

Vnitřní pravidla č. 7/2013

pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociálních služeb

(ke standardu 15)

I. Příprava zjišťování spokojenosti uživatelů se sociálními službami

1. Před zahájením zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými sociálními službami v okresním měřítku provede vedoucí okresního pracoviště CZP SK řádnou přípravu plánovaného šetření a v průběhu zjišťování řádné zabezpečení výsledků šetření, a to zejména

- a) stanoví cíle zjišťování spokojenosti uživatelů se sociálními službami a lhůty pro provedení a vyhodnocení šetření,
- b) zpracuje písemné organizační, personální i finanční podklady pro šetření,
- c) dbá na výběr osoby, která šetření provádí (dále jen „tazatel“); tazatel musí mít pro uvedenou práci kvalifikační předpoklady a předpoklady pro dobrou komunikaci s osobami se zdravotním postižením a seniory,
- d) zabezpečí anonymitu šetření a informuje o ní každou osobu, k níž budou dotazy směřovány (dále jen „respondent“),
- e) před zahájením zjišťování vysvětlí skupině respondentů nebo jednotlivým respondentům, za jakým účelem je zjišťování prováděno, co je jeho cílem a proč byli právě oni vybráni pro účely prováděného šetření,
- f) zdůrazní všem respondentům, že jejich účast na šetření je dobrovolná a že ji mohou předem i kdykoliv v průběhu šetření odmítnout,
- g) zabezpečí veškeré důvěrné informace, sdělené respondenty, tak aby byla dodržena příslušná ustanovení obecně závazných právních předpisů a vnitřních předpisů CZP SK.

2. Podle odstavce 1 postupuje také ředitel CZP SK, jestliže rozhodne o provádění zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými sociálními službami v krajském měřítku.

II. Průběh zjišťování spokojenosti uživatelů se sociálními službami

V průběhu zjišťování spokojenosti uživatelů se sociálními službami provede vedoucí okresního pracoviště CZP SK výběr metod ke zjišťování spokojenosti uživatelů; nejčastěji používanými metodami jsou zejména:

- a) dotazníková metoda,
- b) rozhovory s respondenty,
- c) diskuze nad individuálními plány respondentů,

- d) analýza záznamů z poskytování služby a analýza přání, stížností a námětů respondentů,
- e) zapojení pracovníků CZP SK, rodin respondentů, osob jim blízkých, popř. dalších osob do hodnocení služeb.

III. Cíle zjišťování spokojenosti osob

1. Cílem zjišťování spokojenosti uživatelů se způsobem poskytování sociálních služeb CZP SK je:

- a) hodnocení kvality poskytovaných služeb a působení pracovníků CZP SK,
- b) získání podkladů pro změny, popř. inovace poskytovaných služeb,
- c) zjišťování, co lze na službách zlepšit, jak je rozšířit, pozměnit jejich nabídku apod.,
- d) monitorování efektivity poskytovaných služeb a dopad změn na kvalitu služeb z pohledu jejich uživatelů,
- e) srovnání kvality poskytovaných sociálních služeb s kvalitou poskytování těchto služeb jinými poskytovateli ve stejném regionu.

2. Pracovníci CZP SK se při zjišťování spokojenosti uživatelů se způsobem poskytování sociálních služeb zabývají zejména otázkami:

- a) respektování volby respondenta,
- b) snahy pracovníka vyjít respondentovi maximálně vstříc,
- c) respektování samostatnosti a nezávislosti respondenta,
- d) odbornosti pracovníka při poskytování služby
- e) efektivnosti poskytnuté služby,
- f) transparentnosti služby,
- g) srozumitelnosti nabídky,
- h) zda jednání a chování pracovníka odpovídá Etickému kodexu a standardům kvality poskytování sociálních služeb,
- i) zda jednání a chování pracovníka odpovídá očekávání respondentů,
- j) otevřenosti pracovníků oprávněné kritice, která je považována za přínos pro práci v prostředí, ve kterém je služba poskytována,
- k) podmínek, za jakých je služba poskytována.

IV. Vybrané metody zjišťování spokojenosti uživatelů

1. **Dotazníková metoda** je klasická metoda pro zjišťování nejrůznějších poznatků prostřednictvím jednoduchého dotazníku zaměřeného na konkrétní téma, nikoliv na obecná témata. Dotazníky CZP SK jsou anonymní a obsahují vždy několik konkrétních dotazů (tedy nikoliv např. pouze dotaz „jste spokojen s poskytovanými službami – ano/ne, které jsou příliš obecné a odpověď na ně nic konkrétního nepřinese). V první části dotazníku vybírá respondent z několika možností. V další části je možnost respondentovy odpovědi vyznačena na hodnotící škále. V poslední

části jsou dotazy směřovány tak, aby respondent mohl vyjádřit vlastní názor nebo náměty na zlepšení poskytovaných sociálních služeb. Pracovník CZP SK informuje respondenta o možnosti vyplnění dotazníku pro zvýšení kvality služby. Formuláře dotazníků jsou pro respondenty, jejich rodinné příslušníky a další osoby k dispozici před vstupem na okresní pracoviště CZP SK. Respondentům-uživatelům služby osobní asistence, popř. jejich rodinným příslušníkům a osobám blízkým, doručí formuláře dotazníků vedoucí osobní asistence nebo osobní asistent. Vzor dotazníku spokojenosti se službou odborného sociálního poradenství a se sociálně aktivizačními službami je uveden v příloze č. 1 těchto pravidel; vzor dotazníku spokojenosti se službou osobní asistence je uveden v příloze č. 2 těchto pravidel.

2. Rozhovory s respondenty (popř. sledování reakcí uživatelů, kteří se nemohou vyjadřovat v rozhovoru) jsou nejvíce využívanou metodou zjišťování spokojenosti uživatelů služeb a měly by probíhat pravidelně. Rozhovor s respondentem může být veden jako

- a) strukturovaný rozhovor – pro tuto metodu jsou zpravidla připraveny otázky s určenou škálou odpovědí,
- b) nestrukturovaný rozhovor – při této metodě se pracuje s tematickými okruhy pro jednotlivé hodnocené služby.
- c) nestandardizovaný rozhovor – v rámci této metody se pracuje s určitým počtem otázek, které jsou modifikovány podle typu poskytované služby (u některé služby nemusí být využity všechny otázky nebo mohou být pozměněny).

Rozhovory mohou být individuální, skupinové, osobní i telefonické – podle typu šetření. U skupinových rozhovorů se zpravidla jedná o cíleně vybranou skupinu respondentů.

3. Diskuze nad individuálními plány uživatelů probíhá v rámci služby odborného sociálního poradenství mezi respondenty a poradenskými pracovníky, v rámci služby osobní asistence mezi respondenty a vedoucími osobní asistence nebo osobními asistenty. Při diskuzi nad individuálním plánem se projednává zejména

- zda a jak se respondent zapojuje do vypracování a realizace svého individuálního plánu,
- zda očekávání a potřeby respondenta odpovídají tomu, co poskytování sociální služby CZP SK nabízí,
- zda realizovaný individuální plán vede k dosažení cíle respondenta a zda má respondent v rámci jeho realizace dostatek času a prostoru,
- zda byla respondentovi poskytnuta dostatečná podpora, popř. zda poskytovaná podpora není zbytečná,
- zda jsou při realizaci individuálního plánu využívány veškeré dovednosti a schopnosti respondenta a zapojeny potřebné osoby,
- zda je správně formulován cíl uživatele, co podle jeho názoru kladně či záporně ovlivňuje dosažení cíle a na co se je potřeba se dále zaměřit.

4. Analýza záznamů z poskytování služby a analýza přání, stížností a námětů uživatelů je pravidelně prováděna vedoucími okresních pracovišť CZP SK. Účelem této metody je především zjišťování, zda a jak jsou prováděny záznamy o průběhu služby a sestavovány individuální plány uživatelů, zda je poskytování sociálních služeb prováděno v souladu se standardy kvality, jaká je úroveň ochrany

osobních údajů uživatelů sociálních služeb, zda jsou včas a řádně vyřizovány případné stížnosti uživatelů nebo jiných osob a reagováno na jejich přání a náměty. Uvedené analýzy jsou důležitým zdrojem informací o kvalitě poskytované služby a lze z nich získat objektivní náhled na efektivitu poskytovaných sociálních služeb.

5. Zapojení pracovníků CZP SK, rodin uživatelů, osob blízkých uživatelům, popř. dalších osob do hodnocení služeb představuje další důležitou metodu zjišťování spokojenosti s poskytováním sociálních služeb. Pravidelné hodnocení pracovníků CZP SK zahrnuje i cílené dotazy na zjištění jejich názorů, týkajících se poskytování sociálních služeb a toho, jaký vliv mají tyto služby na kvalitu života uživatelů. Důležitá je rovněž práce s rodinami uživatelů, s osobami uživatelům blízkými, popř. s dalšími osobami, které mohou objektivně posoudit pozitivní i negativní dopad poskytovaných sociálních služeb na kvalitu života uživatele a jeho rozvoj.

V. Vyhodnocení výsledků šetření, závěry a návrhy opatření

V průběhu zjišťování spokojenosti s poskytováním sociálních služeb zaznamenává vedoucí okresního pracoviště CZP SK celkový počet respondentů a jejich odpovědi na všechny otázky, které jim byly položeny v rámci provedeného šetření. Po ukončení šetření provede vedoucí okresního pracoviště CZP SK celkové vyhodnocení, formuluje závěry z něj vyplývající a návrhy na opatření, směřující ke zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb. Uvedené závěry a návrhy předloží řediteli CZP SK ke schválení a případnému dalšímu postupu. Zároveň poděkuje respondentům za účast při provádění šetření a informuje je o jeho závěrech. Informace o provedeném šetření a o jeho závěrech publikuje vedoucí okresního pracoviště na vývěškách a na webových stránkách okresního pracoviště CZP SK.

Podle těchto pravidel postupuje také ředitel CZP SK, pokud rozhodne o provádění zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytováním sociálních služeb v krajském měřítku. V takovém případě předloží závěry vyplývající z celkového vyhodnocení šetření a návrhy na opatření, směřující ke zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb, ke schválení a případnému dalšímu postupu Výkonnému výboru CZP SK.

Dotazník spokojenosti se službou odborného sociálního poradenství a se sociálně aktivizačními službami

(vzor)

Centrum pro zdravotně postižené Středočeského kraje
okresní (krajské) pracoviště se sídlem.....

Vážení klienti,

naším cílem je nabízet Vám co nejkvalitnější sociální služby. Abychom toho dosáhli, potřebujeme znát také Váš názor. Vytvořili jsme proto následující dotazník, který je anonymní a bude sloužit výhradně pro potřeby Centra pro zdravotně postižené Středočeského kraje.

Vaše účast na dotazníkovém šetření je zcela dobrovolná a můžete ji předem i kdykoliv v průběhu šetření odmítnout.

Veškeré důvěrné informace, které nám v rámci dotazníkového šetření sdělíte, budou zabezpečeny v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy i vnitřními předpisy Centra pro zdravotně postižené Středočeského kraje.

Při vyplňování dotazníku své odpovědi zaškrtněte, popř. na vyznačeném místě sdělte své odpovědi, názory či další náměty k naší práci.

Za vyplnění tohoto dotazníku Vám velmi děkujeme. Jeho vyplněním přispějete k vyšší kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

1) Kde, od koho jste se dozvěděl(a) o Centru pro zdravotně postižené v

- od lékaře
- od známého
- od rodinného příslušníka
- na úřadě
- z letáku
- jiné.....

2) Jak často naše centrum navštěvujete?

- vícekrát za měsíc
- vícekrát za 6 měsíců
- vícekrát za rok

- déle než za rok.

3) Jaké služby našeho centra využíváte

- odborné sociální poradenství
- aktivizační služby
- osobní asistenci
- půjčování kompenzačních a rehabilitačních pomůcek
- jiné.....

4) Jakou službu využíváte nejvíce?

Napište.....

5) Jakou jinou službu by podle Vašeho názoru mělo naše centrum ještě nabízet?

Napište.....

6) Jak jste spokojen(a) s poskytovanými službami

(Oznámkuje jako ve škole od 1 do 5. 1= zcela spokojen 5= nespokojen)

1 2 3 4 5

7) Jak jste spokojen(a) s chováním pracovníků centra k Vám a Vaší rodině?

1 2 3 4 5

8) Jak jste spokojen(a) s prostředím pracoviště (bezbariérovost, informační tabule, soukromí apod.)?

1 2 3 4 5

9) Co byste na službách našeho centra chtěl(a) změnit - např.: obsah a rozsah služeb, úřední hodiny apod.?

10) Jste :

- žena
- muž

11) Váš věk

- do 18 let
- od 18 do 60
- nad 60 let

Dotazník spokojenosti se službou osobní asistence

(vzor)

Centrum pro zdravotně postižené Středočeského kraje
okresní (krajské) pracoviště se sídlem

Vážení klienti,

naším cílem je nabízet Vám co nejkvalitnější sociální služby. Abychom toho dosáhli, potřebujeme znát také Váš názor. Vytvořili jsme proto následující dotazník, který je anonymní a bude sloužit výhradně pro potřeby Centra pro zdravotně postižené Středočeského kraje.

Vaše účast na dotazníkovém šetření je zcela dobrovolná a můžete ji předem i kdykoliv v průběhu šetření odmítnout.

Veškeré důvěrné informace, které nám v rámci dotazníkového šetření sdělíte, budou zabezpečeny v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy i vnitřními předpisy Centra pro zdravotně postižené Středočeského kraje.

Při vyplňování dotazníku své odpovědi zaškrtněte, popř. na vyznačeném místě sdělte své odpovědi, názory či další náměty k naší práci.

Za vyplnění tohoto dotazníku Vám velmi děkujeme. Jeho vyplněním přispějete k vyšší kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

1) Kde, od koho jste se dozvěděl(a) o Centru pro zdravotně postižené v

- od lékaře
- od známého
- od rodinného příslušníka
- na úřadě
- z letáku
- jiné.....

2) Víte, co znamená služba osobní asistence a co vše by měla nabízet?

.....

3) Byla s Vámi uzavřena písemná smlouva o poskytnutí osobní asistence?

.....

4) Je pro Vás znění písemné smlouvy dostatečně srozumitelné?

.....

5) Znáte svá práva a povinnosti vyplývající z písemné smlouvy?

.....

6) Jak často využíváte osobní asistenci?

- vícekrát za týden
- vícekrát za měsíc
- vícekrát za rok
- déle než za rok

7) Využíváte ještě jiné služby našeho centra ?

- sociální poradenství
- aktivizační služby
- půjčování kompenzačních a rehabilitačních pomůcek
- jiné.....

8) Jak jste spokojen(a) se službou osobní asistence

(Oznámkuje jako ve škole od 1 do 5. 1= zcela spokojen 5= nespokojen)

1 2 3 4 5

9) Jak jste spokojen(a) s chováním osobních asistentů k Vám?

1 2 3 4 5

10) Co byste na službě osobní asistence chtěl(a) změnit - např.: obsah a rozsah služeb, dobu poskytování služby apod.?

.....
.....

11) Jste:

- žena
- muž

12) Váš věk:

- do 18 let
- od 18 do 60
- nad 60 let