

**OBEC JINDŘICHOV**

793 83 Jindřichov čp. 58

IČ: 00296074, Telefon: 554 641 744

e-mail: podatelna@obecjindrichov.cz, [www.obecjindrichov.cz](http://www.obecjindrichov.cz)

**Pečovatelská služba – terénní**

**STANDARD č. 15**

**ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

**KRITÉRIUM**

Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly, zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob.

1. Poskytovatel dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb neustále zvyšovala. Kvalitu služeb hodnotí jak uživatelé, tak i zaměstnanci.
2. Poskytovatel se řídí níže uvedenými ukazateli kvality poskytované služby:
* míra spokojenosti uživatelů
* zvyšování profesionální kompetence zaměstnanců
* vytváření partnerského vztahu mezi uživateli a zaměstnanci.
1. Poskytovatel hodnotí a kontroluje, zda je poskytování služby v souladu s veřejným závazkem a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů za dodržení stanovených principů.
2. Poskytovatel dbá na to, aby zaměstnanci byli kvalifikovaní, iniciativní, empatičtí, ochotní a otevření vůči všemu novému. Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

**Spokojenost uživatelů:**

Pokládáme za velmi důležitý aspekt spokojenost našich uživatelů. Proto také dbáme na zjišťování jejich spokojenosti se způsobem poskytovaných služeb. K tomu jsou využívány tyto postupy a metody:

***Rozhovor s uživatelem***

Rozhovor pracovníka s uživatelem je veden nahodile, četnost a obsah není nijak předem stanoven. Probíhá formou oboustranného dialogu. Pracovník se snaží odpovídajícím způsobem komunikace zjistit spokojenost uživatele s poskytovanými službami. Používá otázky odpovídající schopnostem uživatele, tedy buď s otevřenou, nebo uzavřenou odpovědí. Ten pak hledá spolu s uživatelem možnost zlepšení nebo nápravy. Dobře vedený rozhovor, je velmi příznivý zdroj pro zjišťování spokojenosti uživatele se službami.

***Pozorování uživatele***

Pozorování, jako metodazjištění jeho spokojenosti se službami, je možné u všech uživatelů. Pracovnice účelně pozoruje uživatele, jak v jeho běžném prostředí a při běžných činnostech, tak i jinde. Spokojenost se službami můžeme využívat právě při využívání služby. Jako poznávací aspekty mohou sloužit např. projevy emocí (výraz v obličeji, pohyby těla, smích, pláč, křik, smutná či veselá nálada), snaha zapojit se do činnosti nebo snaha službu využít, četnost problémového chování apod.

***Hodnocení poskytovaných služeb***

Do hodnocení poskytovaných služeb jsou zapojeni všichni zaměstnanci. Půlročně se vyhodnocují individuální plány uživatelů. Na poradách pracovníků se řeší úroveň poskytovaných služeb a jejich zkvalitnění. Pracovníci se mohou vyjádřit se stavem spokojenosti v organizaci. Nástrojem pro zlepšení poskytovaných služeb mohou být také stížnosti uživatelů (viz standard č. 7).

V Jindřichově dne 1. září 2019

Martin Korduliak

 starosta