



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Rádi bychom Vás seznámili s organizací Pferda z.ú., která prošla hodnocením v rámci Programu „Dobrovolný rámec kvality v sociálních službách“.

Přinášíme Vám rozhovor s ředitelkou organizace, Mgr. Janou Křížovou.

Dobrý den, paní ředitelko, gratuluji vám k získání výborného hodnocení projektu Dobrovolného rámce kvality. Proč jste se do tohoto pilotního projektu vlastně přihlásili?

Děkuji za gratulaci. Jsme organizace, která pojímá kvalitu sociálních služeb komplexně, nezahrnuje do toho jen naplňování standardů kvality sociálních služeb. Pojímáme to v širším pojetí – práce se zaměstnanci, se zainteresovanými stranami, strategické plánování, finanční zabezpečení celé organizace včetně toho, aby bylo její financování diversifikované, PR a další oblasti. Proto nás tento projekt zaujal, že se snaží pojmut fungování organizací v širším měřítku.

Zároveň sami aktivně vyhledáváme externí hodnocení, různé audity apod., abychom nezůstali ve své bublině, ale byli konkurenceschopní a měli vnější srovnání. Posouvá nás to dál a věříme, že kvalita sociálních služeb je komplexnější, než jen Zákon č. 108.

Naše čtenáře bude určitě zajímat pár praktických informací, abychom je uvedli do kontextu. Jak jste se vůbec o projektu dozvěděli a zapojili se do něho?

Byli jsme osloveni expertem MPSV Janem Syrovým, který s námi v minulosti spolupracoval, zda se projektu nechceme zúčastnit. Naši organizaci zná a věděl, že by nás hodnocení mohlo posunout. Potom jsme už komunikovali s pí. Bělouškovou z MPSV, která má projekt na starosti a s konkrétními hodnotiteli, kteří měli naše hodnocení v rukách. V současné době je stále možné organizace přihlašovat přes tento web: <http://rpq.mpsv.cz/>.

Jak je projekt časově náročný, na co je potřeba se připravit? Je potřeba například vyčlenit nějaké finanční prostředky na zaplacení nadúvazku pracovníka, který bude hodnocení připravovat?

Zpracování dotazníku jsme zvládly spolu s manažerkou kvality ve standardní pracovní době, odhadla bych, že to mohlo trvat tak dva pracovní dny. Dalo se to zvládnout bez nutnosti čerpání nadúvazku, počítaly jsme s tím dopředu v rámci naší pracovní doby. Hodnotitelé přijeli také na dva dny. Přirovnala bych to k běžné přípravě na jakékoliv externí hodnocení, audit, evaluaci.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Bylo potřeba vyčlenit nějakou zvláštní místnost? Jak byla náročná tato část pro organizaci? Myslíme i na organizace, které bojují s místem.

Když přijeli hodnotitelé, bylo potřeba na určené dva dny vyčlenit jednu místnost, ale to je standardní u převážné většiny kontrol, které do organizací poskytujících sociální služby jezdí, nebylo to nic, co by nás nějak zatížilo.

U nás to byla kancelář ředitelky. Bylo to i avizované dopředu ze strany hodnotitelů, takže se vše dalo bez problémů zařídit.

Kolik pracovníků a uživatelů se na hodnocení podílelo?

Jak už jsem zmínila, dotazník z větší části zpracovala manažerka kvality společně se mnou. Na některé podrobnosti z dotazníku jsme se doptávaly ostatních pracovníků, zejména administrativní pracovníce, druhé koordinátorky soc. služeb apod. Ale výrazně je to nezatížilo. Když přijeli hodnotitelé, schůzky se zúčastnila ještě jedna pracovníce z přímé péče, se kterou hodnotitelé vedli rozhovor, a k rozhovoru byla přizvána i jedna uživatelka.

Vaše hodnocení bylo vynikající, ale přesto se tam několik možností pro zlepšení našlo, co Vás samotnou nakoplo, na co myslíte, že byste se měli zaměřit?

Myslím si, že by bylo určitě přínosné více se zaměřit na spolupráci se zainteresovanými stranami. Pracujeme s nimi prakticky, komunikujeme, ale určitě by bylo přínosné si je více vydefinovat a zacílit na slabá místa jak v komunikaci, tak ve spolupráci.

Další oblastí je zaměřit se více na potřeby našich klientů, zájemců a možných zájemců o služby v širším kontextu, abychom to uměli zpracovat např. do strategického plánu. My o tom hodně mluvíme, prakticky se ptáme také, ale je potřeba to zpracovat podrobněji, aby z toho byly konkrétní výstupy.

Jako organizace často zdůrazňujete, že pracujete s procesním řízením. Můžete nám popsat více, co to znamená?

V procesním řízení pracujeme cca od roku 2012, kdy jsme ho začali zavádět. I pro nás to tehdy byla španělská vesnice a upřímně, vůbec jsme nechápali, co se po nás chce. Ale po čase jsme začali přicházet na to, že to je o mnoho jednodušší, než přemýšlet jen o sekci standardů kvality, na druhé straně o údržbářských pracech, personálních otázkách apod. Vše v každé organizaci, firmě apod. se odehrává v procesech a my jsme si je jen popsali. Pak jsme k nim přidali veškeré formuláře a přílohy a bylo to. Když k nám nyní přijde nový pracovník, už to není o tom, že mu začnu vysvětlovat nouzové a havarijní situace, ale že mu popíšu celý proces, kde začíná a kde končí. A je to i pro něj logičtější.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Když potřebuji najít nějaký formulář, začnu přemýšlet o tom, kam to asi tak patří, např. když potřebuji upravit pracovníkovi mzdový výměr, bude to asi o pracovníkovi, takže personalistika. A vše na sebe logicky navazuje. I pro běžného pracovníka v přímé péči je to jednodušší.

Doporučila byste, aby se další organizace zapojili do projektu Dobrovolného rámce kvality?

Určitě ano. Je to komplexní, odborné hodnocení, které vychází z velmi dobré znalosti sociálních služeb, takže tam odpadají nedorozumění, která nastávají v případě nějakých obecnějších externích hodnocení. Přinese to jiný pohled na organizaci a její fungování, zároveň vše hodnotí experti z praxe, ne úředníci (se vši úctou k úředníkům), kteří problematice rozumí a každodenně s ní pracují. Vede to k dalšímu rozvoji organizace.

Co byste ale doporučila organizacím, které se takového hodnocení/auditů bojí, protože nepracují v procesním řízení, jsou zaměřeni spíše proklientsky, na služby?

Určitě doporučuji, aby se nebáli. Hodnocení jim nedá návod, jak vše zavést najednou. Ale dá jim pohled na jejich organizaci v širším kontextu, podívá se na poskytování služeb jinak, než to dělají běžné inspekce a evaluace z krajů a ministerstva. A třeba jim to i pomůže jako impuls k tomu, aby se podívali na to, že poskytování služeb není jen o standardech, ale že organizace musí fungovat ve všech směrech. Cílem projektu, jak jsem pochopila, je to, aby organizace byly kvalitnější nejen v poskytování sociálních služeb, ale celkově – i v oblastech, které jsou vlastní spíše komerčním firmám – financování, PR, práce se zaměstnanci apod.