

	<h2 style="color: blue;">PROGRAM PRO PĚSTOUNSKÉ RODINY SLEZSKÉ DIAKONIE</h2>		
Název dokumentu:	Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany		
Druh dokumentu:	Základní dokument revidovaný	Identifikační znak:	PPR/SQ16
Datum vypracování:	12. 12. 2014, revize 6/2015, 10/2015, 8/2016, 12/2017	Platnost od:	14. 12. 2017
Vypracoval:	Lenka Honsárková Zdeněk Kašpárek Barbora Niemiecová Pavčina Němečková Ester Heczková Lucie Stonová	Vydal: Podpis:	Vedoucí programu Zdeněk Kašpárek
Plánovaná revize k:	12/2018	Zodpovědnost:	Metodik programu
Závaznost:	Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky střediska		

SQ16 - Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

<i>Kritérium</i>	
16a	<i>Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.</i>
16b	<i>Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.</i>

System pravidelné revize a kontroly

System pravidelné revize a kontroly se řídí směrnicí Slezské diakonie S 3/14 „Vnitřní kontrola“ v aktuálním znění. Kontrola vedení dokumentace klientů se řídí dle SQ 13 (Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany). Vedoucí Programu a každý koordinátor pobočky si stanovuje vnitřní systém kontroly a revizí na svém pracovišti, resp. ve své agendě, v souladu s výše uvedenými dokumenty.

Slezská diakonie jako organizace může být kontrolována i jinými subjekty, např. donátory, MPSV, KÚ MSK, Úřadem práce ČR, finančním úřadem aj. Tyto kontroly spadají do agendy resortu náměstkyně pro sociální práci Slezské diakonie.

Srozumitelnost informací předávaných v písemné podobě (letáčky, manuály, informace na webu, standardy kvality apod.) ověřujeme:

- 1) Frekvence: Průběžně v rámci individuálních i skupinových kontaktů a aktivit s klienty aj. subjekty majícími vztah k činnosti Programu.
- 2) Způsob: Předkládáme informace klientovi nebo jiné osobě se žádostí o vyjádření ohledně srozumitelnosti, vhodnosti, dostatečnosti, atraktivity, kvality vizuální stránky, přehlednosti aj.
- 3) Zodpovědnost: Všichni pracovníci v rámci svých pracovních činností.
- 4) Cíl: Zjištění slouží k ověření srozumitelnosti našich informací, nabídek, služeb, posláních, cílů a postupů a ke zkvalitnění písemně předávaných informací i našich služeb.

Kvalitu vzdělávacích aktivit ověřujeme:

- 1) Frekvence: Vždy po vzdělávací aktivitě (jednodenní kurzy, kluby pěstounů, víkendovky apod.).
- 2) Způsob: Předkládáme „Dotazníky spokojenosti“ klientovi a lektorovi se žádostí o hodnocení vzdělávací aktivity, kvality její organizace, srozumitelnosti ústně i písemně předaných informací... Dotazujeme se na jejich návrhy na zlepšení, na další vzdělávací témata apod.
- 3) Zodpovědnost: Koordinátor vzdělávání ve spolupráci s pobočkou Programu, která je garantem aktivity (resp. kde se aktivita koná).
- 4) Cíl: Zvyšování spokojenosti klientů, kvality aktivit a kvality lektorů, zajišťování nových témat vzdělávání. Získané informace slouží k ověření a zvýšení kvality služby vzdělávání.

Zpětnou vazbu u dohledu nad výkonem pěstounské péče zjišťujeme:

- 1) Frekvence: Každého půl roku.
- 2) Způsob: Místně příslušnému obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností předkládáme zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče a žádáme jej o zpětnou vazbu o dohledu nad výkonem pěstounské péče.
- 3) Zodpovědnost: Klíčový pracovník a koordinátor pobočky Programu.
- 4) Cíl: Ověření našeho veřejného závazku, ověření a zvýšení kvality našich služeb.

Hodnocení poslání a cílů služby, revize standardů kvality (SQ) pověřené osoby realizujeme:

- 1) Frekvence: Pokaždé, když nastane změna postupů či jiných skutečností relevantních pro obsah standardů, nejméně však jednou ročně.
- 2) Způsob: Zjišťujeme, zda obsah i postupy ve SQ odpovídají praxi a legislativě.
- 3) Zodpovědnost: Metodik Programu v součinnosti s dalšími pracovníky Programu.
- 4) Cíl: Získané informace slouží k ověření a zvýšení kvality našich služeb, k efektivnímu využívání SQ jako nástroje standardizace a zvyšování kvality naší činnosti.

Hodnocení spisové dokumentace realizujeme:

- 1) Frekvence: Minimálně každého půl roku, viz SQ 13 (Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany).
- 2) Způsob: Kontrolujeme vedení spisové dokumentace, postupy a kvalitu práce.
- 3) Zodpovědnost: Koordinátor pobočky Programu (namátkově vedoucí či metodik Programu).
- 4) Cíl: Kontrola práce, ověření naší činnosti, zvýšení její kvality.

Zpětnou vazbu ze strany odborné veřejnosti realizujeme:

- 1) Frekvence: Průběžně, především během a po realizaci konkrétních veřejnosti určených aktivit.
- 2) Způsob: Spolupracující organizace a externí spolupracovníky, supervizory, lektory, konzultanty apod. žádáme o vyjádření k námi poskytnutým službám, společné spolupráci apod.
- 3) Zodpovědnost: Zaměstnanci Programu dle typu konkrétní aktivity.
- 4) Cíl: Zjišťujeme srozumitelnost předávaných informací, zajišťujeme zpětnou vazbu ke kvalitě našich služeb, postupům, poslání, cílům, propagaci... Toto nám následně slouží ke zkvalitnění našich služeb (změny pracovních postupů a nastavení, změny způsobu, formy či obsahu předávaných informací, propagačních materiálů, dokumentů apod.).