

Závěrečná zpráva ze souhrnného hodnocení poskytovaných služeb za rok 2014

Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o. p. s. poskytuje dvě registrované sociální služby: odborné sociální poradenství a tlumočnické služby.

Kontrola kvality a hodnocení vychází z Plánu kontroly a hodnocení kvality poskytovaných služeb pro rok 2014, schváleného dne 7. 1. 2014. Výsledky hodnocení slouží pro stanovení cílů pro další období, k rozvoji a zkvalitnění služby, pro úpravy vnitřních pravidel, eventuálně pro stanovení dalších opatření.

V níže uvedené závěrečné zprávě jsou souhrnně hodnoceny obě 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 Hradeckého centra za rok 2014, na nástěnce ve veřejných prostorách poradny, na webových stránkách www.hradeckecentrum.cz a na členských schůzích HSN a příp. ZO nedoslýchavých.

Dle zjištěných údajů lze shrnout, že poskytované 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 125 klientů. Na základě kontroly karet a individuálních plánů klientů všichni spadají do cílové skupiny Hradeckého centra a jejich požadavky jsme v rámci našich kompetencí dokázali řešit.

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. Naplněna jsou všechna stanovená kritéria kvality poskytované služby:

- k uplatňování práv uživatelů a jejich ochraně nebyla podána žádná stížnost za sledované období;
- vzrůstá celkový počet uživatelů služby;
- jestliže alespoň polovina uživatelů využila službu opakovaně v daném období;
- jestliže se daří naplňovat cíle uživatelů a ti jsou se službou spokojeni (alespoň v 90 %);
- pracovníci naplňují svůj plán vzdělávání a vnímají svůj profesní růst;

- Hradecké centrum dodržuje stanovená vnitřní pravidla služby;
- Hradecké centrum dokáže pružně a konstruktivně pracovat s obdrženými stížnostmi;
- Hradecké centrum zapojuje do činnosti a hodnocení externisty (tj. supervize, stážisty aj.).

Poskytované služby byly v roce 2014 kvalitní a úspěšné. Hradecké 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 2015:

- a) zajistit finanční prostředky na poskytování sociálních služeb, při plánování zohlednit rozšiřování obou služeb;
- b) v souvislosti s personálními změnami udržet kvalitu a rozsah stávajících služeb alespoň na současné úrovni;
- c) usilovat o průběžné zkvalitňování prostředí a prostor organizace (výzdoba, vybavení aj.);
- d) udržet propagaci organizace a služeb minimálně na stávající úrovni;
- e) udržet a příp. prohloubit spolupráci se všemi zainteresovanými subjekty (zástupci MmHK, KÚ, ostatní poskytovatelé sociálních služeb, UHK atd.);
- f) pokračovat v supervizích;
- g) průběžně naplňovat plán dalšího vzdělávání jednotlivých pracovníků – tj. vybrat vhodné kurzy pro rok 2015;
- h) připravit a realizovat nabídku doplňkových aktivit pro klienty i širší veřejnost (kreativní kurzy pro děti se sluchovým postižením, přednášky, besedy, exkurze, psycho-rehabilitační pobyty aj.).

2. stanovit nový plán kontroly a hodnocení poskytovaných služeb pro rok 2015;

3. kontaktovat klienty, kteří v roce 2014 využili službu jedenkrát, či oproti roku 2013 službu nevyužili.

Úkoly budou projednány na pracovní poradě dne 5. 2. 2015 a bude stanoven postup jejich průběžného řešení.

Dne: 14. 1. 2015

Zpracovatel: Tereza Skákalová..... Schválil, dne:.....

Skákalová

Kmp' 5.2.2015