



č. – VP 16b/CPP

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

Účinnost od 1. 10. 2018

Vypracoval: Mgr. Kamil Litvík, Bc. Martina Jínková, Bc. Eliška Nislerová
Dne: 30. 8. 2018
Zodpovídá: Bc. Martina Jínková
Schválil: Ludmila Dostálová, MBA
Dne: 10. 9. 2018
Počet stran: 5



Obsah

1. Úvodní ustanovení 2
2. Zpětná vazba od cílové skupiny 2
3. Zpětná vazba od spolupracujících organizací 3

Úvodní ustanovení

Seznam použitých zkratk

CHMT – Charita Moravská Třebová

CPPC – Centrum pěstounské péče Cesta

Účel dokumentu

Tento dokument definuje zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny a spolupracujících organizací.

Rozsah platnosti

Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky Centra pěstounské péče Cesta. Tito jsou povinni jednat v souladu s tímto dokumentem.

Odpovědnost

Vedoucí služby zodpovídá za aktualizaci tohoto dokumentu a je povinen (povinna) seznámit s dokumentem ostatní pracovníky.

Pracovníci jsou s tímto dokumentem seznámeni a postupují podle něj.

Zpětná vazba od cílové skupiny

Klíčový pracovník má informace o názoru uživatele o poskytování služby a tento sděluje ostatním pracovníkům na pravidelných poradách, zaznamenává jej do terénního deníku. Aby klíčový pracovník zjistil zpětnou vazbu, využívá zejména rozhovoru s uživatelem, případně řešení stížností.

Jednou ročně vedoucí služby vytvoří dotazník, zjišťující zpětnou vazbu naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany, tento dotazník osobně předá pěstounovi klíčový pracovník a požádá jej o vyplnění. Tento dotazník probíhá na konci kalendářního roku, příp. v lednu.



Klíčový pracovník nabádá uživatele služby k maximální upřímnosti, která vede ke zkvalitnění poskytování služby. Vedoucí služby zjišťuje spokojenost se všemi aspekty poskytování služby. Vedoucí služby musí ve svém zjišťování zdůraznit nejen oblasti, ve kterých by klient uvítal změnu, ale i ve kterých je s naší činností spokojen. Zpětnou vazbu zjišťuje klíčový pracovník služby nejen od pěstounů, ale i od dětí, potažmo ostatních členů domácnosti. Toto se snaží dělat v průběhu celého roku. Zpětnou vazbu zjišťuje od dětí především rozhovorem, výtvarnou činností apod. Způsob dotazování uzpůsobuje věku a rozumovým schopnostem dotazovaného. Vedoucí služby může do zjišťování zapojit i ostatní zaměstnance organizace. Vedoucí služby také vyhodnocuje standard 14, který poskytuje informace k naplňování standardů kvality také.

V případě potřeby využije vedoucí služby služeb dalšího odborníka, supervizora.

Zpětná vazba od spolupracujících organizací

Vedoucí služby zjišťuje zpětnou vazbu týkající se naší práce od organizací, se kterými spolupracujeme. Pravidelnou zpětnou vazbu získáváme od OSPOD, s kterým spolupracujeme nejčastěji. Dotazování probíhá jednou ročně písemnou formou a slouží jako podklad k výročnímu hodnocení služby. Zjištěné skutečnosti vedoucí řeší s pracovníky, a pokud je to nutné, upravuje vnitřní pracovní postupy. Zpětná vazba vede ke zkvalitnění služby a nikoli naopak. O všech zjištěných skutečnostech vedoucí služby informuje ředitelku organizace.



Revize dokumentu

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

Datum revize	Výsledek revize	Podpis odpovědného pracovníka
		Ukončení platnosti
Datum revize	Výsledek revize	Podpis odpovědného pracovníka
Druh změny:		Ukončení platnosti
Datum revize	Výsledek revize	Podpis odpovědného pracovníka
Druh změny:		Ukončení platnosti
Datum revize	Výsledek revize	Podpis odpovědného pracovníka
Druh změny:		Ukončení platnosti

