



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

METODICKÝ MATERIÁL KE KULATÉMU STOLU NA TÉMA:

## Zvyšování kvality a udržitelnost nastavených standardů

**Cílová skupina:** pracovníci SPOD

**Obsah kulatého stolu:**

- Teoretický úvod k tématu zvyšování kvality a udržitelnost nastavených standardů

**Odborný expert:** PhDr. et Mgr. Dagmar Krutilová

Městský úřad Třinec, 13. 11. 2014



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

## Zvyšování kvality a udržitelnost nastavených standardů

V poslední době se zvyšuje tlak na zajištění většího bezpečí a kvality při poskytování sociálně-právní ochrany dětí, a to nejen v oblasti orgánů sociálně-právní ochrany, ale i v oblasti poskytování služeb pro osoby pověřené k výkonu sociálně-právní ochrany.

Požadavky na kvalitu a bezpečí se stávají součástí:

- standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany
- standardů kvality sociálně-právní ochrany pro pověřené osoby
- standardů kvality sociálních služeb.

Je v zájmu pracovníků ve výše uvedených oblastech, aby byli na tuto skutečnost připraveni a byli také schopni do budoucna svou kvalitu prokazovat, a to směrem:

- ke klientům/uživatelům služeb
- donátorům
- specialistům
- nadřízeným
- vzájemně mezi kolegy.

Ke zvyšování a také prokazování kvality existují nástroje, z nichž některé vyplývají z již platných nebo plánovaných právních úprav, jiné představují dobrovolné aktivity.

Zákon č. 359/1999 Sb. O sociálně-právní ochraně dětí uvádí zajišťování kvality jako součást poskytování péče, jako povinnost každého zařízení bez ohledu na jeho velikost a počet zaměstnanců.

Teorie kvality přináší terminologii, která je často pro pracovníky nesrozumitelná. Některá opatření se jeví v praxi jako neprůchodná, zbytečná a jsou vnímána spíše jako administrativní zátěž pro pracovníky.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

V podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany dětí jsou ale i novou příležitostí ke zlepšení organizace činností, přizpůsobení praxe právním požadavkům a nárokům.

Při racionálním přístupu to znamená zaměřit se na klíčové oblasti tj. dodržování standardů zejména procedurálních, právních norem a využívání nástrojů ke zvyšování kvality, tam, kde je to praxi ku prospěchu.

V různých oblastech (včetně sociálních služeb) existuje několik systémů řízení kvality:

- ISO
- CAF
- EFQM
- Značka kvality
- QMSS
- IMOSH

### **Slovník základních pojmů kvality a bezpečí:**

**Akreditace** (nebo být akreditovaný) znamená mít právo provádět určitou činnost nebo se něčím prokazovat. Často to může být synonymum pro získání licence. Akreditaci uděluje **akreditační autorita**.

**Audit** je proces systematického ověřování shody, zda organizace (či její část) plní požadavky příslušného standardu.

**Benchmarking** je „kontinuální systematický proces na porovnávání výkonnosti organizace, funkcí nebo procesů s jejich nejlepšími v praxi existujícími analogy s cílem nejen dosáhnout stejných výsledků (výkonnosti), ale „překonat je“.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Pozitivně vnímaný benchmarking je zdrojem motivace a inspirace všeobecných praxí, usilujících o zlepšení v různých aspektech kvality.

*Příkladem srovnávaných ukazatelů mohou být: počty výkonů, počty klientů, se kterými zařízení pracovalo, , počty intervencí, atd.*

**Certifikace** je proces zjišťování odborné, personální i provozní kvality v některých odborných službách (například ve službách zabývajících se lidmi se závislostmi). Certifikace zajišťuje tzv. nepodkročitelnou hranici, kterou musí služby zajišťovat. Pokud by služba neupěla v certifikačním řízení, znamenalo by to neposkytnutí dotačních prostředků na fungování služby a tím i její zánik.

**Cyklus kvality** – PDCA, Walter Shewhart, 1930, později E. Demmings vytvořili systém pro efektivní řešení a zlepšování výrobních aktivit, procesů a systému, který je zároveň jednoduchou metodou pro zavádění změn. Metoda se skládá ze **4 kroků: PDCA**

**P – Plan (plánuj)** – získávání informací a popis řešeného problému. Plán obsahuje činnosti k odstranění problému.

**D – Do (dělej)** – zavedení popsaných činností.

**C – Check (kontroluj)** – sledování dosažených výsledků a jejich porovnání s plánem. Jedná se tedy o kontrolu, zda je původní problém skutečně řešen.

**A – Act (jednej)** – Je-li problém odstraněn, je třeba změny zavést/standardizovat do procesů nebo systému. Není-li problém vyřešen, hledejme příčinu problému, vytvořte nový plán. Přesvědčte se, zda změny jsou uplatňovány a jsou součástí běžných každodenních činností.

**Doporučené postupy** jsou systematicky vytvářená doporučení na pomoc pracovníkům i klientům v rozhodování o správné poskytované péči.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Musejí zohledňovat nejen odborné aspekty, úroveň v oblasti orgánů sociálně-právní ochrany, ale i ekonomické ukazatele, které se lokálně mohou zásadně lišit.

Dodržování doporučených postupů může být vhodným argumentem v případných soudních sporech mezi poskytovateli péče orgánů sociálně-právní ochrany a klienty.

**Hodnocení kvality** může být interní nebo externí.

**Interní hodnocení kvality a bezpečí** je aktivní, systematický a komplexní proces sebehodnocení kvality a bezpečí daného zařízení podle určitých standardů. Jedná se o vlastními silami prováděná aktivní dobrovolná opatření.

**Externí hodnocení kvality a bezpečí** je prováděno externím subjektem, externím (případně akreditovaným) posuzovatelem.

Hodnocení se opírá o předem definované a zveřejněné standardy a obvykle umožňuje srovnávání s jinými praxemi.

**Inspekce kvality poskytovaných služeb** – jde o místní šetření v předem určeném rozsahu, které se zabývá zkoumáním naplňování procedurálních, provozních a personálních oblastí standardů.

Výsledkem místního šetření je ověření naplňování požadavků v praxi, výstupem je potom záznam (inspekční protokol), ve kterém je za pomoci bodovacího hodnocení výsledný zjištěný stav z doby hodnocení.

**Indikátory (ukazatele kvality)** jsou měřitelné projevy určitého jevu/aspektu kvality, získané průběžným sledováním, zaznamenáváním a vyhodnocováním.

*Příkladem jsou např. existující záznamy o průběžných kontrolách, vyhodnocování zpětných vazeb od spolupracujících subjektů, atd.*



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

**Kritérium kvality:** vychází z jednoho nebo více indikátorů a představuje očekávanou/ vyžadovanou úroveň kvality v daném aspektu, matematicky vyjádřenou.

*Příklady, vycházejícím z výše uvedených indikátorů, mohou být: 90% klientů využívá nabízené aktivity nabízené sociální službou, informace určené pro veřejnost jsou vyvěšeny na webových stránkách a na nástěnkách sídle organizace, , > 80% klientů vyjadřuje spokojenost kvalitou služby, atd.*

### **Kvalita péče**

Pojem kvality se přenesl do běžného života a znamená praktické ocenění dobrého ("kvalitního") zboží nebo služby, a to i v teoretických souvislostech (např. "kvalita života").

V moderním řízení výroby se pak často hovoří o systémech řízení jakosti nebo kvality (angl. *quality control, quality assurance*, někdy nesprávně překládané jako „kontrola“ kvality), čímž se míní nejen průběžná kontrola výrobků, ale také

- odstraňování zjištěných nedostatků
- vylepšování výrobků
- motivace pracovníků, aby si kvality hleděli. (wikipedia.cz)

### **Mimořádná událost** (také neočekávaná, kritická událost)

je událost, která souvisí se zajišťováním podmínek nebo s průběhem poskytování péče v oblasti sociálně-právní ochrany a ve svém důsledku může ohrozit kvalitu poskytované péče, bezpečí klientů nebo členů týmu zařízení, kteří tuto péči poskytují.

Může být důsledkem náhodné chyby, chyby personálu nebo může mít příčinu v selhání organizace/systému praxe.

Sledování pochybení a mimořádných událostí, jejich analýza a následná opatření jsou součástí interního systému hodnocení kvality.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Projekt CZ.1.04/3.1.03/C2.00097 Standardizace orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Třinci je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

### **Spokojenost klientů/uživatelů služby a její měření**

Kvalita péče je dána nejen respektováním profesionálních standardů, ale i respektováním hodnot klienta/uživatele služby.

Měření spokojenosti klienta/uživatele služby je obtížné a je zatíženo různým zkreslením. Nicméně odborné zařízení potřebuje zpětnou vazbu i v této oblasti.

#### **Nástroje měření spokojenosti klienta/uživatele služby:**

1. Dotazníky
2. Anketa na webových stránkách
3. Schránka na podněty a stížnosti klienta/uživatele služby

Organizace se agendou spokojenosti klienta/uživatele služby a jejich /podněty/stížnostmi systematicky zabývá a zjištění ke zlepšení kvality uvádí do své praxe.

Proces zvyšování kvality a udržitelnosti nastavených standardů je cyklický a nikdy není u konce, jeho podstatou je neustálá práce na nastavených pracovních postupech a poskytované praxi.

Zpracovala: Dagmar Krutilová, 3. 11. 2014