



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194,195

Standard č. 15

Zvyšování kvality Terénních odlehčovacích služeb

Zvyšování kvality Terénní odlehčovací služby

Poskytovatel je povinen od uživatelů zjišťovat, zda a jak jsou se službami spokojeni. Do řešení ke zkvalitnění a rozvoje služeb zapojovat také své pracovníky.

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:

1. Rozhovor s uživatelem

Rozhovor pracovníků 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. Při známce nespokojenosti musí být s touto skutečností seznámen klíčový pracovník. Ten pak hledá spolu s uživatelem možnost zlepšení nebo nápravy. Dobře vedený rozhovor, je velmi příznivý zdroj pro zjišťování spokojenosti uživatele se službami.

2. Pozorování uživatele

Pozorování, jako metoda zjištění spokojenosti uživatele se službami, je možné u všech uživatelů. Pracovníci účelně pozorují uživatele, jak v jeho běžném prostředí a při běžných činnostech, tak i jinde. 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.

3. Dotazník spokojenosti

Jako další metodu lze využít „Dotazník spokojenosti uživatele.“ Může být využit k hodnocení poskytované služby uživatelem, ale i rodinným příslušníky, které služba v době



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194,195

jejich nepřítomnosti nahrazuje. Jeho doručení může být formou elektronickou nebo písemnou, vhozením do schránky určené pro dotazníky, nebo předáním do kanceláře služeb.

Hodnocení poskytovaných služeb

Do hodnocení poskytovaných služeb jsou zapojeni všichni zaměstnanci. Pravidelně (1 x za ½ roku) se vyhodnocují individuální plány uživatelů. Na poradách pracovníků se řeší úroveň poskytovaných služeb a jejich zkvalitnění. Pracovníci se mohou k zjištěným skutečnostem vyjádřit. Nástrojem pro zlepšení poskytovaných služeb mohou být také stížnosti uživatelů (viz standard č. 7).

Příloha: SP_15 Dotazník spokojenosti

V Brně: 1. 4. 2015

Revize č. 1 4. 6. 2020

Schválil: Mgr. David Kasan v.r.

ředitel CSZŠ s.r.o.

