

## **Koncepce kontroly a podpory kvality služeb Amalthea o.s.**

### **Odůvodnění:**

- Zvyšování kvality a efektivita služeb
- Kontrola, že poskytovaná služba je v souladu s posláním, cílovou skupinou a cíli Amalthea, o.s.
- podpora pracovníků v přímé práci - náročnost přímé práce v rodinách v programech Centra náhradní rodinné péče a Sanace rodiny
- ochrana pracovníků a uživatelů služeb (vstup do intimního prostředí rodiny)
- ochrana před vyhořením (četnost zakázek)
- ochrana práv uživatelů služeb
- profesní růst pracovníků
- možnost zjistit dobrou praxi a předat ostatním

### **Kontrolní a podpůrná opatření vedoucí ke zvýšení kvality služeb**

#### **Návštěva v rodině**

- min. 1 x za 6 měsíců v programu Sanace rodiny a 1x za 8 měsíců v programu CNRP doprovodí klíčového pracovníka do rodiny kolega doporučený vedoucím programem nebo odborným ředitelem (v programu CNRP se týká pouze rodin využívající balíček Spolupráce)
- rodina je předem klíčovým pracovníkem rodiny informována o důvodech doprovodu včetně termínu realizované návštěvy
- klíčový pracovník po návštěvě v rodině dostává ústní zpětnou vazbu od kolegy
- je-li zpětná vazba kolegy na práci klíčového pracovníka v rodině negativní (tj. doprovázející kolega nahlíží na práci klíčového pracovníka jako na problematickou – porušování hranic uživatele, nedodržování závazných metodických postupů,...), jsou pohledy klíčového pracovníka a doprovázejícího kolegy konzultovány s vedoucím programu či s odborným ředitelem v rámci osobní schůzky – vedoucí programu či odborný ředitel zodpovídá za návrh řešení této situace tak, aby byla dodržena kvalita poskytované služby uživateli
- klíčový pracovník zaznamená do systému ARUM v sekci Intervize, že kontrolně-podpůrná návštěva proběhla a s jakou zpětnou vazbou

**Všechny nástroje podpory a kontroly** – intervize, supervize, kasuistické semináře, porady, informační schůzky

#### **Případová konference** (zápis z případové konference)

##### *Na co se zaměřit při kontrolně-podpůrné návštěvě v rodině:*

- zakázka rodiny a jakým způsobem je naplňována, měřitelnost stanovených cílů ve Smlouvě
- role klíčového pracovníka – jak jej vnímá nestranný pozorovatel
- atmosféra rodiny – jak ji vnímá nestranný pozorovatel
- vedení rodiny v konceptu a směřování Centra náhradní rodinné péče Amalthea o.s. (tzn. otevřenost rodiny k reflektování pěstounství, spolupráce se školou, OSPOD, atd.)
- kolega doprovázející klíčového pracovníka do rodiny je v roli pozorovatele, do procesu aktivně nevstupuje, tato jeho role je vysvětlena také uživateli
- klíčový pracovník může požádat doprovázejícího kolegu také o sledování konkrétního tématu, konkrétního procesu dle potřeb klíčového pracovníka, aby mu zpětná vazba přinesla co nejvíce informací

#### **Hodnocení ze strany uživatele služeb US:**

- min. 1 x za rok proběhne hodnocení spolupráce ze strany uživatele služeb, revize osobního cílů – součástí smlouvy

## DĚTI POTŘEBUJÍ RODINU!

- strukturovaný dotazník 1x ročně pro všechny uživatele

### Formy hodnocení

- uživatel služby si může vybrat formu hodnocení
  - dotazník – uživatel vyplní a předá klíčovému pracovníku
  - strukturovaný rozhovor – klíčový pracovník s uživatelem služby zhodnotí spolupráci