**Vyhodnocení naplnění veřejného závazku za roky 2015 - 2018**

**Souhrnná zpráva**

Vyhodnocení naplnění cílů služby se provádí za jednotlivá střediska – koordinátorka jednou ročně zpracuje písemné vyhodnocení naplnění cílů služby a posoudí, zda a jak přispěl daný cíl k naplnění poslání služby. Také zhodnotí dle záznamů v dokumentaci klientů, zda a jak přispěla služba za uplynulé období k řešení jejich nepříznivé situace. Hodnocení za jednotlivá střediska jsou poté podkladem pro zpracování hodnocení za celou organizaci.

**Vyhodnocení naplnění veřejného závazku služby za roky 2015 a 2018**

V uplynulých dvou letech se nám podařilo naplňovat veřejný závazek z 100%. Daří se nám oslovovat potencionální klienty, kteří mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc jiné osoby, získali jsme důvěru klientů a veřejnosti, což nám v oslovování dalších potencionálních klientů pomáhá. Zaznamenali jsme nárůst klientů v terénu. Daří se nám pružně reagovat na potřeby klientů a podporovat je v jejich stávající soběstačnosti. Zároveň jsme navázali spolupráci s komerčními službami působícími v jednotlivých obcích tak, abychom mohly zájemcům, kteří nepotřebují pečovatelskou službu, doporučovat komerční služby.

K těmto úspěchům vedla mimo jiné dobrá propagace naší služby, rozvinutá spolupráce s představiteli měst a obcí, kvalifikovaný, dobře namotivován a spolupracující pracovní kolektiv. I v těchto oblastech se nám podařilo dosáhnout řady úspěchů – kromě distribuce letáků a realizace ankety v ulicích obcí a měst, se nám podařilo zajistit reklamu na naši službu na TV ZAK, uveřejňujeme články v denním tisku a v obecních zpravodajích, aktualizovali jsme webové stránky a máme také stránku na facebooku. Podařilo se nám více rozvíjet spolupráce s představiteli města obcí – koordinátorky i vedení organizace jsou pravidelně v kontaktu se starosty a místostarosty při různých příležitostech. Co se týče personálu, jsou na jednotlivých střediscích pracovní týmy hodnoceny jako dobře či výborně spolupracující. Pro neustále zlepšování našich služeb jsme zavedli pravidelné zjišťování spokojenosti uživatelů služby, zjišťujeme také zpětnou vazbu od pracovníků organizace a také od dalších spolupracovníků a veřejnosti.

**Vyhodnocení cílů Veřejného závazku za roky 2015 - 2018**

* **Potenciální klienti v dojezdové vzdálenosti jsou informovaní o naší pečovatelské službě**

***krátkodobé cíle***

* všechny obce v dojezdové vzdálenosti (včetně obcí se kterými máme uzavřenou smlouvu) a jejich občané jsou informováni o nabídce naší služby
* 1x ročně se zrealizuje vysílání informací o naší organizaci buď na TV ZAK nebo v Českém rozhlase Plzeň
* 3x do roka o nás informuje denní tisk
* koordinátorky budou informovat o službě v obecních zpravodajích
* pravidelně budeme aktualizovat web služby
* zapojit se do týdne sociálních služeb

**Plán splnění – rok 2014, 2015:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **REGISTR ZAINTERESOVANÝCH STRAN** | | | | | |
| **PROJEKT** | **Na konci 1. pololetí roku 2014 jsou potenciální klienti v dojezdové vzdálenosti informováni o pečovatelské službě.** | | | | VERZE 1 ze dne: 26. 4. 14 |
| **Zainteresovaná strana** | **Očekávání, požadavky a zájmy** | **Vliv** | **Postoj** | **Strategie zapojení** | **Poznámka** |
| Klienti | Zajištění dostupnosti péče, poskytování péče. Vybaveni informací na koho se obrátit a mít informaci zda služba bude poskytnuta, | velký | kladný | Zapojit do projektu srozumitelnou formou a monitorovat potřeby. Zajistit roční plán informovanosti. Zapojit média a orientovat se na rozhovor - ankety na klíčových místech /nemocnice, lékaři, obchod, pošta. Vizualizovat území poskytované služby a aktualizovat prezentační materiály org. | z minulého projektu se neosvědčily letáky. |
| Rodiny | Očekávání vůči rodičům: péče bude poskytnuta. Očekávání vůči organizaci: kvalitní poskytování péče, informační servis, pomoc se sociálním systémem, vyjednávání zdravotní péče, VZp atd. | velký | kladný | Orientovat se na 40leté, informovat vhodnou moderní formou. Internetové prezentace, reklama Tv, články místní tisk. Nabídnout pozvání na ples CPOS MT = společná akce, zážitek, zapojit do spolupráce. Poskytnout informaci o dojezdové vzdálenosti a území kde CPOS MT službu poskytuje. Poskytnutí informace o jiných službách a pomoc s vyjednáváním. |  |
| Veřejnost | Pokud se mne nyní netýká, nezajímám se. | malý | neutrální | Monitorovat a průběžně informovat. Orientovat se na 40leté, informovat vhodnou moderní formou. Internetové prezentace, reklama Tv, články místní tisk. Nabídnout pozvání na ples CPOS MT = společná akce, zážitek. Poskytnout informaci o dojezdové vzdálenosti a území kde CPOS MT službu poskytuje. Dny otevřených dveří. |  |
| Konkurenční poskytovatelé | Nabídka péče místního poskytovatele - zájem o klienta | velký | záporný | navázání spolupráce, nabídky stáží, nabídka účasti na dalších vzdělávacích aktivitách CPOS MT. Cíl vzájemného poznání a spolupráce. Vytvořit informační přehled ostatních poskytovatelů a území poskytování služby) předávání informace zájemci) | z minulého projektu nezájem |

* všechny obce, se kterými máme uzavřenou smlouvu o poskytování PS, včetně přilehlých obcí a jejich občané jsou informováni o nabídce naší služby prostřednictvím letáků distribuovaných do schránek občanů, dále:
* koordinátorky distribuovaly leták, který určila ředitelka organizace
* koordinátorky vypracovaly plán distribuce letáků na OÚ, MěÚ, na důležitá místa, do schránek občanů - plán odevzdaly do konce března manažerovi kvality
* pečovatelky s koordinátorkami zajistily distribuci letáků dle plánu
* TV, rozhlas – naplánované výstupy proběhly, nově je naplánovaná realizace projektu Plníme tajná přání, v rámci kterého budou uveřejňována splněná přání jednotlivých klientů, denní tisk – naplánované výstupy proběhly

obecní zpravodaje – koordinátorky uveřejňovaly průběžné články o pečovatelské službě v obecních zpravodajích dle plánu informovanosti

* ostatní – průběžně je upravován a aktualizován web organizace, během roku se uskutečnily různé vzdělávací či kulturní akce pro seniory, např. zapojení do krajské akce Bezpečný senior
* Týden sociálních služeb – všechna střediska se zapojila do Týdne sociálních služeb a realizovala dny otevřených dveří
* **Do konce roku 2015 budeme poskytovat službu, pouze lidem naší nově nastavené cílové skupiny (tajně neupozorňovat)**

***krátkodobé cíle***

* ukončíme poskytování služby=ukončíme smlouvy do konce roku 2015 s klienty, kteří nepotřebují pečovatelskou službu

**Plán splnění – rok 2015- 2018**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **REGISTR ZAINTERESOVANÝCH STRAN** | | | | | |
| **PROJEKT** | **Do konce roku 2015 budeme poskytovat službu, pouze lidem naší nově nastavené cílové skupiny** | | | | VERZE: 1 Ze dne: 12. 3. 14 |
| **Zainteresovaná strana** | **Očekávání, požadavky a zájmy** | **Vliv** | **Postoj** | **Strategie zapojení** | **Poznámka** |
| klienti | vyhovění požadavku v případě potřeby, klient neočekává odmítnutí | velký | kladný | Sdělovat změnu srozumitelnou formou. Zajistit potřeby klienta komerční službou jedná se zejména o úklid společných prostor a dovážka oběda, úklidová firma - okna. Zajímat se o zájemce zpětně - ujistit se, že je vše v pořádku a zůstali pozitivní vztahy. Podpořit zájemce v udržení samostatnosti a vybavit ho kontaktem na nás v případě změny stavu, aby se mohl na nás obrátit. | odmítání zájemců vyvolává velkou nevoli u rodin a starostů. Je třeba velmi pečlivě zvážit, zda klient spadá do cílové skupiny či nikoli. |
| rodiny, veřejnost | vyhovění požadavku v případě potřeby zajištění péče o rodinného příslušníka, neočekává odmítnutí | velký | záporný | průběžně informovat moderní formou. Zavést **projekt Plníme vaše nevyslovená přání** - cílem je ukázat mnoho situací nad rámec pracovní náplně pracovníků i druhu službu. Zviditelnit náročnou práci, založenou na lidskosti, úctě a porozumění. Zaměřit se na informovanost potřebnosti klienta a principy poskytování služby vycházející ze zákona o soc. službách. | odmítnutí člena rodiny vyvolává negativní pohled na naši službu. Prvotní stížnosti vedou ke starostům |
| konkurence | příliv možných klientů z důvodu odmítnutí péče CPOS MT, komerční firmy nemusí mít zájem díky odlehlým územím Plzeň sever. | malý | záporný | Nabídnout spolupráci. Odkazovat zájemce na jiný druh potřebné služby nebo vyjednat službu u komerční firmy. | veliký problém je zájemce o službu pobytovou a nemá PnP, dále veliký seznam čekatelů na pobytovou službu. **Je nutná změna registrační čili provozní doby a péči PS zajistit.** |
| starostové | zajištění péče pro občany, neodmítání zájemců | velký | záporný | komunitní plány |  |
| pracovníci | oporu v systému, zrasované směrnice a vybavenost informacemi, odborného sociálního pracovníka na vyjednávání | malý | kladný | monitorovat a shromažďovat **příběhy dobré a špatné praxe.** Sdílet mezi středisky a personálem. Umožní na základě proběhlých zkušeností ukotvení pracovníka v rozhodování. Průběžně ověřovat postoje personálu, zda jsou ztotožněny s postojem org. | využít dalšího vzdělávání a odborníka, dále srovnání s konkurencí |
| Kraj | oznámení nové cílové skupiny - zanesení do registru. Poskytování péče co nejširší cílové skupině. Financování dle státní politiky tj. podpora terénních služeb a kvalitní poskytovatel bez stížností klientů a veřejnosti | velký | neutrální | průběžně ověřovat postoj kraje a jeho zájmy. Kraj důsledně požaduje dodržování legislativy a registračních podmínek. Na druhou stranu má velký zájem na spokojenosti klienta. Průběžně vhodně informovat o službách CPOS MT. Pozvat radního sociálního odboru na návštěvu a ukázat službu v realitě. | zapojení do krajských projektů, seminářů a kurzů |

* V roce 2014 byly průběžně revidovány smlouvy s klienty a vyhodnocováno, zda klienti potřebují pečovatelskou službu či nikoliv. Byla navázána spolupráce s komerčními službami působícími v jednotlivých oblastech tak, aby mohly být klientům, kteří nepotřebují pečovatelskou službu, doporučovány komerční služby.
* **Pružně řešíme požadavky klientů, které vycházejí z poslání a cílů PS, tak aby mohli co nejdéle zůstat ve svém domově**

***krátkodobé cíle***

* ve střediscích, kde je potřeba z důvodu zajištění péče o klienty změnit provozní dobu, je pracovní doba přizpůsobena
* na konci roku 2013 budou mít všichni klienti, kteří jsou potenciálními příjemci příspěvku na péči a na mobilitu pomocí našich pracovnic požádáno, případně klientům naše pracovnice pomohou při jednání s lékaři a úřady (k 31. 12. 2012 bylo 24% našich klientů příjemcem PnP- viz porovnání struktury našich uživatelů, kterou dokládáme na MPSV v rámci žádosti o dotaci)

**Plán splnění – rok 2015 – 2018**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **REGISTR ZAINTERESOVANÝCH STRAN** | | | | | |
| **PROJEKT** | **Pružně řešíme požadavky klientů, které vycházejí z poslání a cílů PS, tak aby mohli co nejdéle zůstat doma ve svém domově.** | | | | VERZE: 1 Ze dne: březen 2014 |
| **Zainteresovaná strana** | **Očekávání, požadavky a zájmy** | **Vliv** | **Postoj** | **Strategie zapojení** | **Poznámka** |
| klienti | chtějí dožít ve svém prostředí | velký | kladný | informovat o způsobu poskytování PS, využít dobrou a špatnou praxi, projekt Plníme Vaše nevyslovené přání, ujistit klienta, že společnými silami zvládneme. | hledat maximální možné řešení pro klienta |
| rodiny | zájem o zajištění člena rodiny včetně zdravotní péče, mnohdy nejsnazší cestou - pobytová služba | velký | převažuje záporný | spolupráce. Rozvinout komunikaci a nabídnout možné řešení s podílem rodiny pokud existuje. Na základě zkušeností hájit zájmy klienta a jeho přání i v případě jiného názoru rodiny. | střet zájmů rodiny a postoje organizace - být jistý ve sdělování informací = odborně vzdělaný personál a ztotožněný s vizí org. |
| zdravotníci | nemocnice - propouští pacienta do domácí péče a očekávají zajištění rodiny a PS. Praktici - spoléhají na PS | velký | záporný | vést účinný dialog s praktickými lékaři - kvalita zdravotní péče, dostupnost domácí péče / vypsání poukazu | zdravotníci neznají rozdíl druhů služeb. Vyžadují po PS totéž co je v kompetenci pobytovek tj. zdravotní zprávy, lekování, podávání léků, převazy atd. |
| starostové | zajištěné po všech stránkách občany, bez podílu na řešení situace a znalosti legislativy čili kompetencí druhů služby a zainteres. Stran. | velký | neutrální | Vést účinný dialog a vhodnou formou informovat | platí si PS ze svých obecních rozpočtů - vyžadují 100% servis bez komplikací |
| kraj, MPSV, vláda | politika podporovat terénní programy, 100% kvalita, spokojenost | malý | neutrální | navázat spolupráci, rozumět si v zásadních otázkách |  |
| média | sledovanost, kauzy | malý | neutrální | získat zájem, mít co nabídnout - úspěchy org., příběhy lidí. Interní reklama a reklama TV zak. | média mají zájem jen o tragické události a negativní kauzy |
| pracovníci | pomoc vedení a přímého nadřízeného, uznání, pochopení, bonusy, růst platu | velký | neutrální | Sjednocení vizí a cílů org, postojů. Vést dialog. Odborně připravený personál, supervize, prevence syndromu vyhoření, péče o zaměstnance | získat na svoji stranu, škodíce ze hry ven |

Během roku byla průběžně řešena potřeba změny provozní doby s ohledem na potřeby klientů a měněna v popisu realizace. Máme personální strategii, díky které se v maximální míře přizpůsobujeme klientovi.

Koordinátorky průběžně dělají zápis o pomoci se žádostmi o PnP klienta do jeho dokumentace. Veřejnost se obrací s žádostí o radu, poskytujeme základní sociální poradenství. Vedeme statistiky, kde sledujeme vývoj struktury uživatelů. Máme rozvinutou spolupráci ze zdravotnickými zařízeními, sociální pracovnice FN Plzeň a společně hledáme řešení pro návrat klienta z nemocnice do svého domova. Jednáme s rodinami, které považujeme za nejdůležitější článek vzájemné spolupráce.

Dotazníkovým šetřením zjišťuje naplňování poslání a cílů organizace, výstupy jsou zveřejňována na webu org. a ze zpětnou vazbou pracujeme, je to podklad pro inovace a zlepšování se směrem k potřebám klienta. Dále zjišťujeme spokojenost zákazníka s poskytovanou službou, evidujeme zájemce o službu a jejich odmítnutí (z důvodu nevhodnosti služby), ale zjišťujeme, zda by nebylo možné, aby klient zůstal ve svém domácím prostředí a PS vyhledala spolupráci se zdravotními službami a návaznými službami. Realizujeme projekt - Plníme Vaše nevyslovená přání, který cílí na otevření se veřejnosti přes příběhy našich klientů.

Na firemním FB zprostředkováváme informace o sociálním systému.

* **V roce 2015 je rozvinutá spolupráce s představiteli měst a obcí, ve kterých je poskytována naše pečovatelská služba**

***krátkodobé cíle***

* průběžná informovanost představitelů obcí a měst o CPOS a jejím významu pro občany – viz propagace – **cíl I.**
* CPOS management a představitelé obcí partnersky řeší jednou za čtvrt/půl roku problémy nesoběstačných seniorů v jejich obcích, a obce podporují CPOS

**Plán splnění – rok 2015 - 2018**

Během roku proběhla setkání se starostmi a jejich informovanost při různých příležitostech, např. komunitní plánování sociálních služeb, při projednávání záležitostí týkajících se pečovatelské služby v zastupitelstvech obcí apod.

Koordinátorky se průběžně setkávaly se starostmi obcí a projednávaly s nimi záležitosti týkajících se seniorů a pečovatelské služby.

* **V roce 2018 je dobrá informovanost a rozvinutá spolupráce se seniory**

***krátkodobé cíle***

* letáky CPOS budou roznesené do schránek občanů v obcích a městech, kde služby poskytujeme (i v naší dojezdové vzdálenosti, přibližně 5 km od každé obce, kde poskytujeme službu)
* koordinátorky (případně ředitelka a její zástupkyně, rovněž pokud je to vhodné, setkávání se účastní pracovnice přímé péče) se budou účastnit setkávání klubů seniorů (frekvence záleží na vedení seniorských sdružení) a rovněž setkání dalších sdružení atp.
* průběžná informovanost nesoběstačných seniorů a jejich rodin v obcích, obce podporují CPOS

**Plán splnění – rok 2018:**

Během roku proběhla distribuce letáků do schránek obcí v jednotlivých obcích dle plánu informovanosti.

Setkávání se seniory proběhla dle zpracovaných plánů informovanosti.

Během roku proběhla anketa v ulicích jednotlivých obcí zaměřená na seniory a střední generaci.

Vedení organizace zvolilo strategii a ujednalo spolupráci s TV ZAK, kde běží roční spot o naší službě, kde se podařilo zachytit poslání služby. Byl vytvořen krátký film o organizaci, který splňuje taktéž účel poslání organizace a je prezentací pro zainteresované strany zejména naše zákazníky. Nenuceným způsobem ukazuje zákazníkovi, co může od služby očekávat. Je ujednána spolupráce se tyto noviny dostávají do domácností zdarma a máme ověřeno, že senioři čtou. Zde se ukazuje fungování služby přes příběhy našich klientů Plníme Vaše nevyslovená přání. Máme zprovozněny další internetové prezentace např. OKO 24, Regionyplzen.cz, služby.cz atd. Veškeré informace zveřejňujeme na FB organizace.

* **Náš vzdělávací systém se od roku 2014 zcela přizpůsobí specifickým vzdělávacím potřebám našich pracovníků vzhledem k nově nastaveným cílovým skupinám**

***krátkodobé cíle***

* od 2014 existují každoročně aktualizované funkční individuální plány pracovníků, které vycházejí z potřeb zaměstnavatele i pracovníků
* od 2014 má organizace každoročně aktualizovaný vzdělávací program

**Plán splnění – rok 2018:**

Každoročně jsou zpracovávány funkční individuální vzdělávací plány pracovníků zaměřené na vzdělávací potřeby jejich i zaměstnavatele. Vycházejí z požadavků cílové skupiny, kompetencí, pracovních náplní a odbornosti pracovníka.

Dle zpracovaných individuálních vzdělávacích plánů pracovníků je poté zpracován vzdělávací program organizace na následující rok a vyhodnocován. Statisticky sledujeme počet hodin vzdělávání na jednoho pracovníka a měříme tím kvalitu poskytované služby.

**Zásady, poslání, vize, vývoj organizace**

**Zásady**

**Dodržování zásad**: odkazujeme se na Etický kodex, etické zásady sociálního pracovníka.

Kontrola výstupů Individuálních plánů klienta, zda zachováváme správnou míru podpory, neděláme vše za klienta, respektujeme jeho samostatnost. Kontrola manažera kvality.

**Vědomí vlastní odpovědnosti.** – podporujeme klienta ve svém vlastním rozhodování a úsudku, případně mu např. vyhledáváme další zdroje jako příklad vyjednání závěti, podporujeme v rozhodnutí, kdy si klient přeje zůstat doma, ale rodina vyvíjí tlak na domov pro seniory. Klienti byli podpořeni díky doprovodům pečovatelek na instituce vyřizování vlastních záležitostí. Podporujeme využívání jiných zdrojů – komerční služby, návazné služby, ošetřovatelství.

**Chráníme právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení** – kontroly manažera kvality a to zejména dodržování standard kvality a směrnic.

Zjišťujeme pouze ta data, které potřebujeme pro výkon PS. Dodržujeme mlčenlivost. Mlčenlivosti je v org. věnována veliká pozornost.

**Motto „Rozhodujme o tom, jak budeme žít.“ –** beze změny

My všichni ve svém životě činíme rozhodnutí. Když nerozhodujeme, nepřichází změna a náš život se nemění. Každé rozhodnutí činí náš život jedinečným a získáváme zkušenosti.

**Poslání**

Naším posláním je poskytovat pečovatelskou službu lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, tělesného, smyslového postižení a rodinám s dětmi, které se ocitly v obtížné životní situaci.

**Vyhodnocení**

Revidovali jsme individuální plánování a zaměřili jsme se na vyhodnocování nepříznivé životní situace a mapování potřeb (revize formuláře Ip a zejména dojde k lepšímu plánování po přechodu do aplikace Pro Zip). Zaměřili jsme se na poskytování péče potřebnému klientovi – to znamená, že v praxi není uzavírána smlouva s klientem, který nepotřebuje péči druhé osoby a veškeré potřeby zvládá svými silami. Je na zvážení zda bude ještě více omezovat cílovou skupinu a zrevidujeme negativní vymezení v registraci (souvisí s odborností personálu). Došli jsme k závěru, že v případě že si sociální pracovnice není jistá při prvním kontaktu, zda klient zapadá do naší cílové skupiny, budeme sledovat a vyhodnocovat do 3 měsíců. Dále bude jednáno s klientem a případně bude nabídnuta komerční služba (týká se obědářů).

Naše pečovatelská služba usiluje o zachování jedinečnosti každého uživatele a o jeho podporu, v takovém rozsahu, aby mohl zůstat i nadále ve svém přirozeném prostředí a zachoval si tak soukromí, navyklý způsob života i svoje společenské zázemí.

**Vyhodnocení**

Souvisí s personální strategií org. A kapacitou služby a to denní obslužností i okamžitou kapacitou, je třeba plánovat personální zdroje v předstihu a sledovat měsíčná vývoj počtu klientů, ale i úkony zejména péčové úkony, dojezdnost atd. doporučení koordinátorkám – snímky dne a porovnávat s měsíční statistikou. Budou informovat ředitelku v případě výkyvů.

Závěr: Pracovní doba je flexibilně přizpůsobena klientovi a nadále bude nutné vyjednávat s Krajským úřadem ohledně hlášení provozní doby, aby nebylo uvedeno v prezentacích a zbytečně neodrazovalo klienty.

O tom zda naplňujeme jedinečnost člověka, jeho obvyklý způsob života atd. – informace získáváme z dotazníčků. Viz výše.

Základní podmínkou je, aby naši potenciální klienti o naší službě věděli, proto úzce spolupracujeme s představiteli obcí, kde službu poskytujeme.

**Vyhodnocení**

Informovanost – plán informovanosti jsme zhodnotili jako dostačující (důkaz dotazníčky). Nadále hledáme možnosti prezentace služby- Regionplzen.cz, 5+2, Mladá fronta, Plzeňský deník – zde se zaměřujeme na prezentaci Plníme Vaše nevyslovené přání a prokládáme informacemi o službě. Plánujeme další spolupráci s TV Zak spot. V současné době se zpracovává krátký film o organizaci, který ukazuje nenásilně naši službu a měl by být v souladu s naším posláním.

Služba je plánována individuálně, což umožňuje uživatelům rozhodovat o dalším způsobu života. Při poskytování služby je velice důležitá spolupráce s rodinou a blízkými lidmi našeho klienta. Péče je poskytovaná kvalifikovanými pracovníky, kteří jsou školeni v práci s našimi cílovými skupinami.

**Vyhodnocení**

Souvisí s Individuálním plánováním a nastavenou kontrolou. Nové formuláře umožňují na základě 5 jednoduchých otázek vyhodnotit celkovou spolupráci s klientem. Také jsme nastavili, že bude vyhodnocovat Koordinátorka. Koordinátorky v provozu denně jsou v přímém kontaktu s klienty i personálem, věci řeší operativně a zaznamenávají do porad týmů. Spolupráce s rodinou osoba blízká je vnímána jako důležitý partner pro spolupráci a zajištění péče. Máme propracovaný systém dalšího vzdělávání, Tvorba IVP a mapování potřeb pracovníka, nabídka vzdělávacích aktivit je široká a zaměřujeme se na přímou práci s klientem.

**S vyhodnocením uplynulého roku (vč. naplnění poslání a jednotlivých cílů) je dále pravidelně pracováno v rámci procesu strategického plánování, který organizace započala v roce 2012.** Jednou ročně je pořádáno setkání ke strategickému plánu, kde je zhodnoceno plnění naplánovaných cílů a potažmo naplnění poslání služby a jsou naplánovány cíle na další období.

Organizace v řadě věcí přistoupila k inovacím a zvolila proces trvalého zlepšování se. Stala se řádným členem Excelence.

V roce 2015 byly celkově zhodnoceny cíle organizace, její poslání, stávající postupy a dosažené úspěchy v rámci Národní ceny kvality České republiky, do které se organizace přihlásila a kterou úspěšně absolvovala. Viz níže klíčové úspěchy 1. 1.

Blíže jsou jednotlivé cíle služby vyhodnoceny v rámci strategického plánování v dokumentu Hodnocení úspěšnosti strategického plánu.

**Popis vývoje organizace**

**1.1 Historie organizace**

Organizace Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb byla založena v roce 2005 a fungovala pod Krajským úřadem Plzeňského kraje. Organizace CPOS Město Touškov byla založena 1. 1. 2007, kdy se stal zřizovatelem město Město Touškov, forma příspěvková organizace. Město Touškov vytvořilo centrum, kam se připojily ostatní obce, které pro své občany chtěly zajistit pečovatelskou službu. Ošetřovatelství již nebylo zaregistrováno, ale zůstalo v názvu.

Má svoji historii a tradici. Při jejím vzniku stála paní Hana Palkovičová, později ředitelka. Po jejím odchodu byla jmenována mzdová účetní organizace paní Kestlerová,v roce 2007. Za jejího působení organizace ustrnula a nereflektovala sociální zákon č. 108/2006 Sb., dále standardy kvality. Ředitelka byla odvolána v roce 2011 a následně bylo vyhlášeno výběrové řízení na novou ředitelku. S účinností od 1. ledna 2012 byla jmenována nová ředitelka organizace Lenka Šeflová. Organizace prošla procesem řízených změn, které trvaly do roku 2014.

Na základě podrobné hloubkové kontroly fungování a řízení příspěvkové organizace byly zjištěny skutečnosti, které byly podkladem pro podání trestního oznámení na bývalé ředitelky. Rozsudek ze dne 6. 2. 2014:

Na základě všech v hlavním líčení provedených důkazů, které soud zhodnotil v souladu s ustanovením § 2 odst. 6 tr.řádu jak jednotlivě, tak v jejich souhrnu, dospěl soud k závěru, že nebylo prokázáno, že se stal skutek, pro nějž jsou obviněné stíhány. Předně je třeba však konstatovat, že v Centru pečovatelských a ošetřovatelských služeb Města Touškov (dále jen Centrum) panoval značný nepořádek a chaos a rovněž zde zcela jistě docházelo k nedodržování zákonů. Konkrétně zákona o sociálních službách, když nebyla dodržována povinnost hlásit krajskému úřadu personální zabezpečení dle § 79 odst. 5 písm. d) tohoto zákona, tento zákon byl dále porušován v tom smyslu, že pracující v přímé péči neměli potřebnou kvalifikaci. Také byl porušován či minimálně obcházen zákoník práce, a to právě při uzavírání dohod o provedení práce.

Také s největší pravděpodobností nebyl efektivně a hospodárně nastaven plán služeb (byť dle vyjádření svědkyně Marouškové žádný zákon nestanoví, kolik klientů má připadnout na jednoho pracovníka). Nebyly jasně a pregnantně stanoveny pravomoci, práva a povinnosti (např. v pracovněprávní oblasti) a jejich rozdělení mezi ředitelku a jednotlivé koordinátorky. Masivní nepořádek a také nesoulad mezi jednotlivými středisky pak panoval i v systému vykazování práce, klientům poskytnutých služeb, docházky a na to navazující výplaty mezd.

Státní zástupkyně se odvolala a 20. 5. 2014 předseda senátu zrušil rozsudek a vrátil státní zástupkyni k dořešení. Pověřená byla Hospodářská kriminální policie Domažlice.

Po roce byl proces odložen pro nedostatek důkazů.

Prošli jsme obdobím, kdy ne vždy bylo jisté, zda vše zvládneme. Nebyl časový prostor na váhání a ani tvorbu různých variant strategií. Drželi jsme se původní zvolené strategie a využívali jsme výzvy, které přicházely, a nikdy jsme si nedovolili říci, že něco nejde. Získávali jsme podporu veřejnosti, podporu klientů co byl náš záměr – mít spokojeného, uspokojeného klienta. Uvědomili jsme si, že cílová skupina senioři je specifická a základem spokojenosti seniora není to, že má dobře uklizeno, vyžehleno atd. – to jsme zvolili jako základ zakázky, která musí být splněna hned na poprvé (v sociální službě neexistují reklamace), ale to, že je vnímán, že mu umíme naslouchat. Zajímáme se o jeho životní příběh a vidíme v něm téhož člověka, jakým býval, i když teď mu ubývají schopnosti, síly.

Vlídnost, vstřícnost, lidskost – základní kámen naší organizace. Motto ,,Rozhodujme o tom, jak budeme žít,,

spojuje hodnoty jako lidství, etika a sociální odpovědnost s  každodenním pracovním dnem v  organizaci. Podniková identita přenáší postoj organizace, podle kterého se klienti a veřejnost mohou orientovat. Úspěšná identita zprostředkovává klientovi a veřejnosti obraz organizace.

Klíčovou strategií obklopit se lidmi (odborníky) a udržet dobré vztahy bylo pro nás podstatné a podařilo se nám díky jejich podpoře a pomoci dospět k  stále vyšší kvalitě. Veliký užitek nám přineslo porovnávání se s  konkurencí, znát ji, komunikovat, zjišťovat dobrou a špatnou praxi, ale i spolupracovat a následně pomáhat při řešení jejich problémů, např. tvorba standardů kvality, inspekce – díky systematické komunikaci se sociálním odborem  Krajského úřadu Plzeňského kraje (využívali jsme metodickou podporu) a jejich znalosti vedení a řízení naší organizace, odkazují poskytovatele na nás, jako poskytovatele, který jim ochotně pomůže při řešení aktuálního problému.

**Klíčové úspěchy:**

Projekt CpKP západní Čechy Individuální vzdělávání poskytovatelů sociálních služeb v  oblasti zavádění standardů kvality, strategického vzdělávání a profesní kvalifikace 2012 - 13**.** Naše organizace byla vybrána z  90 poskytovatelů v  ČR a v  Plzeňském kraji z  30 poskytovatelů jako příklad dobré praxe při zavádění změn a vystoupila jsem za organizaci na konferenci Standardy kvality sociálních služeb v  prostorách Krajského úřadu Plzeňského kraje. Projekt ukončen.

Cena sympatie 2013 – koordinátorka Libuše Tieslová, získaný certifikát

Cena sympatie 2014 – pečovatelka Jiřina Stiborová certifikát

Cena kvality sociální péče v  kategorii péče o seniory

Cena hejtmana za společenskou odpovědnost za rok 2014

Cena národní rady ČR model Excelence Start Plus 2015

**1.2 Konkurenční prostředí**

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. bezesporu přispěl, k  tomu že v  tomto sektoru se rychle zavádí konkurenční prostředí. Mezi poskytovateli sociálních služeb nyní uspějí jen ti, kteří jsou schopni zajistit úspory finančních zdrojů a zajistit vícezdrojové financování. Nespoléhat se na dotace, ale orientovat se na získávání maximálně možné částky od klienta = kvalita. Což vede k  porušování etického kodexu i platné legislativy a poskytovatelé upřednostňují poskytování sociálních služeb pro klienty s  příspěvkem na péči ve výši 3. a 4. stupně závislosti. Máme zkušenosti od  konkurenčních poskytovatelů ale i ostatních poskytovatelů, zejména domovů pro seniory, kde dochází k  výběru takového klienta, který má právě příspěvek stupně 3 a 4, z důvodu zajištění plateb od klienta a zajištění financování služby. (PnP 3.stupeň 8 000 Kč, 4. stupeň 12 000 Kč). Pokud se zaměříme na druh sociální služby terénní pečovatelská služba – tak dle legislativy je okruh osob s  příspěvkem na péči v  1. (PnP 800 Kč) a 2. stupni (PnP 4 000 Kč). Klient je částečně samostatný, orientuje se a pečovatelská služba mu umožňuje zlepšovat kvalitu života a zůstat ve svém přirozeném prostředí. Vývoj stárnutí populace, zhoršování zdravotního stavu osob a nepříznivé životní situace, přeplněnost domovů, eliminaci léčeben dlouhodobě nemocných (LDN) nás přimělo strategicky zaujmout stanovisko a poskytovat péči osobám s  příspěvkem na péči 3. a 4. stupně. Reagovat na potřeby osob odborným personálem a zejména být flexibilní. Spolupracovat s  návaznými službami a propojovat péči tak, aby klientovi byla zajištěna co nejkvalitnější péče ve svém domově.

V  konkurenčním prostředí se musíme chovat jako organizace, která poskytuje pečovatelské služby. Aby o ně byl zájem ze strany klientů, musí být kvalitní. Jako kvalitní službu vnímáme tu, která splňuje nebo překračuje požadavky na ní kladené. Měla by být poskytována s vynaložením optimálních nákladů pro jednotlivé obce.

Jednou z hodnot komunitního plánování sociálních služeb je podpora konkurenčního prostředí. Formulace poslání jednotlivých sociálních služeb v regionu, tak poslání a cíle procesu plánování samotného. Ověřování kvality poskytovaných služeb je vhodným ukazatelem. Vytváří se prostředí vzájemné soutěže.

Chráníme si svoji značku, logo, své know-how, projektové záměry. Zaměstnance vedeme k profesionalitě a poučujeme je, že jsou pilířem organizace, ale jejich zaměstnavatel je vlastníkem všeho co tým společně vytvoří. Od roku 2012 má organizace právníka organizace, který dbá na fungování etických kodexů, právních norem a legislativy.

Podstatnou část rozpočtu org.je dotace MPSV prostřednictvím Plzeňského kraje. Stejně významnou částkou rozpočtu jsou úhrady od uživatelů a uspění v projektech. Od roku 2012 se nám daří snižovat příspěvky od obcí (smlouvy o Nákladech, kalkulace), díky efektivitě pracovního výkonu a využití potencionálu pracovníků, optimalizovat provozní náklady. Naší strategií je však zajištění 100% kvality péče pro uživatele a investovat do kvalitního dalšího vzdělávání. Systematické kvalitní vzdělávání nutně posiluje vědomosti pracovníků, posiluje profesionalitu celku a individuálně se pracovníkům přidávají kompetence.

Usilujeme o stabilitu, dlouhodobé zavedení nejvyššího standardu kvality a jedinečnost organizace. Vytváříme firemní kulturu, budujeme přátelské vztahy s ostatními zainteresovanými stranami.

**1.3** **Strategické záměry, případně cíle organizace**

Vycházíme z  hodnocení výsledků  toho, co jsme dosáhli v  minulosti. Abychom v  budoucnu docílili očekávaných výsledků, stanovujeme předpoklady a nástroje, která vyhodnocujeme. To ovlivní to, jak se chováme teď.

Prvním krokem managementu bylo kritické zhodnocení poslání, zdali není v rozporu s výsledky získanými analýzou (únor 2012 zpracována situační analýza a analýza minulosti - využity při definování strategií perspektivních). Zda strategické plánování odpovídá výsledkům strategické analýzy, tj. zdali využívá specifické přednosti organizace, překonává hrozby a slabé stránky a je-li v souladu s posláním organizace a jeho cíli. Cílem je vytváření trvalých hodnot pro uživatele a udržitelný rozvoj organizace a dosahování úspěchů díky schopnostem pracovníků.

Výsledky strategické situační analýzy se projevily v určení vize, v rámci které jsme vymezili směřování organizace a její pozice v budoucnosti. Proč vůbec působí organizace a popsání účelu a smyslu existence – ředitelka vyhlašuje misi - poslání.

Z vize organizace vycházel management při definici obecných a strategických cílů organizace, což jsou žádoucí budoucí stavy, kterých chce vedení organizace dosáhnout. Tyto cíle jsou východiskem pro vrcholové plánování.

Mezi nejdůležitější hlediska patří to, v jakém vztahu jsou vývojové záměry organizace se záměry ostatních, především konkurenčních, subjektů. Stav při převzetí organizace byl Defenzivně defenzivní strategie, pozice organizace se bude oproti ostatním subjektům ještě více zhoršovat. Naším cílem bylo zvolit takové strategie, které organizaci ve velmi krátkém čase dostanou na pozici oproti konkurentům na vyšší úroveň (v té době to byl velice odvážný krok) čili Perspektivní strategie zaměřené na budoucnost.

Zvolili jsme ofenzivně ofenzivní strategii, aby veškeré kroky vedly ke snaze zlepšit svoji pozici oproti ostatním subjektům. V roce 2012 naše organizace zpracovala strategický plán. Obsahoval analýzu prostředí, stanovení vize rozvoje organizace a dlouhodobých a rozvojových cílů. Zpracovali jsme akční plán, který pravidelně vyhodnocujeme a je důležitým nástrojem řízení rozvoje organizace. Vyhodnocení v rámci celé organizace probíhá 1 krát ročně na víkendovém vzdělávacím víkendu zaměstnanců (zápis - výstupní dokument je zpřístupněn celému týmu). Během roku s akčním plánem pracujeme na úrovni vyššího managementu a naplňujeme jednotlivé cíle a procesy. Z porad je vždy koncensus, delegujeme úkoly do týmů. Zpět získáváme informace o průběhu z porad jednotlivých týmů středisek a reporty koordinátorek na poradách vedení. Většinu záměrů ředitelka sděluje osobně během pravidelných návštěv na střediscích. Veškeré výstupy jsou následně projednávány na poradách vedení a výstupem je zápis, který ředitelka přeposílá do jednotlivých týmů. Organizaci vedeme jako celek, střediska jsou řízeny centrálně a jednotně. Veškeré požadavky zpracováváme, umožňujeme místní specifikace a vznikají interní pracovní postupy, které schvaluje ředitelka.

Lenka Šeflová, tým CPOS MT