



## EXTERNÍ A INTERNÍ MODELY MĚŘENÍ A ZVYŠOVÁNÍ KVALITY

### DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ PRO POTŘEBY PROJEKTU AUDITY KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Účelem tohoto dotazníku je zmapovat využívání modelů měření kvality na vzorku 110 poskytovatelů sociálních služeb. Informace získané prostřednictvím dotazníkového šetření poslouží jako podklad pro zpracování studie, která bude výstupem projektu *Audity kvality v sociálních službách*. Respondentům z řad poskytovatelů sociálních služeb, jejichž dotazníky budou vyhodnoceny jako dostatečné, bude zdarma zaslána zpětná vazba, v níž bude definováno, jaký model měření kvality je pro ně vhodný a co jim může přinést.

#### Otázka č. 1

Máte ve Vaší organizaci zaveden nějaký vlastní interní systém rozvoje kvality nebo máte certifikaci nějakého externího systému řízení kvality?

Označte pouze jednu možnost.

a)  ANO

b)  ČÁSTEČNĚ, JSME V PROCESU ZAVÁDĚNÍ ČI CERTIFIKACE SYSTÉMU

*(pokud označíte možnost a) či b), pokračujte otázkou č. 2A a dalšími, zeleně označenými otázkami, modře označené otázky nevyplňujte)*

c)  NE

*(pokud označíte možnost c), pokračujte otázkou č. 2B a dalšími, modře označenými otázkami, zeleně označené otázky nevyplňujte)*

#### Otázka č. 2A

Uveďte název systému kvality, který máte ve vaší organizaci zaveden či certifikován, případně ho v současné době zavádíte či certifikujete.

Můžete označit více možností.

a)  Značka kvality

b)  E-Qualin

c)  normy řady ISO 9000

d)  CAF

e)  EFQM

f)  Balance Scorecard

g)  jiné – uveďte:

#### Otázka č. 3A

Máte na vámi výše uvedený systém kvality ve vaší organizaci oficiální certifikát (potvrzení apod.) vydaný příslušnou certifikační organizací?

Označte pouze jednu možnost.

a)  ANO

b)  NE

Pokud jste v otázce č. 2A označili více možností, uveďte, který systém kvality máte certifikován:



#### Otázka č. 4A

Uveďte, co konkrétně vám systém kvality ve vaší organizaci přinesl:

- celkově
- vedení (managementu) organizace
- pracovníkům
- klientům
- dalším osobám či institucím

#### Otázka č. 5A

Pomohl vám váš systém kvality v naplnění povinností poskytovatele uvedených v zákoně o sociálních službách (především § 88) a standardů kvality sociálních služeb?

Označte pouze jednu možnost.

- a)  ANO
- b)  NE

Popište, jak konkrétně vám systém kvality v plnění povinností a standardů pomohl: .

#### Otázka č. 6A

Mělo pro vás zavedení systému kvality také nějaké negativní důsledky? Pokud ano, uveďte jaké: .

#### Otázka č. 7A

Doporučil/a byste zavedení systému kvality dalším poskytovatelům sociálních služeb?

Označte pouze jednu možnost.

- a)  ANO
- b)  NE

Pokud ano, proč byste jim zavedení systému doporučil/a: .

#### Otázka č. 8A

Uveďte prosím, jaké další nástroje řízení a rozvoje kvality kromě výše uvedených systémů kvality ve vaší organizaci používáte.

Můžete označit více možností.

- a)  supervize
- b)  intervize
- c)  vzdělávání
- d)  konzultace
- e)  koučování, mentorování
- f)  interní audity (realizované vlastními pracovníky organizace)
- g)  externí audity (realizované externími spolupracovníky)
- h)  rozvojové projekty
- i)  jiné – uveďte:

#### Otázka č. 9A

Uveďte, který z výše uvedených nástrojů řízení a rozvoje kvality považujete za nejdůležitější, nejužitečnější, a z jakého důvodu: .



### Otázka č. 2B

Uvažovali jste někdy ve vaší organizaci o zavedení či získání certifikátu nějakého systému řízení či rozvoje kvality?

Označte pouze jednu možnost.

- a)  ANO
- b)  NE

Uveďte

- jaké jsou podle vás důvody **pro** zavedení či certifikaci systému kvality:
- jaké jsou naopak podle vás důvody **proč systém kvality nezavádět** či necertifikovat:

- a)  nedostatek financí
- b)  omezené lidské zdroje
- c)  nulová motivace
- d)  absence podpory zřizovatele
- e)  jiné – uveďte:

### Otázka č. 3B

Pokud jste ve vaší organizaci uvažovali o zavedení (či získání certifikátu) systému řízení či rozvoje kvality, o jakém systému jste uvažovali?

Můžete označit více možností.

- a)  Značka kvality
- b)  E-Qualin
- c)  normy řady ISO 9000
- d)  CAF
- e)  EFQM
- f)  Balance Scorecard
- g)  jiné – uveďte:

### Otázka č. 4B

Uveďte, jaké nástroje řízení a rozvoje kvality ve vaší organizaci používáte.

Můžete označit více možností.

- a)  supervize
- b)  intervize
- c)  vzdělávání
- d)  konzultace
- e)  koučování, mentorování
- f)  interní audity (realizované vlastními pracovníky organizace)
- g)  externí audity (realizované externími spolupracovníky)
- h)  rozvojové projekty
- i)  jiné – uveďte:

### Otázka č. 5B

Uveďte, který z výše uvedených nástrojů řízení a rozvoje kvality považujete za nejdůležitější, nejužitečnější, a z jakého důvodu: .



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Jméno a příjmení respondenta	
Kontakt (e-mail, telefon)	
Název organizace (zařízení sociálních služeb)	

Děkujeme za Váš čas věnovaný tomuto dotazníku.

Vyplněním údajů dává účastník souhlas APSS ČR, aby s jeho osobními údaji podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, nakládala v rozsahu potřebném pro realizaci aktivit v projektu Audity kvality v sociálních službách.

Případné dotazy směřujete na:

Ing. Pavel Jírek, DiS.

projektový manažer APSS ČR

tel: 601 158 095

e-mail: [projekt@apsscr.cz](mailto:projekt@apsscr.cz), [projekty@apsscr.cz](mailto:projekty@apsscr.cz)