

Vnitřní pravidla interní kontroly

Cíle kontroly

Cílem vnitřní kontroly je především dodržování standardů kvality poskytovaných služeb. Hlavním ukazatelem jejich dodržování je spokojenost uživatelů s poskytovanými službami, zvyšování jejich kvality a stanovení oblastí, ve kterých potřebují pracovníci větší podporu a dosažení vyšší úrovně. Jsou také východiskem k sebereflexi pracovního týmu a nástrojem podpory a profesního růstu jednotlivých pracovníků celé organizace.

Metody a postupy interní kontroly

Mezi hlavní metody kontroly patří:

- místní šetření (tj. šetření na pracovišti, rozhovory s pracovníky),
- analýza dokumentace související se službou,
- analýza zpětné vazby od uživatelů (této metody se používá hlavně při zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami)

Popis jednotlivých metod

Místní šetření

Účelem této metody je získání důkazů těch kritérií jednotlivých standardů, které je možné zjistit především návštěvou konkrétního pracoviště a kontrolou poskytovaných služeb. Jedná se ale také např. o kontrolu pracovních podmínek, ve kterých pracovník působí, jeho vybavení a zařízení, zda odpovídají poskytovaným službám a další.

Rozhovory s pracovníky

Účelem této metody je získat v rozhovoru důkazy pro plnění jednotlivých kritérií ke standardům a ověřit jejich dodržování. Rozhovorům předchází analýza písemné dokumentace (zpravidla záznamy z průběhu služby, výkazů práce a dalších záznamů). Šetření probíhá ve vzájemném dialogu, je interaktivní. Jedná se např. o zjištění názoru pracovníka, zda je služba dobře koordinována, zda je pro její poskytování dostatek metodických materiálů, zda je pracovníkům poskytována dostatečná podpora, umožněno celoživotní vzdělávání a další.

Analýza dokumentace

Touto metodou je kontrolováno především vedení evidence uživatelů služeb a individuální záznamy z průběhu poskytování jednotlivých služeb, úroveň ochrany osobních údajů, dodržování kritérií jednotlivých standardů. Ředitel vyhledává důkazy z vybraných dokumentů pobočky a analyzuje je. Z analýzy dokumentace může být písemný záznam a formulovány závěry.

Analýza zpětné vazby od uživatelů služeb

Tato metoda není zatím zcela běžná a pro uživatele může být i nezvyklá. Používá se spíše při zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami. Proto je při jejím použití nezbytné postupovat velmi uváženě a po pečlivé přípravě. Jejím účelem je hlavně zhodnocení kvality poskytnuté služby z pohledu uživatele. Ten má vždy právo odmítnout se šetření zúčastnit.

Vyhodnocování a závěry

Kontrola je ukončena sestavením protokolu, v němž je zachyceno, jak jsou plněny jednotlivé standardy, respektive jejich kritéria. Součástí protokolu mohou být i eventuální nevyřešené rozpory. Protokol je podepsán zúčastněnými pracovníky.

Protokol projedná vedení organizace a podle potřeby a závěrů stanoví postupy pro řešení zjištěných nedostatků, včetně termínů jejich odstranění či nápravy. Výsledky jednání jsou zaprotokolovány a uloženy v evidenci kontrolních záznamů.

Kontroly provádí ředitel nebo jím pověřená osoba, jsou prováděny dle potřeby, zpravidla 1x ročně. O kontrole je vyhotoven písemný záznam. Případné zjištěné nedostatky se řeší na pracovní poradě.

Metodika vedení rozhovoru s pracovníky

VZOR

Hodnocená sociální služba:

Hodnocený pracovník:

Termín kontroly:

Pracovník pověřený kontrolou:

Rozhovoru s pracovníkem předchází analýza dokumentace se závěry: (přiložené v příloze)

Při analýze dokumentace sleduje pracovník pověřený kontrolou zejména tato kritéria:

- způsob poskytování služeb umožňuje, aby uživatelé služby z cílových skupin mohli využívat místní organizace a své vlastní možnosti,
- způsob poskytování služeb umožňuje, aby uživatelé mohli uplatňovat svou vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí,
- je respektováno rozhodnutí uživatelů o možnostech řešení vlastní situace,
- průběh jednání se zájemcem o službu vychází z jeho situace a možností, sleduje dosažení osobních cílů,
- uživatelé mají možnost měnit osobní cíle,
- při poskytování všech služeb a ve všech jednáních s uživateli je vždy v první řadě dbáno o zájem uživatele,
- jak pracovník pomáhá uživatelům kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a přání, zejména takové, které směřují k podpoře co největší samostatnosti a jeho začlenění mezi zdravé spoluobčany,
- zda v případech, kdy pracoviště není schopno svými možnostmi uspokojit požadavky zájemce o službu, odkazuje jej či zprostředkovává kontakt s jinými organizacemi a poskytovateli sociálních služeb,
- zda informace o službách jsou zájemcům o službu poskytovány s ohledem na jejich zdravotní postižení - možnosti jeho komunikace, možnosti jeho mobility a další hlediska vyplývající ze situace zájemce o službu,
- zda zájemce o službu informacím dostatečně rozumí a na jejich základě je schopen se sám rozhodnout o využití služby,
- zda pracovník uzavírá se zájemcem smlouvu o poskytnutí služby a zda jí zájemce může bez udání důvodu vypovědět.

Další vytypovaná kritéria, například:

- znají pracovníci Etický kodex, je dostupný i uživatelům služeb,
- jak jsou uživatelé informováni o způsobu vyřizování stížností, znají pracovníci příslušné směrnice,
- je zajištěno vhodné prostředí pro jednání se zájemci o službu, je dostatečně přístupné – odstraněny bariéry z hlediska osob se sníženou schopností orientace a pohybu. Jsou pro uživatele služby zajištěny ve vnitřních i vnějších prostorách pobočky specifické úpravy,

- co udělají pracovníci v případě, že je jim nabídnut nějaký dárek nebo sponzorský dar – umí to rozlišit,
- jak je zajištěna mlčenlivost, jaké jsou sankce při porušení – umí na to pracovník reagovat,
- jsou na pracovišti zajištěny podmínky odpovídající zákoníku práce, bezpečnostním a hygienickým předpisům,
- znají pracovníci postupy při haváriích a nouzových situacích v domě, kde se nachází pobočka poskytovatele,
- mají pracovníci dostatečný pocit zázemí a osobních jistot v personálních otázkách, celoživotního vzdělávání a supervizi,
- jak funguje systém oboustranné komunikace mezi vedením a pracovníky, kdy byla poslední pracovní porada,
- jak vedení hodnotí a odměňuje pracovníky,
- účastní se vyhodnocení služeb všichni pracovníci, jak se hodnocení provádí, jak pozná pracovník, že je jeho práce dostatečně oceněna,
- jak se jednotliví pracovníci podílejí na celkové prosperitě celé organizace, její propagaci, dobrém jméně a zabezpečení finančními prostředky.

Další poznámky, připomínky kontrolovaných pracovníků k dodržování jednotlivých standardů: