta.

dokument < > pracovník

(tento vztah ukazuje, jak stávající dokumentace působí na pracovníky a naopak, jak pracovník ovlivňuje tvorbu a podobu dokumentace a jak s ní pracuje)

- Pracovníci se v co největší možné míře podílí na vytváření dokumentů.
- Pracovníci rozumí dokumentům a díky nim vědí, jak postupovat. Dokumenty jsou pro pracovníky návodné, srozumitelné.
- Dokumenty jsou v praxi využívány pracovníky (aktivně je používají), jsou pracovníkům v praxi užitečné.
- Díky dokumentům lze dokázat porušení stanovených předpisů, pracovní kázně apod.
- Pracovníci znají dokumenty, podle kterých musí v praxi postupovat.
- Pracovníci mají možnost kdykoliv se podívat do dokumentů (jsou pro ně kdykoliv přístupné).

6. ZPŮSOBY OVĚŘOVÁNÍ DOSAŽENÉ ÚROVNĚ KVALITY

Hlavními aktéry odpovědnými za udržení a rozvoj kvality v organizaci je primárně ředitelka, dále obě sociální pracovnice a personalistka. Tito pracovníci tvoří tým, který spolu komunikuje, předává si informace a určuje směřování organizace. Tento tým také určuje, jaké informace budou poskytnuty členské základně spolku či veřejnosti.

Níže uvedení zaměstnanci v průběhu roku shromažďují informace potřebné pro hodnocení stanovených kritérií kvality:

Sociální pracovnice

- S1 tabulka průběžného sledování plnění cílů,
- S2 záznamy z kontrol Plánů spolupráce,
- S3 vyplněné dotazníky hodnocení stanovených cílů a principů,
- S4 záznamy z kontrol pracovníků v přímé práci,
- S5 záznamy z hodnotícího rozhovoru s pracovníky,
- S6 záznamy o porušení práv klientů,
- S7 záznamy o stížnostech,
- S8 záznamy z kontrol výstupů z jednání se zájemcem.

Personalistka

- P1 záznamy o kvalifikaci pracovníků
- P2 záznamy o písemném napomenutí pracovníků

Ředitelka

Ředitelka organizace zhodnotí naplnění jednotlivých kritérií za daný kalendářní rok na základě podkladů od sociálních pracovníků a personalistky.

Vyhodnocené údaje zaznamená do Souhrnné zprávy o kvalitě poskytovaných sociálních služeb, která je vypracována do konce měsíce února následujícího roku.

Zaměstnanci jsou se souhrnnou zprávou seznámeni ředitelkou na nejbližší poradě.

V případě, že nedojde k naplnění kritérií kvality, ředitelka stanoví příslušná opatření k jejich nápravě a pověří pracovníky, kteří se budou nápravami zabývat.

Ze Souhrnné zprávy o kvalitě poskytovaných služeb se vychází také při stanovování cílů organizace pro další rok.

Kritéria hodnocení kvality

KVALITA Z HLEDISKA POSKYTOVATELE (naše organizace funguje dobře, když):

- naplňování cílů sociální služby (S1, S3) - jsou naplněny tři ze čtyř stanovených cílů dle Přílohy č. 1 k metodice č. 1 Hodnocení stanovených cílů a principů sociální služby
- uplatňování principů sociálních služeb jako primární východisko pro zajištění kvality poskytované péče (S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, P1, P2) - jsou naplněny čtyři z pěti stanovených principů dle Přílohy č. 1 k metodice č. 1 Hodnocení stanovených cílů a principů sociální služby
- pracuje podle stanovených vnitřních předpisů (S4) - 75 % z kontrolovaných pracovníků postupovalo v souladu s vnitřními předpisy.

KVALITA Z HLEDISKA KLIENTA (naše organizace funguje dobře, když):

- mít možnost volby (S1, S2) - je naplněn cíl č. 1 dle Přílohy č. 1 k metodice č. 1 Hodnocení stanovených cílů a principů sociální služby
- dostatečné množství srozumitelných informací o službě (S8) - z každého provedeného jednání se zájemcem existuje záznam, kde je uvedeno, že klientům byly poskytnuty potřebné informace a klient jim rozuměl
- dostatečný prostor a možnosti pro uspokojování svých potřeb, přání a osobních cílů (S1, S2, S3) - jsou naplněny cíle č. 1 a č. 3 dle Přílohy č. 1 k metodice č. 1 Hodnocení stanovených cílů a principů sociální služby
- zlepšení situace, stavu klienta (S1) - bylo naplněno 80 % cílů klientů v plánech spolupráce

KVALITA Z HLEDISKA ZADAVATELE (naše organizace funguje dobře, když):

- funguje v souladu s pověřením k výkonu sociální služby - úspěšné absolvování kontroly pověření k výkonu sociální služby krajského úřadu,
- úspěšně absolvovali inspekci poskytování sociálních služeb - nebyl konstatován správní delikt a bylo naplněno více jak 75 % kontrolovaných kritérií
- vícezdrojové financování (není závislý jen na krajském úřadu) - na financování služeb se podílí nejméně 5 různých zdrojů, přičemž jeden zdroj tvoří více jako 80 % příjmů
- personální zabezpečení odpovídá aktuálnímu počtu klientů - počet pracovníků odpovídá počtu stanovenému v pověření k výkonu sociální služby

KVALITA Z HLEDISKA SPOKOJENOSTI ZAJINTERESOVANÝCH STRAN:

- spokojenost zaměstnanců (S5) - průměr spokojenosti všech zaměstnanců je vyšší jak 7 bodů na stupnici od jedné do desíti
- spokojenost klientů (S3) - 80 % klientů je spokojených se službami Centra Orion

Závěrečná ustanovení

Příručka rozvoje kvality bude součástí vnitřních předpisů Centra Orion, konkrétně Metodiky č. 1 – Základní informace o poskytování sociálních služeb.

Tento dokument nabývá účinnosti dne: 1. ledna 2019

Pracovníci Centra Orion budou povinni řídit se touto příručkou, kontrolou dodržování této příručky jsou pověřeni vedoucí zaměstnanci v rámci svých kompetencí.

V Dlouhé Vsi dne 27. září 2018

Mgr. Miroslava Červinková
ředitelka Centra Orion, z.s.