

KVALITA LEHCE NA DOSAH V ORGANIZACI ŽIVOT 90

V rámci hledání systému pro hodnocení kvality se až do nedávné doby manévrovalo pouze ve vodách firem a podniků, které produkovaly změřitelné a zvěžitelné produkty. Tam se systém měření kvality nastavoval poměrně snadno. V druhé vlně se začal hledat systém kvality v podnicích a systémech, které jsou zaměřeny spíše na nehmátatelné, kvalitativní produkty. Postupně se začal hledat a stavět systém na měření kvality i v sociálních službách. Tento prvotní základní stavební kámen položily standardy kvality sociálních služeb ukotvené v zákoně o sociálních službách. Všichni jsme tyto základy vítali, cítili jsme totiž jasnou potřebu kvalitu v sociálních službách definovat, nastavit ji a měřit, říct si, co je dobré, co to znamená být kvalitní. Nyní nastává doba, kdy poskytovatelé, příjemci i další zainteresované strany cítí a vnímají potřebu tyto základy posunout dál a začít kvalitu řídit, především jí dosahovat pravidelně a systematicky. Této příležitosti se chopilo i Ministerstvo práce a sociálních věcí, které již od roku 2017 pracuje na vývoji vlastního modelu hodnocení a ocenění systému řízení kvality v rámci Programu dobrovolného rámce kvality sociálních služeb. Kvalita ne-

znamená jen spokojené klienty nebo spokojené zaměstnance. Kvalitu tvoří systém řízení a jeho produktem je kvalita ve všech oblastech činnosti organizace. Program dobrovolného rámce kvality se zaměřuje ve svých deseti principech na komplexní pojetí řízení kvality a procesů v rámci organizace jako celku, včetně posouzení dopadu a vlivu působení organizace jak na interní procesy, tak na externí subjekty. V rámci nastavení hodnotícího systému Programu dobrovolného rámce kvality sociálních služeb proběhlo první kolo místních šetření u 10 organizací, které se do Programu přihlásily. Mezi třemi nejlepšími byla organizace ŽIVOT 90, z. ú. se službou tísňové péče NADOSAH, která obstála a získala ocenění Skvěle fungující organizace. ŽIVOT 90 na příkladu své služby NADOSAH dokázal, že systematicky řídí procesy v organizaci, a tím zásadně ovlivňuje výslednou kvalitu své práce. V organizaci

ŽIVOT 90 hodnotitelé ocenili zejména využití moderních technologií, a to jak v oblasti poskytovaných služeb, tak v oblasti komunikace a interních procesů. Díky aktivnímu, svěžímu a systematickému přístupu k využívání nejlepší praxe a flexibilnímu systému řízení se jim daří v rámci jejich široké cílové skupiny a v rozsahu všech zajišťovaných služeb poskytovat služby s ohledem na individuální potřeby klientů, efektivitu a ekologii. Zároveň svým působením umožňují klientům, aby zůstali co nejvíce samostatní. Prodlužují jejich setrvání ve vlastních domovech, s jejich koníčky, se zachováním denního režimu a zvyků, v kontaktu s vlastní komunitou. Klienti organizace ŽIVOT 90 prostě nadále žijí svůj život, a je to právě tím, že tato organizace dokáže svou činnost systematicky řídit, vyhodnocovat a efektivně měnit a přizpůsobovat měnícím se potřebám klientů a dalším vnějším vlivům. A toto vše dělá nadstandardně dobře.



Vizitka autora: **Mgr. Světlana Pešková**

V sociálních službách pracuji již dvacet let a po celou dobu je mým největším zájmem kvalita a její řízení, oblast ochrany práv a etiky profese. Jsem certifikovaná hodnotitelka Modelu EFQM (rámec pro uplatňování metod řízení kvality v organizaci), pracuji jako odborný konzultant v oblasti řízení kvality.

KVALITA NENÍ V JIRKOVĚ JEN SLOVO

Od listopadu 2017 je pod hlavičkou Ministerstva práce a sociálních věcí realizován projekt Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb, jehož součástí je Program Dobrovolného rámce kvality sociálních služeb. Cílem je nastavit pro organizace v sociálních službách hodnotící rámec, který jim pomůže nahlédnout na své služby a organizaci jako na celek, tedy na veškeré její procesy.

Pro mnohé organizace je kvalita služby naplněna standardy kvality sociálních služeb. Jejich tvorba a dodržování je závazné pro všechny poskytovatele sociálních služeb. To však není garance, že jsou v každé organizaci služby poskytovány kvalitně. Kvalita v organizaci přesahuje rámec těchto standardů. Směřuje k nastavení všech hlavních i podpůrných procesů. Ve středu toho všeho stojí pochopitelně klient, a to, jak jsou mu služby poskytovány. Nelze se však spokojit

„pouze“ s hodnocením poskytování samotných služeb. Poskytování těchto služeb je hlavním procesem každé organizace poskytující sociální služby, nicméně vedle tohoto procesu se v každé organizaci odehrává řada podpůrných, leč nezbytných procesů.

V prostředí sociálních služeb se jedná o něco, co je nad běžný rámec, nad standard běžné činnosti. Existují organizace, které na sebe a na svou činnost hledí komplexněji a směřují k modelům kvality,

kteří jsou doposud v sociálních službách nadstandardními. Tyto organizace sahají po modelech, které jsou tradiční pro ziskové, podnikatelské organizace. Je to cesta dobrým směrem.

A touto cestou se vydala i příspěvková organizace Městský ústav sociálních služeb Jirkov, p. o. Jako nástroj, který se pro zvyšování své kvality rozhodla používat, si zvolila systém řízení kvality ISO 9001. Prošla tak náročnou cestou, kdy již ve fázi přípravy bylo nutné nastavení všech po-

třebných procesů. Naučila se na těchto procesech systematicky pracovat, podrobovat je cyklu plánování zamýšleného záměru, realizovat tento plán, ověřovat výsledek oproti plánovanému a na základě toho své procesy upravovat a podněty opět zapracovávat do své praxe. Jedná se o vyspělou organizaci, pro kterou je kvalita jak poskytovaných služeb, ale i veškerých procesů, důležitá.

Městský ústav sociálních služeb Jirkov, p. o. využil možnosti nabízené Ministerstvem práce a sociálních věcí a přihlásil se do pilotního nadstavbového Programu dobrovolného rámce kvality sociálních služeb, a tím přispěl k nastavování rozvoje kvality v oblasti poskytování sociálních

služeb nad rámec zákonem vymezených požadavků. Organizace zde zúročila své zkušenosti, které získala v rámci předchozí práce na kvalitě svých procesů. Certifikace, jako uvedené ISO 9001, jsou jistě výhodou. Nejsou však nezbytné a uvedený nadstavbový Program dobrovolného rámce kvality je nástrojem, který může

pomoci organizacím, které jsou spíše na začátku své cesty ke komplexní kvalitě. Sebehodnocení, které je spolu s místním šetřením v organizacích dvěma základními nástroji, napomůže nahlédnout na již zavedené procesy v organizacích, ukázat prostor pro zlepšení a naznačit tak cestu, kterou dále jít.



Vizitka autora: **Mgr. Barbora Čechová, MBA**

Jsem certifikovaná hodnotitelka Modelu EFQM (rámec pro uplatňování metod řízení kvality v organizaci), členka České společnosti pro jakost, hodnotitelka společností dle Modelu EFQM v Národní ceně kvality při Ministerstvu průmyslu a obchodu. Jsem spoluzakladatelkou a ředitelkou organizace poskytující sociální služby, která pracuje s Modelem EFQM a pod mým vedením opakovaně uspěla v Národních cenách v rámci hodnocení kvality dle tohoto modelu.

KTERAK SUPER KVALITOU PFERDA K VÍTĚZSTVÍ PŘIŠEL

Kvalita sociálních služeb je téma, které se řeší dlouhodobě a prvním krokem bylo před mnoha lety zavádění standardů kvality sociálních služeb, které pomohly v nastavení služby směrem ke klientovi. Vývoj však postoupil dál a přibyl tlak na profesionalizaci sociálních služeb a na funkčnost jejich vnitřních procesů jako celku.

Kvalitní procesní řízení je důležitým tématem pro Ministerstvo práce a sociálních věcí, jako nositele celorepublikové vize pro sociální služby. V rámci tohoto projektu vznikl v roce 2017 motivační Program dobrovolného rámce kvality v oblasti poskytování sociálních služeb, a to nad rámec zákonem vymezených požadavků. Program hodnotí službu z pohledu procesního řízení včetně společenské odpovědnosti a podporuje rozvoj těch poskytovatelů sociálních služeb, kteří se zvyšováním kvality a efektivity služeb aktivně a systémově zabývají a dosahují díky tomu i prokazatelných výsledků.

Mezi těmito poskytovateli byla v rámci I. pilotáže Programu dobrovolného rámce kvality i organizace PFERDA, z. ú. z Královéhradeckého kraje, která se prokázáním svých kvalit dostala právem mezi oceněné. Organizace, založená dvěma nadšenými a motivovanými ženami, se zaměřuje na práci s osobami s mentálním postižením a s osobami s duševním onemocněním. Pracuje aktivně s vývojem trendů, společenskou odpovědností, benchmar-

kingem a controllingem, který zaměstnanci vnímají jako podpůrný. Umí výborně využít potenciálu fundraisingu i nových komunikačních platform. Na pracovišti vás osloví úžasná atmosféra, otevřenost celého týmu a jejich ochota ke spolupráci. Ačkoliv organizace obdržela již mnoho cen, nejde jí o trofeje, ale o možnosti dalšího rozvoje. Vyniká zejména v principu zaměření na klienta, v principu nejlepší praxe, v principu společenské odpovědnosti, v řízení na základě faktů a v budování zdravé organizační kultury. Například v rámci svého pohledu na životní prostředí už není pouze v oblasti třídění odpadů, ale využívá ekologické úklidové prostředky, a to i v sociální rehabilitaci v rámci své úklidové služby Láry Fáry, cíleně pracuje na snižování

své odpadové stopy, celoorganizačně se snaží o minimalizaci tištěných materiálů, plně využívá potenciál svých programů a cloudových úložišť.

Je to organizace, kde je nejen spokojený a motivovaný klient, ale i zaměstnanec se cítí ohodnocený, podpořený, ví, že se s jeho názorem počítá, vzdělání bere jako benefit a organizace mu vytváří prostředí, ve kterém se cítí bezpečně a jistě ve svých svěřených kompetencích. Neméně důležité je, že se organizace se všemi jejími službami trvale snaží o transparentnost směrem ke spolupracujícím subjektům i veřejnosti. Dlouhodobě prezentuje konkrétní výsledky své práce a pro svou cílovou skupinu aktivně participuje na vývoji služeb ve svém kraji i na celostátní úrovni.



Vizitka autora: **Mgr. Václava Businská**

Kvalitou, zejména v oblasti procesního řízení, se zabývám již několik let, jsem certifikovaným hodnotitelem modelu kvality EFQM pod Českou společností pro jakost, v loňském roce jsem měla možnost hodnotit společnosti v Národní ceně kvality pro Ministerstvo průmyslu a obchodu a dlouhodobě se pohybuji v sociálních službách. V Programu dobrovolného rámce kvality Ministerstva práce a sociálních věcí pracuji od roku 2019.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

