

Směrnice 09-2023 Zvyšování kvality SPOD	
Datum účinnosti:	01. 06. 2023
Datum další revize:	01. 06. 2024

Ředitelka organizace Křídla pro pěstouny, z.s. vydává tuto směrnici.

Revize naplňování standardů probíhá s účastí všech pracovníků v přímé práci s klienty a provádí se 1x za 12 měsíců v termínu, který stanoví ředitelka organizace. Revizi potvrdí účastníci se pracovníci podpisem formuláře Kontrola a revize naplňování standardů kvality v sociálně-právní ochraně dětí. Po dokončení revize umístí ředitelka organizace nebo jí pověřený pracovník aktuální znění standardů a souvisejících dokumentů do kanceláře organizace.

Čl. 1 - Průběžná kontrola a hodnocení způsobu výkonu SPOD

Kontrola a hodnocení probíhá formou:

- intervizí v rámci pravidelných porad všech zaměstnanců organizace – 1x měsíčně
- rozhovorů s pracovníky
- vyhodnocení stížností
- kontrolní činnosti:
 - 4x ročně kontrola spisů
 - 1x měsíčně kontrola výkaz práce a knih jízd
 - 1x ročně hodnocení zaměstnanců

Cílem kontroly je plánování a rozvoj poskytování SPOD a zvyšování kvality.

Pracovníci získanou zpětnou vazbu od pěstounů zaznamenají do spisové dokumentace a informují ředitelku organizace na nejbližší poradě týmu. Zpětnou vazbu od OSPOD vyhodnotí ředitelka organizace 1x ročně.

Kontrolní činnost probíhá alespoň 4x ročně dle postupu stanoveného ředitelkou organizace, zaznamenává se do Zápisu o výsledku kontrolní činnosti

Hodnocení předsedy spolku – vyplývá z jednání členské schůze 1x za pět let při volbě nového předsedy spolku.

Čl. 2 – Analýza zpětné vazby

K dispozici je pracovníkům i klientům dokument Dotazník spokojenosti klienta. Dotazník spokojenosti klienta je umístěn v prostorách kanceláře organizace Křídla pro pěstouny, z.s. a je volně přístupný klientům.

Dotazník spokojenosti se službou je pěstounům předáván 1x ročně

Dotazník spokojenosti s akcemi pořádanými organizací je předáván před skončením každé akce.

Dotazník spokojenosti se službami organizace je 1x ročně předáván příslušným pracovníkům na OSPOD.

Ředitelka organizace vyhodnotí přijaté dotazníky spokojenosti klienta a zpětné vazby klientů a spolupracujících osob a organizací

Hodnocení spokojenosti se službou

Hodnocení spokojenosti se službou ze strany pěstounských rodin probíhá průběžně během celého kalendářního roku. Každý klíčový pracovník je povinen se zajímat o názory pěstounů i dětí. Jednou ročně ředitelka organizace rozešle e-mailem dotazník spokojenosti se službou. V rodinách, kde není e-mailový kontakt předají dotazník klíčoví pracovníci. Dotazníkové šetření je anonymní a dobrovolné a může být realizováno také na školících víkendech (příloha).

Hodnocení spokojenosti se školícími víkendy a školícími akcemi

Hodnocení spokojenosti se školícími víkendy probíhá formou dotazníkového šetření na konci každého školícího víkendu. V dotazníku se hodnotí minimálně čtyři položky. Spokojenost se školením, organizací víkendu, doprovodným programem pro děti, ubytováním a jídlem. Dotazníky spokojenosti se školícími víkendy jsou dobrovolné a anonymní a odevzdávají se do připravené schránky. Připomínky z dotazníků jsou dále zpracovávány a je k nim přihlíženo při organizaci dalších školících víkendů. Jsou také součástí závěrečné zprávy ze školícího víkendu.

Hodnocení spokojenosti s respitními víkendy a táborem

Hodnocení spokojenosti s respitními víkendy a táborem probíhá průběžně v době konání akce, a to ústní formou, kdy klíčoví pracovníci vedou rozhovory s dětmi o tom, co by se dalo na víkendu zlepšit, jak jim vyhovuje program a podobně. Ředitelka organizace může přistoupit také k dotazníkovému šetření spokojenosti s respitními akcemi. V takovém případě je dotazníkové šetření anonymní, dobrovolné a vyplněné dotazníky se odevzdávají do připravené schránky.