

# BUDOVÁNÍ EXCELENCE V POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI

Partneři:



## 1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

 **Žadatel:**

- AHRA – Human Resouce Agency, s.r.o., Zámecké nám. 44, Frýdek-Místek

 **Partneři:**

- **Slezská Diakonie, Centrum sociální pomoci v Třinci**
- Další partneři pro benchmarking a síťování: **Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, Grandpark, a.s.** a další zájemci z řad poskytovatelů sociálních služeb v Moravskoslezském kraji v rámci síťování pracovníků sociálních služeb

## 2. PROJEKTOVÉ AKTIVITY

### 1. SEBEHODNOCENÍ KVALITY ŘÍZENÍ ORGANIZACE VČETNĚ ZÁKONNÝCH STANDARDŮ KVALITY OPTIKOU MODELU EFQM

**EFQM** – jde o filozofii managementu, která vychází z jednoduché úvahy, že vynikající výsledky může organizace dosáhnout, pokud dosáhne maximální spokojenosti svých zákazníků a svých zaměstnanců a je respektována okolím.

**Byl založen v roce 1988. Je využitelný ve všech typech podniků a institucí, úspěšně se prosadil do zdravotnictví a sociálních služeb.** V Evropě je model široce využíván společnostmi všech oborů a velikostí.

Taktéž zpracovaná Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji již v roce 2008 jej považuje za nejvhodnější model rozvoje kvality k uplatňování právě v sociálních službách.

Poukazuje na fakt, že vynikající výsledky organizace mohou být dosaženy jen **za podmínky maximální spokojenosti klientů**, spokojenosti vlastních zaměstnanců a při respektování okolí.

V oblasti sociálních služeb získalo Osvědčení o zavedení a aplikaci Modelu řízení kvality EFQM např. Agentura osobní asistenční služby v Děčíně, Dům seniorů Kdyně získal Národní cenu kvality ČR, Farní charita Neratovice - ocenění úspěšná organizace, pro zavádění modelu zvyšování kvality se vyjádřila a rozhodla také Arcidiecézní charita v Olomouci a další.

#### Výstupy:

- sebehodnotící zpráva organizace
- návrh oblastí a postupů pro zlepšení
- návrh konkrétních osob a zodpovědností
- vstupy pro oblast řízení organizace, procesů dodržování a rozšiřování standardů kvality, systému péče o klienta a další

---

#### DÍLČÍ PODAKTIVITY KA1:

- 1.1. Úvodní 2 denní pracovní workshop k seznámení se s modelem Excelence v sociálních službách a jeho inovaci pro sledování vybraných sociálních služeb**
- 1.2. Dotazníkové šetření napříč organizací**
- 1.3. Vyhodnocení dotazníkového sebehodnotícího šetření**
- 1.4. Představení výsledků dotazníkového šetření cílové skupině**
- 1.5. Realizace interních pracovních skupin k prokazování důkazů z praxe**
- 1.6. Bodové ohodnocení metodikou RADAR sebehodnocení s doloženými důkazy**
- 1.7. Seznámení s výsledky a bodovým hodnocením RADAR**
- 1.8. Tvorba akčního plánu zlepšování kvality ve vybraných sociálních službách**
- 1.9. Evaluační - hodnotící pracovní skupiny**

## **2. MEZIREZORTNÍ SDÍLENÍ ZKUŠENOSTÍ, SÍŤOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI**

### **Cíle a přínosy klíčové aktivity 2:**

Organizace benchmarkingových setkání v **partnerských i nepartnerských organizacích působících v sociálních službách v Moravskoslezském kraji**, kteří v regionu působí v oblasti poskytování sociální péče a mohou tak pracovníci v sociálních službách i další pracovníci poskytovatelů sociálních služeb sdílet své zkušenosti v oblastech:

- Dodržování standardů kvality, transformace služeb a dopady na změny přístupů a péče o klienty
- Srovnání výsledků závěrečných zpráv modelem EFQM, inspirace osvědčenou praxí
- Sdílení zkušeností v přímé péči u klientů služeb včetně přímo návštěvy u konkrétního klienta služeb

### **Průběh KA:**

 **Pracovní setkání k mezirezortním setkáváním pracovníků v sociálních službách v Moravskoslezském kraji**

 **Síťování pracovníků v sociálních službách formou benchmarkingových setkání**

### **Výstupy KA:**

- Zpracovaná metodika osvědčené struktury programu mezirezortního sdílení zkušeností v sociálních službách

- 10 x zápis z mezirezortních setkání pracovníků v sociálních službách včetně popisu osvědčených postupů v péči o daný typ klienta a poskytované služby

### 3. TVORBA INSTRUKTÁŽNÍCH INTERNÍCH METODIK PRO DODRŽOVÁNÍ POŽADOVANÉ KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

#### Cíle a přínosy klíčové aktivity 3:

Tvorba interních metodik pro pracovníky v přímém kontaktu s klienty popisující osvědčenou praxi v komunikaci s nimi a péči o ně.

Témata budou vygenerována z výstupů sebehodnotící zprávy a z hodnocení zákonných standardů, který typ poskytované služby či interní proces je nejslabší stránkou organizace.

Jelikož pouze písemně zpracované interní metodiky jsou často porušovány či nesprávně interpretovány, je jejich forma pro zajištění kvality péče např. o klienty služeb s těžším postižením, horší komunikací či náročnější fyzickou péčí, nedostatečná a samotní pracovníci by ocenili vyšší a modernější formu interních metodik a směrnic, které maximálně využijí vizualizace místo slovního popisu či jen obrázku.

Cílem této KA tak bude zpracování 5-ti interních metodik kvality poskytované péče u každého ze zapojených partnerů postavené zejména na jejich vizualizaci, tedy natočení správného a požadovaného kvalitního postupu.

#### Výstupy:

- Zpracování 5-ti instruktážních metodik s osvědčenou praxí a požadovanou kvalitou vybraných částí ze zákonných standardů, a to 5 pro každého z partnerů, celkem tedy 10
- Inovace směrnic k postupu, jak tyto metodiky využívat a jak s nimi pracovat

#### Postup a rozsah:

- 1) **Výběr témat potřebných pro natáčení instruktážních metodik z oblasti poskytování sociálních služeb vybraným typům klientů**
- 2) **Natáčení instruktážních metodik**

### 4. MĚŘENÍ DOPADU VZDĚLÁVÁNÍ DO KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

#### Cíle a přínosy klíčové aktivity 4:

Zhodnocení kvality stávajících postupů aplikace získaných znalostí a dovedností pracovníků v sociálních službách do své stávající praxe.

Cílem této aktivity bude po zrealizovaných šetřeních vytvořit a společně definovat standardy kvality postupů, jak maximálně aplikovat nově získávané poznatky a dovednosti pracovníků do své každodenní praxe v péči o klienta sociálních služeb.

Hlavním přínosem KA bude efektivní nakládání s investicí do vzdělávání a maximální podpora ze strany organizace o přenášení nových poznatků do každodenní praxe a poskytované služby a současně podporovala sdílení poznatků napříč organizací, využití interních kapacit pro sdílení osvědčené praxe a know how a naučit vedoucí pracovníky, jak pohlížet na vzdělávání jako na investici a na nutnost a potřebu vyžadovat návratnost investice zpět do organizace a do kvality poskytované služby.

#### Výstupy KA:

- **Audit efektivity stávajícího systému přenosu nově získávaných poznatků a dovedností ze vzdělávání pracovníků v sociálních službách do své praxe, a to dle Kirkpatrickova modelu**
- **Tvorba interní metodiky** popisující využití a aplikace takových kvalitních postupů, aby došlo

k naplnění **maximálního efektu ze vzdělávání**, které pracovníci pravidelně, a to nejen dle zákona, ale i nad ze zákona povinný rámec, absolvují a popis rolí vedoucích pracovníků s cílem zajištění přenosu nových poznatků dovnitř organizace a každodenní praxe

#### **Postup a rozsah:**

- 1) Audit efektivity vzdělávání do kvality sociálních služeb**
- 2) Aplikace Kirkpatrickova modelu do praxe**

### **5. EVALUACE – VYHODNOCENÍ ZTOTOŽNĚNÍ SE ORGANIZACÍ PARTNERŮ S MODELEM EFQM A VOLBA KROKŮ PRO SYSTEMATICKÉ ZVYŠOVÁNÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V BUDOUCNU**

#### **Cíle a přínosy klíčové aktivity 5:**

**Zhodnocení proběhlých aktivit projektu ve vztahu ke zvyšování kvality jak řízení organizace, tak poskytování a zejména zvyšování kvality vybraných poskytovaných sociálních služeb.**

Poradenství pro systematické nastavení řízení organizace v souladu s metodikou EFQM. Vydefinování klíčových přínosů modelu EFQM pro kvalitu sociálních služeb partnerů a vytvoření průvodního dokumentu pro pracovníky v sociálních službách, které z klíčových oblastí modelu EFQM se stanou hodnotami organizace a budou je systematicky v následujícím období využívat.

Z každé z 9-ti oblastí modelu EFQM výběr priorit a cílů, které se stanou hlavními nástroji na zlepšení budoucnu.

Přínosem pro cílovou skupinu z řad pracovníků v sociálních službách to bude pochopení, že kvalita poskytované sociální služby vzniká nejen v přímé péči u klienta, ale souvisí a ovlivňuje spokojenost klienta ve všech fázích komunikace s organizací, a to na jakékoli úrovni řízení a fungování.

#### **Výstupy KA:**

- **Zhodnocení bariér a přínosů modelu EFQM pro systematické zvyšování kvality vybraných sociálních služeb**
- **Definování kroků k odstranění bariér**
- **Devatero priorit kvality ve vybraných sociálních službách pro další období**
- **Předání zkušeností dalším poskytovatelům sociálních služeb, které dosud neměly zkušenost s aplikací modelu EFQM do procesu zvyšování kvality v sociálních službách a s překlápním standardní psané formy interních metodik do vizualizované podoby – organizace 1 benchmarkingového workshopu. V**

**Výstup:** sborník osvědčené praxe pro kontrolu a zvyšování kvality v sociálních službách

#### **Postup a rozsah:**

- 1) Pracovní setkání konzultantů EFQM s pracovníky organizace partnerů**
- 2) Organizace benchmarkingového workshopu s cílem sdílení zkušeností s aplikací modelu EFQM a využití vizualizované formy interních metodik pro zvyšování kvality v sociálních službách**