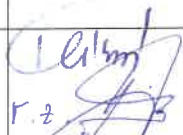
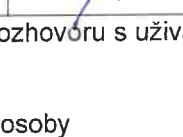
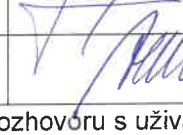




Metodický pokyn pro hodnocení sociální služby v Domově seniorů

	Datum	Jméno	Podpis
Zpracoval	26.6.2015	Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik Kateřina Blažková, DiS. vedoucí sociálního úseku DS Mgr. Tomáš Cipra, vedoucí úseků a kvality sociálních služeb	 r. z.  
Schválil	30.6.2015	Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	
Přílohy	Příloha č. 1 – Formulář ročního hodnocení IP + rozhovoru s uživatelem Příloha č. 2 – Vzor roční hodnotící zprávy Příloha č. 3 – Evidence stížností a podnětů Příloha č. 4 – Dotazník pro další zainteresované osoby		
Kontrola/aktualizace	1 x za rok nebo podle potřeby		
Platnost od	1.7.2025		

Provedené aktualizace

Datum platnosti aktualizace	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Kontroloval, odsouhlasil datum/razítko s jmenovkou/podpis	Schválil ředitel CSZS datum/razítko s jmenovkou/podpis

I.

Úvodní ustanovení a působnost

Účelem tohoto metodického pokynu je stanovit postup a pravidla pro hodnocení sociální služby v Domově seniorů (DS).

Tento vnitřní předpis je součástí naplňování standardu kvality č. 15 Zvyšování kvality sociálních služeb podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

„a) Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla pro průběžné sledování a hodnocení souladu poskytované sociální služby se základními zásadami sociální služby stanovenými zákonem o sociálních službách a jím definovaným posláním, cíli a zásadami poskytované sociální služby a podle těchto pravidel postupuje; pravidla zahrnují obsah, metody, způsob a četnost průběžného sledování a hodnocení a postup poskytovatele podle kritérií uvedených v písmenech b) až d);

b) Poskytovatel průběžně sleduje a hodnotí, zda poskytování sociální služby vychází z individuálně určených potřeb a cílů osob, kterým poskytuje sociální službu;

c) Poskytovatel průběžně sleduje a hodnotí, zda vytváří podmínky pro zachování a rozvoj individuálních schopností a pro uplatnění vlastní vůle osob, kterým poskytuje sociální službu;

d) Poskytovatel průběžně sleduje a hodnotí soulad poskytování sociální služby se základní zásadou sociální služby zachovávat důstojnost a dodržovat lidská práva a základní svobody osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně sledování a hodnocení rizik a možných pochybení poskytovatele, která vedou k porušování této zásady;

e) Poskytovatel využívá získané poznatky z průběžného sledování a hodnocení pro rozvoj a zvyšování kvality poskytované sociální služby;

f) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob s poskytováním sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

g) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

h) Poskytovatel využívá stížnosti jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.“

Výstupem je **jedna souhrnná hodnotící zpráva 1× ročně** s návrhy opatření pro management

Působnost: Domov seniorů

Budova A -D na adrese K Dolu Marie 154, Příbram VI – Březové Hory

Budova E na adrese Žežická 527, Příbram VII

II.

Východiska a oblasti hodnocení kvality

Základní zásady sociálních služeb (§ 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod

osob. Přednost mají takové formy poskytování sociálních služeb, které podporují setrvání osoby v jejím přirozeném sociálním prostředí.“

Poslání, cíle a zásady poskytování služby

„Naším posláním je poskytování pobytové sociální služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, kterou již nelze zajistit v domácích podmínkách. Prostřednictvím odborného personálu poskytovat takovou míru podpory a péče, která odpovídá individuálním potřebám našich uživatelů a směřuje k udržení či rozvoji jejich stávající míry soběstačnosti. Zajistit uživatelům důstojné, přátelské a podnětné prostředí při zachování dosavadních zvyklostí, vazeb na jejich blízké a přirozené místní společenství.“

Cíle DS:

- „1. Trvale dotvářet podmínky zařízení DS tak, abychom našim uživatelům zajistili důstojné a pokud možno plnohodnotné prožití další části života v bezpečném, příjemném a podnětném prostředí, kde se budou cítit dobře.
2. Zajistit našim uživatelům takovou podporu a péči, která vychází z jejich osobních potřeb, dosavadních zvyklostí a osobní volby. V rámci individuálního plánování službu přizpůsobovat jejich měnícím se potřebám. Uživatele motivovat a společně pracovat na udržení či rozvoji stávající míry soběstačnosti.
3. Udržovat a rozvíjet stávající certifikovanou kvalitu služby.
4. Udržovat a rozvíjet otevřenost DS směrem k rodinným příslušníkům, dobrovolníkům, spolupracujícím službám, subjektům a další veřejnosti tak, aby naši uživatelé měli možnost si v maximální možné míře udržet kontakt a vazbu na prostředí mimo zařízení a pokud možno zůstat součástí místního společenství.“

Zásady/principy DS:

- „1. Respekt k jedinečnosti člověka - tzn. že ke každému uživateli přistupujeme s respektem k jeho osobnosti, důstojnosti, jeho způsobu života, příslušnosti k sociální skupině a s respektem k jeho rozhodování.
2. Individuální přístup – to znamená, že péči poskytujeme s vědomím toho, že každý člověk je jiný a není jednotný způsob, který by vyhovoval všem. S každým uživatelem se nastavuje individuální míra pomoci a péče na základě zjištěných potřeb, přání, možností a osobních cílů a způsobem, který pokud možno odpovídá jeho domácím zvyklostem.
3. Podpora samostatnosti – to znamená, že uživatele podporujeme v těch oblastech soběstačnosti, které v rámci svých možností a schopností nevládne sám.
4. Odbornost – to znamená, že zaměstnanci DS splňují požadované kvalifikační předpoklady, případně další odbornost pro vykonávanou činnost, pravidelně se vzdělávají a v praxi naplňují standardy kvality služby.“

III.

Odpovědnosti v procesu hodnocení služby

- ✓ Vedoucí úseků a kvality sociálních služeb:
 - ✓ Koordinuje proces hodnocení.
 - ✓ Zajišťuje shromažďování podkladů a jejich vyhodnocení.
 - ✓ Zpracovává souhrnnou roční hodnotící zprávu.
- ✓ Klíčoví/sociální pracovníci:
 - Provádějí roční hodnocení individuálních plánů (dále jen „IP“) včetně strukturovaného rozhovoru s uživatelem.
- ✓ Ředitelka organizace:
 - ✓ Schvaluje roční hodnotící zprávu.

- ✓ Zajišťuje ve spolupráci s vedoucím úseků a kvality sociálních služeb/vedením DS realizaci opatření k rozvoji kvality služby.

IV.

Postup hodnocení (roční cyklus)

Průběžné sledování – po celý rok v rámci poskytování služby.

Formální hodnocení – 1× ročně, s výstupem v podobě **Hodnotící zprávy**.

Hodnocení probíhá v období leden – březen v roce následujícím po po hodnoceném období

1. Leden– únor průběžný sběr informací v rámci běžných činností (IP, rozhovory, evidence stížností).
2. Březen – souhrn dat, vyhodnocení kritérií a návrh opatření (vedoucí úseků a kvality služeb).
3. Březen – vypracování Hodnotící zprávy s částmi:
 - ✓ Shrnutí zjištění ke každému kritériu.
 - ✓ Identifikace silných stránek a oblastí ke zlepšení.
 - ✓ Návrhy konkrétních opatření s odpovědností a termíny.
4. Duben – projednání zprávy v týmu, schválení managementem, příp. zveřejnění vhodné části uživatelům a rodinám.

V.

Zdroje dat a návaznost na stávající procesy

1. K hodnocení služby DS se primárně využívají tyto zdroje: Průběžné hodnocení individuálních plánů (IP) – 1 za 6 měsíců, viz. metodika pro individuální plánování služby.
2. Strukturovaný individuální rozhovor s uživateli – realizován při hodnocení IP, zaměřen na spokojenost, pocit důstojnosti, možnosti uplatnit vlastní vůli, podporu soběstačnosti. Rozhovor se realizuje v rámci průběžného hodnocení služby, které proběhlo blíže konci hodnoceného období (tj. 1 x rok).
3. Skupinové rozhovory s uživateli – tzv „Kafárny“ – výstupy (zápis) – podněty pro zlepšení služby.
4. Záznamy o rizicích a pochybeních v oblasti zásad dodržování lidských práv a důstojnosti - z hlášení pracovníků, jiných podnětů. Následně se takto zjištěná rizika/situace zapracují do přílohy metodiky pro ochranu práv osob s uvedením situace, způsobu jejího předcházení a stanovení postupu při jejím řešení.
5. Zpětná vazba od zaměstnanců – krátký písemný nebo ústní sběr podnětů (např. při týmové poradě, individuálně) – možnost anonymního dotazníkového šetření viz. příloha č. 4.
6. Podněty od rodin, dobrovolníků, návštěvníků – vyjádřené podněty, dotazníkového šetření.
7. Evidence stížností – využití pro zlepšení kvality služby, čeho se týkala, přijatá opatření do praxe.

VI. Kritéria hodnocení a metody sledování

Kritérium	Jak se sleduje	Zdroj informací
a) Soulad s posláním, cíli a zásadami	Porovnání poskytované péče s poslánímí/cíli, analýza IP a jejich plnění	IP, rozhovory, týmová porada
b) Výchozí z potřeb a cílů klienta	Hodnocení IP, ověření individuálního přístupu	IP, rozhovor
c) Podpora schopností a vůle klienta	Otázky v rozhovoru, sledování aktivit, podpora soběstačnosti	Rozhovor, záznamy aktivit
d) Důstojnost, lidská práva, prevence rizik	Zpětná vazba, evidence incidentů, zapracování do přílohy metodiky k SQ 2– popis evidované nové situace prevence + řešení	Záznamy, rozhovory
e) Využití poznatků pro zlepšení	Návrhy z rozhovorů, týmových porad, „kafárny“ vyhodnocení stížností	Zpráva pro management
f) Zjišťování spokojenosti	Strukturovaný rozhovor při IP	Zápis do formuláře
g) Zapojení zaměstnanců a dalších osob	Sběr podnětů na poradách, z individuálních rozhovorů se zaměstnanci, podněty od dalších zainteresovaných osob rodin, spolupracujících subjektů	Zápisy z porad, dotazník
h) Využití stížností	Analýza stížností, přijatá opatření	Evidence stížností

VII. Kritéria hodnocení

Při hodnocení se sleduje:

1. Soulad poskytování služby s posláním, cíli a zásadami DS, tj. Východiska uvedená v čl.
2. Vycházení z individuálních potřeb a cílů uživatelů.
3. Podpora samostatnosti a uplatnění vlastní vůle uživatelů.
4. Zachovávání důstojnosti a lidských práv, prevence rizik a pochybení.
5. Využívání zjištěných poznatků pro rozvoj a zvyšování kvality služby.
6. Zjišťování spokojenosti uživatelů.
7. Zapojení zaměstnanců a dalších osob do hodnocení.
8. Využívání stížností a připomínek pro rozvoj a zvyšování kvality služby.

VIII. Postup hodnocení

1. Klíčový/sociální pracovník vyplní roční hodnocení IP (Příloha č. 1) a provede strukturovaný rozhovor s uživatelem.
2. Vedoucí úseku a kvality sociálních služeb shromáždí podněty a připomínky z evidence stížností, z porad, a z dotazníků, které jsou k dispozici jednak v prostách DS pro všechny příchozí, zaměstnance a také na webových stránkách poskytovatele v záložce DS.
3. Vedoucí úseku a kvality sociálních služeb vyhodnotí data dle kritérií uvedených v článku VII.
4. Vedoucí úseku a kvality sociálních služeb vypracuje návrh roční hodnotící zprávy (Příloha č. 2) a předloží ji ředitelce organizace.
5. Ředitelka organizace zprávu projedná s týmem DS a vedením CSZS a schválí opatření k rozvoji kvality.
6. Vybrané části zprávy mohou být zveřejněny vhodnou formou pro zřizovatele případně uživatele a veřejnost.

IX. Ochrana osobních údajů a archivace

Při zpracovávání dat a výstupů hodnocení služby jsou všichni pracovníci, kteří se na něm podílejí povinni postupovat v souladu s právními a vnitřními předpisy poskytovatele pro práci s dokumentací a osobními údaji (zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, Směrnice pro nakládání s osobními údaji, Skartační plán)

1. Hodnocení IP se ukládá do osobní složky uživatele.
2. Roční hodnotící zpráva se archivuje po dobu nejméně 5 let.
3. Evidence stížností a podnětů se archivuje po dobu nejméně 5 let.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny pracovníky DS, kteří se na procesu hodnocení služby podílejí. Za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí úseků a kvality sociálních služeb, který tyto pracovníky s metodikou prokazatelně seznámí.
2. Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě dostupný u vedoucího úseků a kvality sociálních služeb/vedoucí DS, vedoucí sociálního úseku a sociální pracovnice na pracovišti Budova E, Žežická. V elektronické podobě je dokument dostupný všem pracovníkům služby a vedení CSZS na webových stránkách www.centrumpribram.cz v zaměstnanecké sekci DS, Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucím úseků a kvality služeb.
3. Kontrolu dodržování a zavedení do praxe služby provádí z pozice poskytovatele osoba pověřená ředitelem/ředitelkou organizace.

Tímto svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s metodickým pokynem pro hodnocení služby v DS

[illegible]

Příloha č. 1

Formulář – roční hodnocení IP + rozhovor s klientem

Jméno klienta: ...

Datum hodnocení: ...

Klíčový pracovník: ...

Část A – Hodnocení IP

1. Byly naplněny stanovené cíle z předchozího období? ☐ Ano ☐ Částečně ☐ Ne (důvod) ...
2. Byly poskytovány služby podle potřeb klienta? ☐ Ano ☐ Částečně ☐ Ne
3. Došlo ke změně potřeb klienta? ☐ Ano ☐ Ne – specifikace ...

Část B – Rozhovor s klientem

(škála 1–5; 1 = zcela nespokojen, 5 = velmi spokojen)

1. Jak jste spokojen/a s poskytovanou péčí? ...
2. Máte možnost rozhodovat o běžných věcech svého dne? ...
3. Cítíte se zde důstojně a respektovaně? ... Chová se k vám personál vstřícně a s respektem?
4. Cítíte, že vás personál podporuje v samostatnosti? ...
5. Co byste chtěl/a zlepšit? (otevřená otázka) ...

Podpis klienta / zástupce: ...

Podpis klíčového pracovníka: ...

Příloha č. 2

Vzor – roční hodnoticí zpráva

Hodnoticí zpráva DS za rok XXXX

Datum: ...

Zpracoval: ...

Schválil: ...

1. Shrnutí hodnocení podle kritérií a–h

(stručný odstavec ke každému kritériu)

2. Silné stránky služby

– ...

– ...

3. Oblasti ke zlepšení

– ...

– ...

4. Návrhy opatření

Opatření	Odpovědná osoba	Termín	Stav
...	...	...	...

5. Závěr

Datum

Podpis vedoucího úseků a kvality sociálních služeb

Příloha č. 3

Evidence stížností a podnětů

Datum	Podavatel	Popis podnětu/stížnosti	Způsob řešení	Termín vyřízení	Výsledek	Opatření pro zlepšení
...	...	...	...	...	...	...

Zpracoval:

Podpis:

Datum:

Příloha č. 4 – Dotazník pro další zainteresované osoby

Vážené dámy, vážení pánové,

záleží nám na kvalitě poskytovaných služeb Domova pro seniory.

Prosíme Vás o vyplnění tohoto anonymního dotazníku, který nám pomůže zjistit, jak vnímáte naši službu, a kde vidíte prostor pro zlepšení.

Dotazník můžete vyplnit v papírové podobě (k dispozici v prostorách zařízení – vyplněné je možno vhodit do schránky pro podněty a stížnosti) nebo elektronicky na našich webových stránkách.

Vaše upřímné odpovědi jsou pro nás cenným podkladem pro zkvalitňování péče o naše uživatele.

Děkujeme.

Otázky (škála 1–5; 1 = zcela nesouhlasím, 5 = zcela souhlasím):

1. Personál jedná s uživateli vždy důstojně a s respektem
2. Poskytovaná péče odpovídá individuálním potřebám uživatelů
3. Personál podporuje uživatele v soběstačnosti a samostatnosti při rozhodování
4. Podněty a připomínky ke službě je snadné vždy sdělit
5. Prostředí domova je čisté, udržované a vhodně vybavené pro potřeby uživatelů
6. Domov působí jako bezpečné, přátelské, podněté místo, které umožňuje uživatelům zachovat si vazby na jejich blízké a místní společenství.

Službu celkově hodnotím:

Otevřená otázka:

Co byste navrhl/a ke zlepšení poskytovaných služeb?