
	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS03		
	Monitoring a hodnotenie spokojnosti s poskytovanými službami			Vydanie číslo: 3	
	Zmena číslo: 3	Dátum zmeny: 03.01.2024		Strana:	1 z 5

**Organizačná smernica č.
OS03
Monitoring a hodnotenie spokojnosti
s poskytovanými službami**

Číslo výtlačku:

	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval:	Mgr. Hajduchová Soňa	Sociálny pracovník	03.01.2024	
Preveril:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	03.01.2024	
Schválil:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	03.01.2024	

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS03		
	Monitoring a hodnotenie spokojnosti s poskytovanými službami			Vydanie číslo: 3	
	Zmena číslo: 3	Dátum zmeny: 03.01.2024		Strana:	2 z 5


Príručka kvality je duševným vlastníctvom organizácie. Každé jej použitie bez súhlasu vydavateľa je porušením vlastníckych práv v zmysle zákona 185/2015 Z.z. To sa týka aj jej rozmnožovania, vypisovania, distribúcie iným ako oficiálnym príjemcom, vrátane kopírovania a uloženia textu v elektronickej forme.

Záznam o zmenách

P.č.	Dátum	Číslo kapitoly	Popis zmien	Navrhol	Schválil
1.	01.06.2022	Všetky	Prvé spracovanie dokumentu	Mgr. Hajduchová S.	Ing. Martaus F., PhD.
2.	23.03.2023	5.	Zmena vyhodnotenia monitoringu spokojnosti	Mgr. Ondejčíková K.	Ing. Martaus F., PhD.
3.	03.01.2024	Príloha č. 1, 2, 3	Nové prílohy	Mgr. Ondejčíková K.	Ing. Martaus F., PhD.
4.					

Obsah:

1. CIEĽ.....	3
2. POJMY	3
3. OBLASŤ POUŽITIA.....	3
4. POPIS PROCESU MONITORINGU SPOKOJNOSTI.....	4
5. VYHODNOTENIE MONITORINGU SPOKOJNOSTI.....	4
6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	5

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS03		
	Monitoring a hodnotenie spokojnosti s poskytovanými službami			Vydanie číslo: 3	
	Zmena číslo: 3	Dátum zmeny: 03.01.2024		Strana:	3 z 5

1. CIEĽ

Cieľom internej smernice je definovať jednotný postup a pravidlá pre zisťovanie spokojnosti klientov a zainteresovaných strán s poskytovanými sociálnymi službami. Cieľom zisťovania spokojnosti klientov a zainteresovaných strán je zistiť nedostatky a odhaliť silné a slabé stránky, ktoré by mohli ovplyvňovať výsledky práce našich zamestnancov a úroveň poskytovaných sociálnych služieb. Zistené názory, prípadné návrhy a pripomienky budú slúžiť ako podklad pre neustále zlepšovanie spokojnosti klientov a zainteresovaných strán s nami poskytovanými výstupmi.

Monitoring spokojnosti klientov a zainteresovaných strán je v tejto internej norme spracovaný v zmysle požiadaviek normy STN EN ISO 9001: 2016 , kap. 9.1.2 „Spokojnosť zákazníka“ a zároveň Prílohy č. 2 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

2. POJMY

Klient	Osoba, alebo organizácia, pre ktorú naša organizácia poskytuje sociálne služby. Klientom je prijímateľ sociálnej služby.
Zainteresovaná strana (ďalej len „ZS“)	Osoba, alebo organizácia, ktorá môže mať vplyv na rozhodnutie alebo činnosť, alebo nimi môže byť sama ovplyvnená, resp. sa cíti ovplyvnená. Zainteresovanou stranou sú rodinní príslušníci, žiadatelia o sociálnu službu, oprávnené osoby voči PSS a pod.
Monitoring spokojnosti	Pravidelné sledovanie stavu spokojnosti klientov alebo zainteresovaných strán, pre ktoré sa poskytujú služby, alebo spracovávajú výstupy pomocou vhodných otázok.
Spokojnosť klienta a/ alebo zainteresovanej strany	Výsledok monitoringu spokojnosti klientov a zainteresovaných strán v písomnej, alebo číselnej výslednej hodnote, ktorá sa dá porovnať s hodnotami v predchádzajúcich rokoch a ktorá poskytuje dôkaz o trendoch v spokojnosti klientov a zainteresovaných strán.


3. OBLASŤ POUŽITIA

Našej organizácii záleží na tom, aby klienti a zainteresované strany boli spokojní so sociálnymi službami, ktoré poskytujeme. V rámci monitoringu spokojnosti so službami chceme získať spätnú väzbu od prijímateľov našich služieb a to:

- Priamo od prijímateľov ak je to možné
- Od rodinných príslušníkov PSS

Spôsob monitoringu môže byť:

- Pri komunikácii s PSS vo vopred stanovených termínoch počas roku
- Pri návštevách rodinných príslušníkov na zariadení
- Zasielaním dotazníkov e-mailom rodinným príslušníkom, alebo iným ZS

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS03		
	Monitoring a hodnotenie spokojnosti s poskytovanými službami			Vydanie číslo: 3	
	Zmena číslo: 3	Dátum zmeny: 03.01.2024		Strana:	4 z 5

4. POPIS PROCESU MONITORINGU SPOKOJNOSTI

Proces Monitoringu spokojnosti klientov a ZS pozostáva z nasledovných krokov:

- Zber informácií o spokojnosti klientov a ZS (vyplnenie dotazníkov pre PSS a rodinných príslušníkov v určených termínoch, resp. pri návštevách, alebo rozoslaním e-mailom)
- Vyhodnotenie monitoringu (spracovanie tabuliek a vyhodnotenie podľa metodiky v tejto smernici)
- Vyhodnotenie monitoringu v Správe z preskúmania systému manažérstva kvality
- Návrh na opatrenia na riešenie zistených nespokojností (opatrenie, zodpovednosť, termín realizácie)
- Záznam opatrení zo Správy z preskúmania do Knihy nápravných opatrení.

Proces monitoringu spokojnosti klientov a ZS prebieha počas celého roku a dokumenty z neho sú zhromažďované spravidla v prvých 2 mesiacoch roku za predchádzajúci rok. Výsledky sa odovzdávajú na zapracovanie do Správy z preskúmania SMK.

5. VYHODNOTENIE MONITORINGU SPOKOJNOSTI

Za zber informácií o monitoringu spokojnosti klientov a ZS je zodpovedná vedúca sociálno-zdravotníckeho úseku. Zamestnanci sociálno-zdravotníckeho úseku organizujú vyplnenie dotazníkov spokojnosti klientovi/ZS u PSS a rodinných príslušníkov, pri ich návšteve v zariadení. Zodpovedný sociálny pracovník zašle dotazníky spokojnosti rodinným príslušníkom do októbra príslušného roka na e-mail, resp. poštou. V prípade, že v určenom termíne vyplnený dotazník neobdrží, urguje u rodinného príslušníka vyplnenie dotazníka.

Získané vyplnené dotazníky obsahujú informácie o spokojnosti klienta/ZS tak ako je to uvedené v prílohách tejto smernice.

Zamestnanec organizácie, poverený monitoringom spokojnosti po získaní vyplnených dotazníkov tieto vyhodnotí.

Odpovede budú spracované pomocou grafu, ktorý nám percentuálne vyhodnotí jednotlivé odpovede. V prípade rovnakých odpovedí - aj keď na inú otázku - sa môžu zapísať do grafu pod jedným spoločným menovateľom.


Podľa percentuálnych podielov sa stanoví priority v riešení problémov a vytýčia sa opatrenia. Zodpovedný zamestnanec sa danou problematikou bude zaoberať a do stanoveného termínu zhodnotí stav problému.

Na výsledky monitoringu majú vplyv diagnóza a aktuálny stav klienta, čo môže mať za následok nereálny náhľad na situáciu.

Monitoring spokojnosti rodinní príslušníci:

Spôsob hodnotenia je taký istý ako pri dotazníkoch PSS.

Všetky písomné negatívne reakcie PSS, alebo rodinných príslušníkov je potrebné komentovať a v prípade potreby definovať opatrenia k náprave.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS03		
	Monitoring a hodnotenie spokojnosti s poskytovanými službami			Vydanie číslo: 3	
	Zmena číslo: 3	Dátum zmeny: 03.01.2024		Strana:	5 z 5

Aj v prípade podnetov na zlepšenie sa vyžaduje komentár, ktorý vyhodnotí, či z podnetu na zlepšenie je možné a žiadúce definovať opatrenie na zlepšenie kvality poskytovaných služieb.

Monitoring spokojnosti u PSS a rodinných príslušníkov má vplyv na zoznam silných a slabých stránok organizácie. Je potrebné to zohľadniť pri SWOT analýze na ďalšie obdobie. K dispozícii má zariadenie vypracované taktiež dotazníky s využitím piktogramov.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Vyplnené dotazníky spokojnosti klientov a ZS sú uložené v kancelárii u vedúcej sociálno-zdravotníckeho úseku, dotazníky na vyplnenie sú uložené aj u zamestnancov sociálno-zdravotníckeho úseku pre účely poskytnutia dotazníkov na vyplnenie rodinným príslušníkom.

ZOZNAM PRÍLOH

Názov prílohy	Číslo prílohy
Dotazník spokojnosti – rodinní príslušníci	1
Dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby	2
Dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby - piktogramy	3