



Vizitka spokojenosti uživatelů – počet udělených hvězd



příprava dlouhodobě spočívala v kvalitně poskytované službě. Výsledek certifikace nelze ovlivnit jednorázovými pracovními činnostmi zaměstnanců. Skutečně se jedná o dlouhodobé kvalitní poskytování služby našim nejstarším spoluobčanům.

» Co nám do budoucna přinese posouzení kvality zvenčí

Každé externí hodnocení poskytne organizaci novou zpětnou vazbu a vede ke zkvalitnění služby. Dozvíme se, na které oblasti se máme více zaměřit. V našem případě je to především oblast ubytování a stravování. Věřím, že oblast stravování dokážeme zvládnout uvnitř naší organizace. Ale lehké to nebude. Zavést výběr z jídel, zvýšit četnost teplých jídel... A ubytování? Bohužel, jsme limitováni stavebními dispozicemi. Naší silnou stránkou je stále oblast partnerství na úrovni místní komunity, ale i příhraniční spolupráce s domovy seniorů.

Zaměstnanci našeho domova, ale i obyvatelé, vnímají naše 4 hvězdičkové ocenění jako určitou prestiž a samozřejmě věří, že jednou dosáhneme na metu nejvyšší, tedy na 5 hvězd. Budeme o ně usilovat.

» Poděkování zaměstnancům

Chtěli bychom touto cestou poděkovat kolektivu zaměstnanců Domu seniorů „Pohoda“, o. p. s., Orlová za to, že již 15 let tvoří jeden tým. Tým velmi kvalitních, pracovitých, kvalifikovaných a empatických profesionálů, který poskytuje výborné služby svým uživatelům nejen dle mého hodnocení, ale i podle hodnocení našich klientů, veřejnosti i odborných pracovníků na velmi vysoké úrovni. Děkujeme jim, moc si vážíme jejich práce. Jsme rádi, že s odhodláním „zkouší“ nové věci, kterou Značka kvality před čtyřmi léty také byla. Děkujeme.

■ **Text: Bc. Naděžda Kubalová,**
ředitelka Domu seniorů „Pohoda“, o. p. s.,
Orlová-Lutyně
Bc. Vítězslava Lojková,
vedoucí sociálně zdravotního úseku

» Vizitka spokojenosti uživatelů – počet udělených hvězd

Pro ověření toho, na jaké úrovni poskytujeme našim uživatelům sociální službu, jsme již podruhé dobrovolně absolvovali externí certifikaci „Značka kvality v sociálních službách“, kterou zavedla Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR pro některé druhy sociálních služeb. Kvalita je označována počtem hvězdiček, stejně jako např. u hotelů.

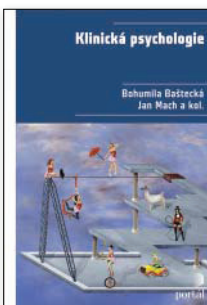
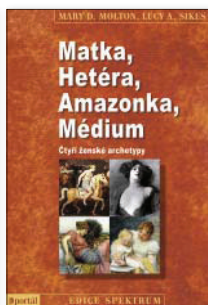
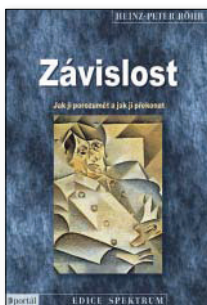
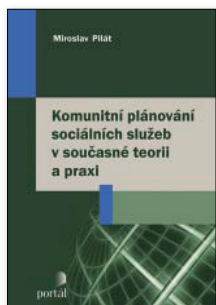
» Jak jsme se připravovali na certifikaci

Je nutno podotknout, že certifikaci „Značka kvality v sociálních službách“ jsme, jako první v Orlové, absolvovali již v roce 2012. Byli jsme obeznámeni s tím, co po nás

budou externí odborní pracovníci, kteří provádějí certifikaci, požadovat. Předem jsme dostali dotazníky, jak pro organizaci, tak pro naše klienty, a vypracované odpovědi jsme poslali zpět k vyhodnocení. Věděli jsme, že se Značka kvality uděluje na základě hodnocení uživatelů. Proto pro nás bylo důležité zúčastnit se tohoto projektu, který je vlastně přímým hodnocením ze strany těch, kterým sociální službu poskytujeme – našich seniorů. Každé hodnocení zvenčí poskytne organizaci obraz, na základě kterého můžete úroveň služby zkvalitňovat. Po celé čtyři roky jsme se snažili zlepšovat to, na co byly finanční prostředky nebo pro co jsme našli partnery (např. došlo k dílčím úpravám sociálních zařízení v přízemí domova, ve spolupráci s DC ADRA jsme zajistili pro některé klienty dobrovolníky, stále jsme inovovali aktivizační činnosti seniorů, inovovaly se organizované společenské akce, zajišťovala se kvalitní ošetrovatelská péče, zaměstnanci se vzdělávali v konceptu Bazální stimulace aj). Dá se říci, že

INZERCE

Knihy, které mají duši



Naše certifikace:

Certifikace

Ubytování	★★★★★
Strava	★★★★★
Volný čas a kultura	★★★★★
Partnerství	★★★★★
Péče	★★★★★
Bodové hodnocení	822,5 bodu
Celkové hodnocení	★★★★★

KNIHKUPECTVÍ PORTÁL: Praha 1, Jindřišská 30 / Praha 8, Klappkova 2
obchod.portal.cz

portál 25
1990 – 2015