

Národní cena České republiky za společenskou odpovědnost – Zpráva hodnotitele



Centrum pečovatelských a ošetrovatelských služeb Město Touškov

14.12.2020

Hodnotitelský tým:

vedoucí hodnotitel: Ing. Renata Mládková

hodnotitel: Ing. Jaroslav Liška

Obsah:

1.	Proces hodnocení	3
1.2	Úvod	3
1.3	Committed to Sustainability	3
1.4	Shrnutí procesu hodnocení	4
2.	Zpráva hodnotitele	5
2.2	Manažerské shrnutí	5
2.3	Detailní zjištění na úrovni jednotlivých kritérií	7
3.	Bodové shrnutí	15

1. Proces hodnocení

1.2 Úvod

Centrum pečovatelských a ošetrovatelských služeb Město Touškov se přihlásilo do Národní ceny České republiky za společenskou odpovědnost. Jednou z hlavních výhod účasti v Národní ceně za společenskou odpovědnost je získání zpětné vazby. Je nám ctí, že jsme v rámci Národní ceny České republiky za společenskou odpovědnost mohli hodnotit Vaši organizaci a získali jsme potřebné podklady k hodnocení. Pro externí hodnocení Vaší organizace Vám byl přidělen tým hodnotitelů, který pracoval na férovém a objektivním hodnocení. Hlavním cílem této Zprávy hodnotitele je poskytnout zpětnou vazbu o hlavních silných stránkách a oblastech pro zlepšení, tak jak je vnímali hodnotitelé, a také poskytnout bodový profil organizace podle mezinárodně uznávaného Modelu.

1.3 Committed to Sustainability

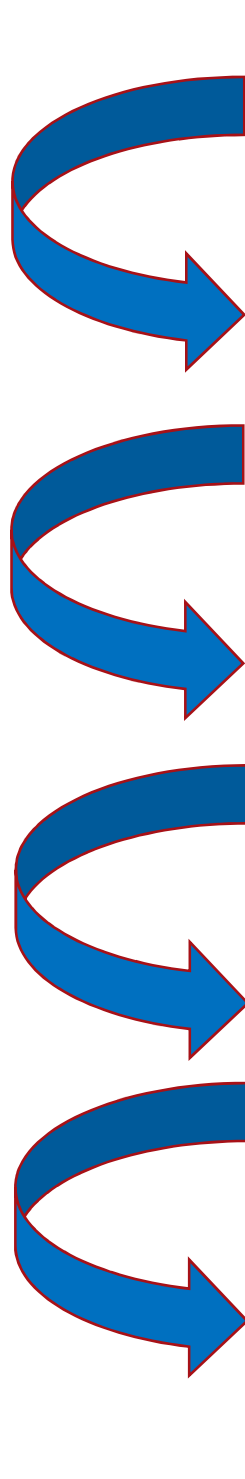
Cílem Zprávy hodnotitele je rozvoj organizace v oblasti společenské odpovědnosti a udržitelné rozvoje, tedy zlepšování organizace. Doufáme, že zjištění budete považovat za konstruktivní a v duchu neustálého zlepšování, které je v centru každé cesty směrem k excelenci.

Cíleně jsme se vyhnuli poskytnutí konkrétních návrhů nebo opatření, jak identifikované oblasti zlepšovat. To není účelem této zpětné vazby a je na každé organizaci, jaké postupy si zvolí.

Zpráva hodnotitele je rozdělena do čtyřech částí:

- V první části je stručný přehled procesu hodnocení v Národní ceně České republiky za společenskou odpovědnost pro pochopení procesu, který vedl k této Zprávě hodnotitele.
- Ve druhé části naleznete manažerské shrnutí, jehož cílem je poskytnutí hlavních zjištění z hodnocení organizace a to v kontextu konkrétní hodnocené organizace.
- Třetí část obsahuje detailnější zjištění na úrovni jednotlivých kritérií.
- Čtvrtá část obsahuje tabulku, která ukazuje bodové hodnocení. Celkové bodové hodnocení na škále 0-500 bodů je vyjádřeno v padesátibodovém intervalu.

1.4 Shrnutí procesu hodnocení



Hodnotitelé	Prvním krokem je přidělení týmu hodnotitelů, což jsou zkušení pracovníci z různých organizací, kteří jsou pro hodnocení kvalifikováni dle požadavků EFQM. Jeden z hodnotitelů je vedoucím hodnotitelem, který hodnocení vede.
Individuální příprava	Práce na hodnocení začíná individuální přípravou hodnotitelů. Každý hodnotitel si přečte Podkladovou zprávu hodnocené organizace a seznámí se tak s hodnocenou organizací. To slouží jako podklad pro další fázi, ve které se tým sjednotí na porozumění hodnocené organizaci a připraví hodnocení na místě.
Příprava na hodnocení na místě	V této fázi se tým, spolu s hodnocenou organizací, připravuje na hodnocení na místě. Formou postupných iteračních kroků od hrubého plánu dále se tým a hodnocená organizace dopracuje ke konkrétnímu časovému plánu rozhovorů pro hodnocení na místě. Jsou dohodnuty i další podrobnosti, jako logistika a podobně.
Hodnocení na místě	Po úvodním setkání s týmem vedení hodnocené organizace provede hodnotící tým řadu rozhovorů s pracovníky ze všech úrovní organizace. Po získání potřebných informací a důkazů tým konsoliduje svá zjištění do podoby silných stránek a oblastí pro zlepšení a dosáhne konsensu dle bodového hodnocení Modelu Committed to Sustainability
Zpráva hodnotitele	Posledním krokem je dokončení této Zprávy hodnotitele, která představuje zpětnou vazbu pro organizace.

Hodnotící tým pro Centrum pečovatelských a ošetrovatelských služeb Město Touškov se skládal z Ing. Renaty Mládkové a Ing. Jaroslava Lišky.

Poděkování

Jako hodnotící tým bychom rádi poděkovali všem zástupcům organizace Centrum pečovatelských a ošetrovatelských služeb Město Touškov (dále „CPOS MT“), se kterými jsme měli možnost hovořit, zejména pí. ředitelce Lence Šeflové za podporu celého projektu, koordinátorkám a dalším zaměstnancům, za milé přijetí a za vytvoření přátelské atmosféry, která nás provázela pro celou dobu návštěvy na místě. Hodnotící tým dostal možnost seznámit se také s interními prostory organizace a posoudit chod organizace z pohledu návštěvníka CPOS MT. Výstup z této zprávy by měl podpořit snahu CPOS MT při uplatňování jejich principů společensky odpovědné organizace, díky níž chce být moderní respektovanou příspěvkovou organizací, vykonávající veřejnou službu a uplatňující principy a hodnoty vyjádřené mottem „Rozhodujeme o tom, jak budeme žít“.

Ing. Renata Mládková a Ing. Jaroslav Liška

2. Zpráva hodnotitele

2.2 Manažerské shrnutí

Manažerské shrnutí je strukturováno do šesti klíčových témat Modelu Committed to Sustainability:

Aktuální provozní prostředí

Provozním prostředím organizace jsou bývalé okresy v rámci Plzeňského kraje – Plzeň sever, Plzeň jih a část území okresu Tachovsko. Organizace je rozdělena na 6 středisek – Kralovicko, Manětínsko, Stodsko, Touškovsko, Veprnicko a Žihelsko. Hlavní činností organizace je poskytování pečovatelské a ošetrovatelské služby. Pečovatelská služba je terénní či ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Vymezené služby (úkony) jsou klientům poskytovány v jejich domácnostech či v zařízeních sociálních služeb, kde se klienti nacházejí. Pro administrativní a manažerskou činnost organizace byla nově opravena budova v blízkosti Domova pro seniory v Městě Touškov. Za silnou stránku lze považovat především vysokou profesionalitu a zároveň odpovědnost odborných pracovníků organizace, jejichž cílem je zlepšovat život lidí. S tím souvisí vysoký stupeň sounáležitosti a schopnosti sdílet své znalosti a dovednosti v týmu a také pozitivní týmová atmosféra a vzájemný respekt.

Strategie a klíčové výsledky

Měřítkem úspěšnosti organizace je úspěšnost v získávání klientů, využívání moderních nástrojů fundraisingu, financování z ESF, dotačních titulů a úspěšná komunikace se zainteresovanými stranami. Posláním organizace je zachovat jedinečnost každého uživatele a podporovat ho v takovém rozsahu, aby mohl zůstat ve svém přirozeném prostředí a zachovat si tak soukromí, navykklý způsob života i svoje společenské zázemí. Vzhledem k vizi organizace, kterou je vybudování vyhledávaného a spolehlivého regionálního poskytovatele pečovatelských a ošetrovatelských služeb, uvědomuje si vedení nutností

zabývat se jak udržitelnosti svého konání, tak přirozeného procesu společensky odpovědného chování vůči společnosti. Vedení společnosti si velmi dobře uvědomuje, jak je důležité informovat o významu terénních sociálních služeb a propojování této služby i s nutností provázanosti na nově vznikající sociální pobytová zařízení, zvláště s ohledem na současnou demografickou skladbu obyvatelstva. I z tohoto důvodu má organizace nastavené postupy a kodexy, ukazující na odpovědnost vedení vůči vlastní organizaci, klientům a ostatním zainteresovaným stranám. Odborná způsobilost a lidský přístup je zde zásadním prvkem. V rámci jednotlivých středisek jsou sestaveny odborné pracovní týmy sestávající z pečovatelek a koordinátorek. Veškeré výstupy jsou nepřetržitě posuzovány s uživateli výsledků, čímž je dosahováno účelné zpětné vazby s cílem plnit požadavky zákazníka – uživatele - klienta. Organizace má dlouhodobě stabilní vedení (od roku 2012), což nejen umožňuje kontinuální zavádění kvality do procesů a postupů, ale také je za své úspěchy právem oceňována na poli společenské odpovědnosti i při získávání ocenění za kvalitu v sociální péči.

Pracovníci

Organizace je, jak je uvedeno výše, specifická předmětem své činnosti, která vykazuje sama o sobě prvky společensky odpovědného chování. V organizaci je ke dni hodnocení 85 plně kvalifikovaných pracovníků. Vedení organizace má zájem o spokojenost svých spolupracovníků, což lze doložit jak nadstandardním finančním ohodnocením, tak i nefinančními benefity a příjemnou atmosférou. O odpovědném chování vedení vůči spolupracovníkům svědčí jejich loajalita a stálost. Organizace nabízí různorodou a vysoce společensky potřebnou službu, která je ovšem psychicky i fyzicky velmi náročná. Z tohoto důvodu se vedení snaží pomáhat pracovníkům v operativním řešení jejich každodenních problémů. Organizace si svých osvědčených spolupracovníků váží a přála by si, aby obecně sociální práce měla vyšší společenský i finanční kredit.

Životní prostředí

Organizace zapojuje do ochrany životního prostředí také své zainteresované strany a tomu přizpůsobuje i své postupy a snížení ekologické zátěže. Mezi běžné činnosti organizace patří recyklace, úspora energií, třídění odpadu, zlepšování kvality bydlení i okolního životního prostředí, úprava vozového parku a podpora hromadné dopravy na úkor osobní dopravy, pokud to práce v terénu umožňuje. Organizace se také stará o osvětu ochrany životního prostředí u svých klientů.

Životní cyklus produktu

Znalosti a dovednosti terénních pracovníků jsou největším aktivem organizace. Paní ředitelka osobně tohoto aktiva organizace dále využívá při lektorské a poradenské osvětové činnosti. Organizace sama iniciovala vznik několika zajímavých projektů na podporu zlepšování pečovatelských a ošetřovatelských služeb (např. Veruapp) a časosběrných projektů (např. Drahokamy času), které organizace sdílí s ostatními zájemci. To vše v souladu se strategickými cíli organizace.

Zisk

Organizace, jakožto příspěvkový subjekt není uzpůsoben tak, aby generovala zisk. Jejím cílem je efektivně hospodařit se svěřenými finančními prostředky ve prospěch naplňování svého poslání, což se jí dlouhodobě daří. Dokládají to nejen získaná ocenění, ale i prováděné pravidelné audity a kontroly.

2.3 Detailní zjištění na úrovni jednotlivých kritérií

KRITÉRIUM 1 – Vedení

Excelentní organizace mají lídry, kteří formují budoucnost a uvádějí ji do života, vystupují jako modelové vzory hodnot a etiky organizace a neustále vzbuzují důvěru. Jsou flexibilní a umožňují organizaci předvídat a včas reagovat s cílem zajistit trvalý úspěch organizace.

1a – silné stránky

- Organizace má vedení, které již od roku 2012 podporuje a samo se aktivně zapojuje do realizace projektů (včetně nadčasových projektů) souvisejících se společenskou odpovědností, společenskou službou a udržitelným rozvojem. Organizace využívá Demingova cyklu PDCA k získávání zpětné vazby prostřednictvím analýz a průzkumu mezi zainteresovanými stranami a využívá tento nástroj k odhalování možností dalšího zlepšování svých činností a nabízených služeb.
- Vedení organizace motivuje všechny zaměstnance také prostřednictvím finančních i nefinančních benefitů a vytváří jim příznivé pracovní podmínky i pracovní prostředí. Podporuje je při aktivitách vedoucích k udržování, zvyšování a prohlubování jejich kvalifikace s cílem zajistit očekávanou úroveň poskytovaných služeb a prohlubování jejich osobní kvality.
- Úspěšnost nabízených služeb si vedení organizace sama porovnává s ostatními obdobnými organizacemi v rámci regionu. Při výměně zkušeností tak vedení organizace získává nové informace a podnětné způsoby dobré praxe zacílené na zlepšování procesů a uspokojování potřeb zainteresovaných stran.
- Vedení organizace k výkonu své činnosti dlouhodobě využívá systémy managementu kvality i poznatky uplatňující principy udržitelného rozvoje na regionální úrovni. Vedení organizace buduje od začátku postupnými kroky svoji cestu k excelentní organizaci i díky nastavenému modelu TQM, CSR a EFQM. Strategické cíle vycházejí ze S.W.O.T. analýzy.
- Organizace se dlouhodobě zapojuje do národních i regionálních cen v oblasti kvality sociální péče, společenské odpovědnosti, v oblasti modelu START EUROPE, START PLUS a modelu EXCELLENCE a jeho zaměstnanci pravidelně získávají ocenění v oblasti sociálních služeb (Cena Sympatie).

1b – oblasti pro zlepšení

- Ještě více zviditelnit šíření myšlenky společenské odpovědnosti a udržitelného rozvoje na internetových stránkách organizace, včetně zavedení vyhledávače, zveřejnění Etického kodexu, prezentace vlastních projektů (Veruapp...), prezentace log/znaků spolupracujících organizací/kraje/měst a obcí. Výsledkem by mělo být zvýšení povědomí veřejnosti o všech činnostech

organizace na poli společenské odpovědnosti a udržitelného rozvoje a zvýraznění této konkurenční výhody pro možné další vyjednávání.

- Organizace by měla mít nadefinováno, které procesy, postupy a činnosti považuje ze svého pohledu za společensky odpovědné (tj. dobrovolné) a jaké procesy, postupy a činnosti jsou od ní naopak zákonně vyžadovány a očekávány.

KRITÉRIUM 2 – Strategie

Excelentní organizace implementují své poslání a vizi vypracováním strategie zaměřené na zainteresované strany. Politiky, plány, cíle a procesy jsou rozvíjeny a uplatňovány tak, aby uskutečňovaly strategii.

2a – silné stránky

- Organizace má nastavené strategické plánování na dobu 5 let, tj. do roku 2021, což je jeden ze základních rozvojových dokumentů deklarujících střednědobé cíle v oblasti pečovatelských a ošetrovatelských služeb. Organizace z nastavených cílů identifikovala rizika a stanovila jejich kvalifikaci. Strategické cíle jsou dále rozpracovány do procesů tak, aby mohla být co nejdříve zajištěna pomoc a podpora klientům v jejich přirozeném prostředí.
- Jako podklad pro strategická rozhodnutí slouží S.W.O.T. analýza a jednotlivé ukazatele výkonnosti, které umožňují vedení organizace pružně reagovat na sociálně-společenský vývoj a na současné i budoucí potřeby zainteresovaných stran.
- Součástí transparentní a otevřené kultury organizace jsou pravidla chování a vystupování popsaná v Etickém kodexu, se kterým jsou všichni zaměstnanci a ostatní pracovníci seznamováni.
- Organizace má stanoveny Vize, které vycházejí z potřeb a požadavků zainteresovaných stran a popisují žádoucí stav, který by měl nastat realizací všech opatření plynoucích ze strategie a podporujících motto „Rozhodujeme o tom, jak budeme žít“.
- Organizace komunikuje svoji strategii, záměry a konkrétní kroky se všemi zainteresovanými stranami za použití klasických, elektronických a digitálních médií. Jako poděkování za pomoc a podporu zainteresovaných stran pořádá organizace řadu zajímavých akcí (např. reprezentační ples, sbírky pro ostatní sociální zařízení apod.).
- Organizace se podílí na projektech celorepublikového významu (projekt Drahokamy času, Veruapp - aplikace na provozování a zkvalitňování nabízených pečovatelských a ošetrovatelských služeb), které zviditelňují ideu společenské odpovědnosti a udržitelného rozvoje.

2b – oblasti pro zlepšení

- Nebát se začít uvažovat jako regionální leader v oblasti poskytování pečovatelských a ošetrovatelských služeb postavené na společenské odpovědnosti a udržitelném rozvoji. Stát se silným partnerem ostatním společensky odpovědným organizacím/krajům/městům a obcím a umět jim nabídnout přidanou hodnotu. Mít povědomí o stejně smýšlejících společensky odpovědných organizacích/krajích/městech a obcích na území ČR a využít této spojitosti k větší spolupráci., neboť mnohé z nich mají také své programy na podporu seniorů a zdravotně znevýhodněných osob.

- Vývoj i v oblasti poskytování pečovatelských a ošetrovatelských služeb jde neustále dopředu. Benchmarking zaměřit i na podobné služby a organizace i mimo území ČR, bez ohledu na podobný systém financování.
- V rámci plánu auditů začlenit k ověřování také oblasti spadající do společenské odpovědnosti, jako je např. diskriminace zaměstnanců na pracovišti, řešení stížností zainteresovaných stran, odpovědné nakupování apod.
- Doplnit seznam kontaktů na internetových stránkách organizace také o kontakt na ombudsmana a ostatní úřady a organizace, které zpracovávají podobnou agentu péče.

KRITÉRIUM 3 – Pracovníci

Excelentní organizace si cení svých pracovníků a vytvářejí kulturu, která umožňuje vzájemné prospěšné plnění cílů organizace a osobních cílů. Rozvíjení schopností svých pracovníků podporují spravedlnost a rovnost. Starají se o pracovníky, komunikují s nimi, oceňují a uznávají je způsobem, který motivuje, vzbuzuje angažovanost a umožňuje pracovníkům využívat jejich dovedností a znalostí ve prospěch organizace.

3a – silné stránky

- Organizace má propracovaný systém péče o zaměstnance. Vytváří jim dobré pracovní podmínky při dodržování všech BOZP a PO standardů a zajišťuje jim odborný a osobní růst. Profesionalita a odborná úroveň zaměstnanců je pro organizaci prioritou. Vzdělávání zaměstnanců probíhá podle nastavených ročních plánů, které jsou vyhodnocovány a na jejichž základě je plánováno další vzdělávání. Počet nabízených hodin pro další vzdělávání je nadstandardní a svědčí o snaze o dosažení vysoké kvality poskytované péče. Organizace při výběru dodavatele školení upřednostňuje kvalitní a ověřené kurzy a školitele.
- Každý zaměstnanec má stanovený popis pracovní náplně. Organizační struktura je rozdělena do dvou linií – management organizace a pečovatelky a ostatní personál organizace a na základě aktualizace organizační struktury se pravidelně aktualizuje i Pracovní řád organizace.
- Organizace nepřipouští na svém pracovišti žádnou formu diskriminace.
- Na pracovišti jsou zaměstnávány osoby se zdravotním postižením v plném rozsahu.
- Zaměstnanci mohou čerpat finanční i nefinanční benefity a mohou se zapojovat do projektů a společensky odpovědných aktivit nejen v rámci komunity. Organizace ke zvýšení hmotné zainteresovanosti všech zaměstnanců využívá vypracovaný systém odměňování.
- Zaměstnanci jsou velmi dobře informováni o dění v organizaci převážně prostřednictvím porad.
- Organizace má zavedený systém aplikace standardů kvality sociálních služeb zaměřené mimo jiné i na profesní rozvoj zaměstnanců, včetně zpracování postupů na nábor a výběr nových zaměstnanců, adaptační proces, manažerské rozhovory, hodnocení zaměstnanců, odměňování zaměstnanců, vzdělávání zaměstnanců a popisy klíčových kompetencí.
- Zaměstnanci mohou ke své práci využít supervizi.

3b – oblasti pro zlepšení

- Zaměstnanci nejsou dostatečně školeni na téma společenské odpovědnosti a lidských práv.

- Velkou oporou jsou pro zaměstnance jejich rodiny, proto by měla být podporována i tato oblast benefitů při pořádání rodinných akcí třeba i ve spolupráci s akcemi ostatních společensky odpovědných organizací/kraje/měst a obcí. Včetně vyhodnocování úspěšnosti tohoto benefitu.
- Pokud by to prostory organizace dovozovaly, mohlo by být pracovní prostředí obohaceno o odpočinkové (relaxační) zóny pro zaměstnance.

KRITÉRIUM 4 – Partnerství a zdroje

Excelentní organizace plánují a řídí externí partnerství, dodavatele a interní zdroje s cílem podpořit strategii, politiky a efektivní fungování procesů. Ujišťují se, že efektivně řídí svoje environmentální a společenské dopady.

4a – silné stránky

- Organizace dlouhodobě pracuje na zkvalitňování spolupráce s partnery a dodavateli, díky které se jí daří poskytovat své služby na rozsáhlém území Plzeňského kraje a to nejen v domech s pečovatelskou službou, ale i v terénu u klientů.
- Organizace má jasně definovaný registr zainteresovaných stran, včetně jejich očekávání, vlivu a zapojení. Vyjednávání s dodavateli má na starosti nově zřízené pracovní místo Technický pracovník.
- Nakupování je v organizaci zajištěno centrálně a transparentně a s ohledem na dopad na životní prostředí.
- Organizace vyhodnocuje své společenské dopady. Má stanovená rizika podle EFQM, která monitoruje, vyhodnocuje a nastavuje nápravná opatření, aby jim předcházela či je snižovala.
- Při výběru dodavatelů se organizace intuitivně zajímá o jejich společensky odpovědné chování.
- Zaměstnanci jsou v rámci proškolení seznamováni s Etickým kodexem sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.
- Partnerství se zainteresovanými stranami je vidět také na pořádání mnoha společných akcí a činností na podporu a porozumění nezbytnosti pečovatelské a ošetrovatelské služby u seniorů a zdravotně znevýhodněných osob a dalších zainteresovaných stran.

4b – oblasti pro zlepšení

- Zajistit sofistikované hodnocení dodavatelů a zahrnout do něho také kritéria vztahující se ke společenské odpovědnosti a udržitelnému rozvoji.
- Zpracovat Etický kodex pouze pro dodavatele a poskytovatele služeb, který by se stal přílohou běžné Smlouvy a ve které by se organizace z pozice objednatele vymezila jako společensky odpovědná organizace se svými závazky vůči zainteresovaným stranám a s požadavkem na etické chování, které při realizaci zakázky očekává také od svých dodavatelů.
- Vyhodnocovat chování organizace také z pohledu environmentálních dopadů (spotřeba vody, energie, papíru, recyklace apod.). Stanovit si cíle úspor a ty pravidelně vyhodnocovat.

KRITÉRIUM 5 – Procesy, výrobky a služby

Excelentní organizace řídí, navrhuje a zlepšuje procesy, výrobky a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a jiné zainteresované strany.

5a – silné stránky

- Organizace velmi dobře řídí své procesy v oblasti poskytovaných služeb, které si stanovila na základě využívání nástrojů TQM, modelu EFQM a S.W.O.T. analýzy. Tím mohou být nabízené služby organizace a její procesy neustále zlepšovány.
- Veškeré procesy, služby, hospodaření i zákonné povinnosti jsou každoročně prověřovány, jak ze strany interního a externího auditu, tak i ze strany dalších kontrolních orgánů. Organizace provádí také sebehodnocení a na základě všech výstupů z kontrolní a monitorovací činnosti stanovuje akční plány na zlepšování nedostatků.
- Nad rámec běžných služeb se organizace významně zasadila o realizaci projektů celorepublikového významu jako jsou Drahokamy času a spuštění aplikace Veruapp.
- Organizace má ošetřenou také oblast ochrany osobních údajů v souladu s nařízením GDPR.

5b – oblasti pro zlepšení

- Zaktualizovat a doplnit proces řízení rizik v organizaci také o rizika týkající se společenské odpovědnosti a udržitelného rozvoje, včetně nových epidemiologických rizik.
- Stanovit CSR tým (zapojit řadové zaměstnance) a nechat mu prostor na realizaci společensky odpovědných aktivit, včetně jejich vyhodnocování a zlepšování.

KRITÉRIUM 6 – Zákazníci výsledky

Excelentní organizace dosahují a trvale udržují vynikající výsledky splňující nebo překračující potřeby a očekávání svých zákazníků.

6a – silné stránky

- Organizace si velmi dopodrobna sleduje ukazatele výkonnosti v oblasti zákazníků min. od roku 2014, takže jsou velmi dobře vidět trendy v nadefinovaných oblastech.
- Organizace velmi dobře zareagovala na novou epidemiologickou situaci, která nastala v ČR v tomto roce. Navýšila počet dezinfekčních prostředků a roušek pro vlastní zaměstnance a pokud to bylo možné umožnila zaměstnancům pracovat v upraveném pracovním režimu.
- Aby mohly být uspokojeny zakázky klientů byl pracovní tým navýšen o 2 zaměstnance.
- Meziročně se zvyšuje počet uživatelů pečovatelské i ošetrovatelské péče.
- Bohužel se ve všech ohledech snižuje soběstačnost klientů ke stupni závislosti, což si v budoucnu vyžádá změny v nabízených službách či další personální posílení. Tento demografický signál je šířen k odpovědným orgánům.

- Spokojenost zainteresovaných stran je systematicky 1 x ročně prověřována v dotazníkových šetřeních. Výsledkem je buď spokojenost ve sledovaných oblastech nebo náměty na zlepšení, se kterými organizace dále pracuje.
- Organizaci se daří v dotaznících spokojenosti mezi klienty získávat dlouhodobě dobré ohodnocení svých nabízených služeb a tím i vyššího zisku (úhrad klientů).
- Ze strany respondentů je s prací organizace spokojena drtivá většina dotázaných. Tento trend je vzrůstající.
- Organizace si měří počet stížností k počtu uspokojených zákazníků. Jedná se o zanedbatelné číslo, každá stížnost se přezkoumává a v 99% je klasifikována jako neoprávněná.
- Organizace pořádá pro místní komunitu několik společenských akcí, které jsou vždy hojně navštěvovány (Dny otevřených dveří, plesy, společná setkání, účast na veřejných akcích obcí, vzdělávací akce apod.).
- Zákazníkům je poskytována nad rámec pečovatelské a ošetrovatelské služby také bezplatná poradna, která pomáhá rodinám klientů i klientům k lepší orientaci v problematice poskytování pečovatelské a ošetrovatelské péče.

6b– oblasti pro zlepšení

KRITÉRIUM 7 – Pracovníci výsledky

Excelentní organizace dosahují a trvale udržují vynikající výsledky splňující nebo překračující potřeby a očekávání svých pracovníků.

7a – silné stránky

- Organizace si velmi dopodrobna sleduje ukazatele výkonnosti v oblasti zaměstnanců min. od roku 2015, takže jsou velmi dobře vidět trendy v nadefinovaných oblastech.
- Organizace každoročně provádí u svých zaměstnanců dotazníková šetření spokojenosti. Dotazníky jsou anonymní a jejich návratnost stabilní. Se závěrečnou zprávou z šetření jsou seznamováni všichni zaměstnanci a jeho výsledky slouží managementu ke zlepšování řízení lidských zdrojů. Hodnotí se např. pracovní prostředí, BOZP/PO, spokojenost s prací, organizace, odměňování, vzdělávání, komunikace apod.
- Vzhledem k tomu, jak se mění nároky na poskytování pečovatelských a ošetrovatelských služeb, jsou zaměstnanci v souladu s jejich pracovním zařazením, zaškolování se zaměřením na profesní rozvoj, čímž se zvyšuje kvalita a profesionalita jimi poskytovaných služeb a tím také spokojenosti zákazníků s poskytovanými službami. Některé kurzy se pořádají přímo v prostorech organizace. Zajímavostí byl seminář “Péče o duši”, který koresponduje s ideou zachování duševního zdraví při náročné práci zaměstnanců. Celkové náklady na školení jsou s lehkým výkyvem stabilní.
- Organizace má nastavený systém podávání a vyřizování stížností ze strany zaměstnanců (anonymní i neanonymní cestou) s tím, že se stížnosti a připomínky řeší operativně na poradách týmů nebo individuálně s vedoucím.

- Vzhledem k organizačním změnám, které organizace nepředpokládala, došlo ke zvýšení fluktuace zaměstnanců. Míra fluktuace v roce 2019 dosáhla kritické hodnoty 20%. Tato situace prověřila na 2 měsíce krizové řízení organizace.
- Z celkového počtu neodpracovaných dní se snížil počet nepracovních úrazů, zvýšil se bohužel počet pracovních úrazů a oproti očekávané hodnotě se zvýšil i počet neodpracovaných dnů, hlavně díky nemocnosti zaměstnanců.
- Celková spokojenost zaměstnanců s organizací je na stupni 1,27 a všechna zlepšení a inovace byly zapracována do strategie, která se v současné době realizuje.
- Na základě výsledků dotazníku spokojenosti i v návaznosti na nařízení vlády o základních tarifech ve veřejné sféře byl změněn systém odměňování, kdy se navýšily základní tarify. I přesto, že organizace u některých pozic nedosahuje maximální stanovené hodnoty, je považována oproti jiným poskytovatelům v ČR za nejlepšího poskytovatele pro finanční zajištění zaměstnanců.
- Zaměstnanci dlouhodobě od roku 2017 hodnotí ze 14 aspektů jako nejdůležitější dobré mezilidské vztahy, spokojenost klientů a profesionálně odvedenou práci.
- Firemní kultura podporuje angažovanost zaměstnanců při podávání zlepšovacích návrhů, z nichž je asi 1/3 realizována.

7b – oblasti pro zlepšení

- Využít KROKY zaměstnanců i k dobré věci. K podpoře projektů, které si zaměstnanci sami vyberou. I zde by mohl být zapojen projektově CSR týmu.
- Lepší komunikace realizovaných zlepšovacích návrhů širší veřejnosti.
- Snažit se držet stabilní procento realizovaných projektů každoročně mezi 35-40%.

KRITÉRIUM 8 – Společnost výsledky

Excelentní organizace dosahují a trvale udržují vynikající výsledky splňující nebo překračující potřeby a očekávání relevantních zainteresovaných stran v rámci společnosti.

8a – silné stránky

- Organizace si velmi dopodrobna sleduje ukazatele výkonnosti v oblasti vnímání společnosti min. od roku 2015, takže jsou velmi dobře vidět trendy v nadefinovaných oblastech.
- Organizace je mezi širokou veřejností velmi dobře vnímána a jedná se o zvyšující se trend. Je znát přetrvávající zájem médií o sociální služby a ukázka příkladů dobré praxe.
- Organizace zlepšuje informovanost o své činnosti pro všechny zainteresované strany, a to za využití webových stránek, internetových portálů, místních časopisů a ostatních tištěných médiích, rozhlasu a televizi, využitím mobilních a sociálních sítí (zejména prostřednictvím facebooku) i prostřednictvím sdělování informací zaměstnanci organizace.
- Organizace dlouhodobě pracuje na zlepšování komunikace s veřejností, např. zveřejňováním rozpočtu, zpracováváním materiálu o hospodaření, zveřejňováním výročních zpráv, účastí v mnoha profesních sdruženích a při hodnocení organizací v uznávaných modelech dle TQM, EFQM a CSR.

- Na základě všech kontrol bylo konstatováno, že organizace koná svoji činnost v souladu se všemi legislativními a právními požadavky. Nebyly uděleny žádné sankce.
- Organizace předává své znalosti a zkušenosti nejen široké veřejnosti, ale také třeba studentům, kteří se díky poskytnuté praxi mohou lépe připravit pro výkon pečovatelské profese.

8b – oblasti pro zlepšení

- Začít také vyhodnocovat dopady organizace na životní prostředí (sledovat např. spotřebu elektrické energie, množství tříděného odpadu, spotřebu vody, spotřebu papíru, recyklaci, stav budovy apod.).
- Použít koncept společenské odpovědnosti a udržitelného rozvoje jako jednotící prvek pro všechny pořádané vzdělávací, sportovní, kulturní a další akce i pro činnosti organizace, aby si zainteresované strany tento pojem začaly hmatatelně uvědomovat.

KRITÉRIUM 9 – Ekonomické výsledky

Excelentní organizace dosahují a trvale udržují vynikající výsledky splňující nebo překračující potřeby a očekávání jejich ekonomicky zainteresovaných stran.

9a – silné stránky

- Organizace se snaží být i v prezentaci a zacházení s finančními prostředky maximálně otevřená a transparentní.
- Při hospodaření s finančními prostředky se organizace řídí jako příspěvková organizace zákonem č. 108/2006 Sb.
- Organizace má zajištěné vícezdrojové financování. Od roku 2017 získává organizace 100% požadovaných finančních prostředků na svoji činnost a na mzdové náklady zaměstnanců v přímé péči.
- Rozpočet organizace (až na výjimku z roku 2017, kdy došlo z nařízení vlády k navýšování platů) je stabilní.
- Počet obcí, se kterými má organizace uzavřenou smlouvu se zvýšil na 32.
- Dobré řízení organizace je zárukou pro úspěšné čerpání dotací.
- Od roku 2016 nebyly organizaci uděleny žádné sankce ani správní řízení.
- Od roku 2014 dochází k nárůstu finančních a věcných darů organizaci, jako ukázka ocenění kvality a způsobu poskytování pečovatelských a ošetrovatelských služeb.

9b – oblasti pro zlepšení

- Využít projekt Drahokamy času i jako výukový materiál pro školy, možná i za finanční podpory MŠMT.

3. Bodové shrnutí

Bodové hodnocení odráží stav společenské odpovědnosti a udržitelného rozvoje dle metodiky Modelu Committed to Sustainability.

- Maximální počet bodů je 500.
- výsledky podle kritérií jsou prezentovány v rámci 10 bodů z celku, např. 21 až 30; maximum bodů je 41 až 50.
- Celkové bodové hodnocení je dáno jako rozsah bodů, např. 201 až 250 bodů.

	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50
Vedení			X		
Strategie			X		
Lidé			X		
Partnerství a zdroje			X		
Procesy, produkty a služby			X		
Zákazníci výsledky				X	
Lidé výsledky				X	
Společnost výsledky					X
Ekonomické výsledky				X	
Celkový počet bodů v rozsahu	251 až 300				