



## Expertní audit

spokojenosti uživatelů  
a zaměstnanců pobytových  
zařízení sociálních služeb  
(DpS a DZR)



## Klientský audit

pro DOZP





## **Expertní audity spokojenosti uživatelů a zaměstnanců pobytových zařízení sociálních služeb (DpS a DZR)**

**Cílem Expertních auditů je vytvořit nezávislý expertní hodnotící systém pro zjištění a vyhodnocení spokojenosti uživatelů a zaměstnanců sociálních služeb, který je založen na dobrovolnosti a transparentnosti.**

Systém hodnocení kvality vychází ze subjektivního názoru uživatelů a jejich vnímání spokojenosti s poskytovanou sociální službou a je zaměřen na případná zjištění individuálních požadavků na změny ve způsobu poskytování sociální služby. Detekuje možné porušování práv a násilí.

### **Jaké jsou cíle Expertních auditů?**

- **Zvýšit kvalitu života uživatelů** pobytových zařízení sociálních služeb.
- **Zvýšit kvalitu pracovního prostředí a podmínek zaměstnanců** pobytových zařízení sociálních služeb.
- **Identifikovat slabá místa při poskytování sociální služby**, která mohou směřovat k porušování lidských práv.
- **Identifikovat a eliminovat rizikové chování zaměstnanců** ve vztahu k uživatelům.
- **Získat relevantní informace o aktuální spokojenosti stávajících uživatelů** s využíváním pobytové sociální služby.
- Na základě výsledků hodnocení nastavit takový přístup k uživatelům, který povede ke **zlepšení subjektivního vnímání spokojenosti uživatelů** s využíváním sociální služby.
- Reflektovat výstupy hodnocení směrem ke **zkvalitnění služby** pro zájemce o sociální službu a jejich rodinné příslušníky.
- **Zvýšit kvalitu a efektivitu poskytování sociální služby** prostřednictvím využití poradenství nezávislých expertů.

### **Komu jsou audity určeny?**

Systém hodnocení Expertní audity spokojenosti uživatelů pobytových zařízení sociálních služeb je vytvořen pro sociální služby **domov pro seniory, domov se zvláštním režimem a odlehčovací služby pobytového typu.**

Cílovou skupinou systému jsou uživatelé, poskytovatelé (management), příp. zřizovatelé sociální služby domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, odlehčovací služby pobytového typu.

Objednavatelem mohou být poskytovatelé sociální služby, případně zřizovatelé. Podle požadavků objednatele je možné využít v rámci auditu spokojenosti také názorů osob blízkých klientů služby. Zůstává na rozhodnutí objednatele, zda bude mít zájem tyto osoby do hodnocení spokojenosti zapojit.

## **Zásady systému**

**Zásada pohledu uživatele** – kvalita je definována z pohledu uživatele sociální služby domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, odlehčovací služby pobytového typu.

**Zásada dobrovolnosti** – žádost o realizaci externího hodnocení spokojenosti uživatelů a využití jeho výstupů je na dobrovolném rozhodnutí poskytovatele sociální služby, jeho zřizovatele či obou subjektů a dále na souhlasu konkrétního uživatele s účastí na rozhovoru.



**Zásada transparentnosti** – jednotlivé oblasti pro hodnocení spokojenosti uživatelů s využíváním sociální služby jsou jasně a konkrétně definovány.

**Zásada dostupnosti** – systém hodnocení spokojenosti uživatelů sociální služby je finančně, časově a místně dostupný pro každého poskytovatele.

**Zásada flexibility** – objednavatel se sám podílí na tvorbě struktury auditu spokojenosti, reaguje tak na reálné potřeby zařízení.

## Kdo jsou naši auditoři?

Audit spokojenosti je realizován nezávislými externími odborníky s dlouholetou praxí v sociálních službách.



### Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.

---

Ředitelka Domova pro seniory Máj České Budějovice, odborná asistentka na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, členka akreditační komise MPSV ČR pro oblast dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a rekvalifikačního vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Vystudovala Zdravotně sociální fakultu na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích.



### Mgr. Marie Jarošová

---

Sociální pracovnice, konzultantka, lektorka a supervizorka pro sociální služby. Vzdělání získala na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích, a to na Zdravotně sociální fakultě (obor Sociální práce se seniory, zdravotně postiženými a dětmi) a na Teologické fakultě (obor Sociální a charitativní práce). Původní profesí je dětská sestra, od roku 2005 působí jako ředitelka organizace Sociální služby Města Milevska, od roku 2007 je inspektorkou kvality sociálních služeb a od roku 2012 inspektorkou kvality sociálně-právní ochrany dětí.



### **Předpokládané výsledky a dopady na způsob poskytování soc. služby:**

- zjištění reálné spokojenosti uživatelů na základě individuálních rozhovorů, pozorování a poskytnutých podkladů,
- nastavení způsobu poskytování sociální služby se zaměřením na spokojenost klientů,
- využitelnost výstupů při motivaci managementu k nastavení procesu změny,
- možnost zjištění, zda dochází k nevhodnému chování zaměstnanců ke klientům služby, případně odhalení šikany klientů zaměstnanci.

### **Finanční podmínky certifikace**

<b>Aktivita</b>	<b>Cena (v Kč vč. DPH)</b>	<b>Cena zahrnuje</b>
<b>Celková certifikace</b>	<b>13 990</b>	<b>hodnocení podkladů, šetření certifikačního týmu, celkové hodnocení</b>

### **Kontaktní osoba**

**Ing. Mgr. Alice Švehlová**

**+420 725 392 749, reditelka@apsscr.cz**



## Klientský audit

**Klientský audit je způsob hodnocení kvality poskytované sociální služby laickými auditory z řad lidí s postižením. Jsou jimi lidé, kteří v minulosti sami v pobytovém zařízení žili a/nebo ti, kteří využívají jinou sociální službu. Všichni auditoři byli proškoleni. Na auditu jsou doprovázeni pracovníky Rytmusu. Úkolem doprovodných pracovníků je zapisovat zjištěné informace, pomoci s organizačními záležitostmi a v případě potřeby zaujmout roli facilitátora během rozhovorů. Auditorův tým je čtyřčlenný (dva auditoři, dva doprovodní pracovníci). Klientský audit je vhodný pro domovy pro lidi se zdravotním postižením, kde žijí lidé v produktivním věku.**

### Co vám audit přinese?

- **Nezávislý pohled a hodnocení lidí ze stejné cílové skupiny**, kteří ale zároveň nejsou uživateli služby.
- **Inspiraci a impuls ke změně.**
- **Naplnění kritéria C standardu 15:** Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby zaměstnance a další právnické a fyzické osoby.
- **Ověření existence a srozumitelnosti materiálů pro uživatele**, které o konkrétní službě informují a objasňují principy jejího poskytování.

### Co audit sleduje a jak vypadá?

Auditoři se při hodnocení zaměřují na zjišťování podmínek, ve kterých uživatelé služby žijí (např. funkčnost a vzhled obytných nebo společenských prostor). Pomocí rozhovorů s vybranými uživateli služby auditoři zjišťují, jak je to s možnostmi volby stravy, způsobu trávení volného času, příležitostmi k dalšímu vzdělávání nebo získávání zaměstnání. Audit se uzavírá společným setkáním pracovníků poskytovatele a auditorů formou diskuze nad některými doporučeními, která vznikla během auditu. Z celého auditu je vypracována a zařízení zaslána závěrečná zpráva se záznamem rozhovorů a doporučením auditorů.

### Kdo jsou naši auditoři?

Auditoři jsou lidé s mentálním postižením, kteří zároveň jsou/byli uživateli sociálních služeb.



## Proč právě Rytmus?

Audity realizujeme již od roku 2010. Našimi audity prošly desítky zařízení, převážně chráněná bydlení a domovy pro osoby se zdravotním postižením (DOZP).

### Jejich ředitelé ocenili audit například proto, že:

*„Díky auditu jsme zjistili, na co se v práci s klienty více zaměřit. Máme srovnání s inspekcí sociálních služeb, která klade velký důraz na správnost byrokratických postupů při tvorbě a nakládání s dokumenty. Klientský audit je naproti tomu o uživatelských službách.“*

*„U některých výsledků jsme se shodli v týmu, že bychom bez auditorek nedokázali vidět danou situaci z pohledu klienta. Přeci jen naše „profesní slepost“ již funguje a nejsme si po delší době vědomi chyb, kterých se při práci s mentálně postiženými klienty dopouštíme.“*

## Finanční podmínky

**Cena Klientského auditu: 29 900 Kč**

### Kontaktní osoba

**Jana Loskotová**

**+420 733 127 827, [audity@rytmus.org](mailto:audity@rytmus.org)**

**<https://rytmus.org/audity>**

# APSS ČR PRO KVALITU V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Jako podporu pro zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb v České republice nabízí APSS ČR rozsáhlý soubor nástrojů, jejichž prostřednictvím lze získat objektivní zpětnou vazbu. Takovými nástroji jsou i **Audity kvality** a **Značka kvality v sociálních službách**.

## AUDITY KVALITY

**Nabízíme: 4 typy auditů, které lze objednat samostatně.**

**1. Audit plnění zákonných povinností poskytovatele s vazbou na plnění vybraných standardů kvality**

**2. Audit v oblasti procesní analýzy sociální pomoci, podpory a péče**

**3. Audit zajištění zdravotní péče**

**4. Audit zajištění zdravotní a sociální péče**

Audity provádí 2členný tým auditorů. Místní šetření trvá 1 den a po zpracování závěrečné zprávy navazuje 1 reflexní den.

**Více informací naleznete na:**

[www.apsscr.cz/kvalita/expertni-audity](http://www.apsscr.cz/kvalita/expertni-audity)

## ZNAČKA KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Značka kvality v sociálních službách (ZQ) je systém externí certifikace poskytovatelů sociálních služeb, který je založen na udělování bodů a z něj vycházejícího přidělení hvězdíček. **Systém hodnotí všechny důležité aspekty poskytování sociální služby z pohledu uživatele.**

**Certifikace ZQ je určena pro:**

- › Domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem

- › Pečovatelské služby
  - › Ambulantní služby pro osoby se zdravotním postižením
- Nabízíme také konzultační a přípravný den k získání Značky kvality v sociálních službách. Jeho cílem je blíže seznámit zařízení a jeho management s kritérii, logikou a systémem hodnocení.

**Další informace:**

[www.znackakvality.info](http://www.znackakvality.info)