

Závěrečná zpráva ze souhrnného hodnocení poskytování služeb v Centru sociálních služeb pro sluchově postižené osoby v roce 2012

Centrum sociálních služeb pro sluchově postižené osoby při HSN poskytuje tři registrované sociální služby: odborné sociální poradenství, tlumočnické služby a sociálně aktivizační služby pro osoby se zdravotním (sluchovým) postižením a seniory.

Kontrola kvality a hodnocení vychází z Plánu kontroly a hodnocení kvality poskytovaných služeb pro rok 2012, schváleného dne 12. 1. 2012. Výsledky hodnocení slouží pro stanovení cílů pro další období, k rozvoji a zkvalitnění služby, pro úpravy vnitřních pravidel, eventuelně pro stanovení dalších opatření. V níže uvedené závěrečné zprávě jsou souhrnně hodnoceny všechny tři poskytované služby. Tato zpráva je součástí zápisu z pracovní rady, kde bude projednána, další výtisk bude uložen do složky Hodnocení. Souhrnné výsledky budou shrnuty a zveřejněny ve výroční zprávě HSN za rok 2012, na nástěnce ve veřejných prostorech poradny, na webových stránkách www.hsnhk.estranky.cz a na členských schůzích HSN a ZO nedoslýchavých.

Dle zjištěných údajů lze shrnout, že naše služby splňují stanovená kritéria úspěšnosti – dodržování práv klientů, spokojenost stávajících klientů s poskytovanými službami a jednáním pracovníků, dodržování stanovených vnitřních pravidel, rozvoj poskytovaných služeb a činností, profesionální růst pracovníků, ...

Velmi pozitivní je zjištění, že poskytované služby podpořily celkový počet 141 klientů. Oproti loňskému roku došlo k celkovému nárůstu počtu klientů o 47 %, takže lze konstatovat, že o poskytované služby zájem v současné době vzrůstá.

Na základě kontroly karet a individuálních plánů klientů všichni spadají do cílové skupiny Centra a jejich požadavky jsme v rámci našich kompetencí dokázali řešit. Tímto je tedy naplněn i indikátor kvality, že ve více než 90 % případů je naše podpora úspěšná.

Jak vyplývá, nejdůležitější z celkového hodnocení je úroveň poskytovaných služeb a vztah ke klientům. Zde je možné shrnout, že na základě všech podkladů jsou poskytované služby kvalitní a na vysoké úrovni.

Závěrem lze konstatovat, že poskytované služby byly v roce 2012 kvalitní a úspěšné. Centrum dodržuje stanovená vnitřní pravidla, do své činnosti zapojuje stážisty a využívá supervizi jako možnost zkvalitnění služeb a rozvoje pracovníků.

Na základě zjištěných výsledků provedeného hodnocení jsou stanovena tato opatření pro poskytování služeb a celkový rozvoj činnosti:

1. stanovení dílčích cílů pro poskytování sociálních služeb pro rok 2013:

- a) zajistit finanční prostředky na poskytování sociálních služeb;
- b) v souvislosti s plánovanou transformací právní subjektivity HSN udržet kvalitu a rozsah stávajících služeb na současné úrovni;
- c) na základě průběžného hodnocení rozšíření tlumočnických služeb o ambulantní formu zvážit zavedení online tlumočnických služeb a dále připravit podmínky pro přijetí nového tlumočnicka;
- d) usilovat o průběžné zkvalitňování prostředí a prostor organizace (výzdoba, vybavení aj.);
- e) udržet propagaci organizace a služeb na stávající úrovni;
- f) udržet a příp. prohloubit spolupráci se všemi zainteresovanými subjekty (zástupci MmHK, KÚ, ostatní poskytovatelé sociálních služeb, UHK atd.);
- g) pokračovat v supervizích;
- h) průběžně naplňovat plán dalšího vzdělávání jednotlivých pracovníků – tj. vybrat vhodné kurzy pro rok 2013;
- i) připravit a realizovat nabídku doplňkových aktivit pro klienty i širší veřejnost (kreativní kurzy pro děti se sluchovým postižením, přednášky, besedy, exkurze,...).

2. stanovit nový plán kontroly a hodnocení poskytovaných služeb pro rok 2013;

3. kontaktovat klienty, kteří v roce 2012 využili službu jedenkrát, či oproti roku 2011 službu nevyužili.

Úkoly budou projednány na druhé pracovní poradě v roce 2013 a bude stanoven postup jejich průběžného řešení.

Dne: 14. 1. 2013

Zpracovatel: Tereza Skákalová

Schválil, dne: Mgr. Monika Krúpová, 29. 1. 2013