

Zajištění zvyšování kvality sociální služby

Poslání TSD je zaměstnanci vnímáno jako ideál, ke kterému směřujeme stanovenými cíli sociální služby a jejími prostředky. Kontrola toho, zda se sociální služba neodchyluje od stanoveného poslání, cílů a zásad, tedy **veřejného závazku**, probíhá ze strany vrcholného orgánu spolku – členské schůze spolku, dále ze strany zaměstnanců – vedení stacionáře s ostatními pracovníky na poradách týmu, dále při supervizních setkáních, ze strany uživatelů – stížnosti, dotazníky, individuální rozhovory, zájmové skupiny – opatrovníci, příbuzní, vnější okolí – stížnosti, dotazníky, individuální rozhovory, formou kontrolních auditů, případné podněty mohou poskytovat stážisté z jiných zařízení soc. služby, studenti – praktikanti.

Pracovníci Týdenního stacionáře Dobromysl se snaží pracovat na neustálém vývoji sociální služby, kterou svým klientům poskytují. Tím dochází ke zvyšování kvality služby.

Abychom zjistili, zda se kvalita naší služby zvyšuje a jsou naše služby takové, jak uvádíme, provádíme průběžné hodnocení a ověřujeme proces poskytování služby:

- hodnocením ze strany uživatelů
- hodnocením ze strany zaměstnanců
- hodnocením zájmových skupin, opatrovníků, příbuzných, vnějšího okolí
- hodnocení vnitřní (analýzy finančních, materiálových zdrojů), hodnocení zaměstnanců

Podněty od uživatelů považujeme za důležitý nástroj na zlepšení kvality sociální služby, v TSD dbáme, aby problematika připomínek a hodnocení probíhala v příjemném a bezpečném prostředí, bez vyvíjeného tlaku a pocitů strachu. **Spokojený uživatel je prioritou našeho zařízení.**

a)Hodnocení individuálních plánů uživatelů – uživatel spolu s klíčovým pracovníkem vyhodnocuje stanovené cíle a jejich naplnění 1x 6 měsíců, udává zásadní informace ke zdůvodnění případného nenaplnění cíle, k vytvoření dalšího postupu vedoucího k postupnému naplnění cíle

b)Podáváním stížností a připomínek

c)Poznatky z pravidelných schůzek s uživateli

- formální týdenní schůzky na základě stížností ze schránky ve společenské místnosti (při anonymní stížnosti se stížnost vyhodnocuje v rámci kolektivu uživatelů)
- formální schůzka na základě žádosti uživatele (vyřizuje vedení stacionáře v nejbližším možném termínu)
- neformální schůzky v rámci častých každodenních interakcí v rámci nízkokapacitního zařízení

d)Poznatky z individuálních rozhovorů uživatelů a personálu

e)Dotazník spokojenosti 1x ročně

Aktualizace vedení květen 2020