

## **Hodnocení poskytování a kvality sociálních služeb za rok 2016**

Hradecké centrum poskytuje dvě registrované sociální služby: odborné sociální poradenství a tlumočnické služby. Ve své činnosti navázalo na dřívějšího poskytovatele obdobných služeb SNN v ČR – Hradecký spolek neslyšících.

Kontrola kvality a hodnocení vychází z Plánu kontroly a hodnocení kvality poskytovaných služeb pro rok 2016, schváleného dne 22. 2. 2016. Koordinací provádění kontroly a hodnocení je pověřena: **Tereza Skákalová**. Závěrečná hodnotící zpráva bude zpracována do 30. 1. 2017. Ve zprávě jsou souhrnně hodnoceny obě poskytované služby.

### **Hodnocení vychází z následujících forem:**

- vnitřní kontrolní činnost – finanční kontrola prováděna průběžně pro zjištění stavu čerpání dotací i ve spolupráci s účetní pí. Evou Vyčítalovou. Kontrola poskytování služeb podle Standardů kvality sociálních služeb prováděna průběžně v souladu se schválenými vnitřními pravidly;
- dotazníkové šetření mezi klienty – sběr dat na přelomu roku 2016/2017. Dotazník byl distribuován mezi uživatele obou služeb v papírové a elektronické podobě (e-mailem přes formulář na Google Docs);
- rozhovor s klienty – průběžně prováděli sociální pracovníci při jednání s klienty;
- zpětná vazba dobrovolníků a studentů – vyplnění dotazníku po absolvování odborné praxe;
- zpětná vazba nezávislého odborníka – uskutečněno supervizní setkání vedené PhDr. Mervartovou;
- analýza námětů a stížností – bez stížnosti k poskytovaným službám;
- průběžné sledování naplňování osobních cílů klienta včetně plnění individuálního plánování – průběžné hodnocení pracovníkem po každé uskutečněné tlumočnické a poradenské službě.

### **Kontrola a hodnocení bude provedeno v těchto oblastech a následujícími formami:**

- dodržování práv uživatelů – *analýza stížností, osobní rozhovory;*
- spokojenost uživatelů se službou – *průběžně při jednání, dotazníkové šetření, analýza stížností, analýza počtu uživatelů, kteří využívají služby pravidelně atd.*
- informovanost o službě a dostupnost služby – *dotazníkové šetření, osobní rozhovory;*

- jednání pracovníka s uživatelem – *sebehodnocení pracovníka, dále hodnocení vedoucím pracovníkem a praktikanty/stážisty, osobní rozhovory;*
- analýza námětů a stížností – *provádí pověřený pracovník;*
- poskytování služby v souladu se Standardy kvality sociálních služeb a s vnitřními pravidly – *kontrola ředitelem;*
- naplňování osobních cílů uživatelů – *kontrola a hodnocení naplňování osobních cílů – provádí jednající pracovník průběžně, 1x ročně kontrola karet uživatelů;*
- další vzdělávání pracovníků a naplňování profesních osobních cílů – *kontrola individuálních plánů, vlastní hodnocení pracovníky;*
- hodnocení pracovníků a pracovního kolektivu – *supervize.*

### **Kritéria hodnocení získaných výsledků**

Poskytovaná služba je kvalitní, jestliže:

- k uplatňování práv uživatelů a jejich ochraně nebyla podána žádná stížnost za sledované období;
- vzrůstá celkový počet uživatelů služby;
- alespoň polovina uživatelů využila službu opakovaně v daném období;
- 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, stážisti aj.).

### **Časový plán:**

- Hodnocení pracovníků a průběžné hodnocení plnění individuálního plánu vzdělávání pracovníka, naplňování osobních profesních cílů – k 31. 5. a 30. 11. 2016 **splněno**
- dotazníkové šetření – průběžně **realizováno**
- osobní rozhovory s uživateli – průběžně **splněno**
- kontrola karet uživatelů (osobních cílů) – leden 2017 **splněno**
- analýza stížností a námětů – k 31. 12. 2016 **splněno**
- statistika uživatelů – k 31. 12. 2016 **splněno**
- hodnocení služeb studenty/stážisty – analýza k 31. 12. 2016 **splněno**
- supervize – dle domluvy se supervizorem, min. 1x ročně **splněno**
- zpracování závěrečné hodnotící zprávy **splněno**

## **PODKLADY K HODNOCENÍ SLUŽEB:**

### **Vyhodnocení dotazníkového šetření mezi klienty – tlumočnické služby**

Dotazníkové šetření bylo realizováno dle vnitřních pravidel. V závěru roku byli osloveni aktivní klienti, nabídnuta byla písemná a elektronická podoba. Dotazník v písemné podobě vyplnilo celkem 8 respondentů, což je zhruba 1/4 stávajících klientů. Většinou se jednalo o dlouholeté uživatele služby a její „předchůdce“ (cca 5–10 let).

Z výsledků vyplývá spokojenost s kvalitou služby i osobami a výkony obou tlumočnic. Nikdo z respondentů nevyjádřil připomínku k tlumočení či chování tlumočnic. Systém a formy objednávání služeb jsou vyhovující, nejvíce uživatelé využívají osobní domluvu, dále formu SMS, příp. e-mail.

Z odpovědí většiny respondentů vyplývá, že o nového tlumočnicka nemají zájem, neboť tlumočnicki důvěřují a jsou s ní spokojeni (jednalo se zejména o tlumočnicku Mgr. M. Krúpovou). V dotaznících dále nebyl vyjádřen žádný podnět k rozvoji služby, z čehož lze odvodit, že nastavení pracovní doby a rozsahu služby klienti respektují a vyhovuje jim.

### **Vyhodnocení dotazníkového šetření mezi klienty – poradenství**

Dotazníkové šetření pro službu odborného sociálního poradenství bylo realizováno písemnou a elektronickou formou. Uživatelům byl rozeslán dotazník e-mailem a prostřednictvím SPra-vodaje, z oslovených uživatelů se do šetření zapojilo pět osob. Vzhledem k nízkému počtu respondentů se pro posouzení kvality poradenských služeb zaměřujeme na jiné formy hodnocení, zejména osobní rozhovory pracovníků s klienty a jejich spontánní reakce během jednání (viz dále).

Z údajů v dotaznících nicméně vyplývá, že se jednalo o respondenty, kteří poradenské služby využili vícekrát a jsou našimi dlouhodobými klienty. Respondenti byli spokojeni s průběhem jednání, jejich očekávání se naplnilo. Respondenti měli možnost se vyjádřit k činnosti jednotlivých pracovníků. Pokud se respondenti vyjádřili, zpravidla vyjádřili spokojenost. Některé dotazníky v této oblasti byly vyplněny pouze částečně, a to proto, že se jednalo o neslyšící respondenty, kteří upřednostnili pouze zakřížkování odpovědi (tj. s pracovníkem mají zkušenost, ale již dále nepopsali, jaká je jejich zkušenost). Dva z respondentů vyplňovali dotazník přímo v poradně, proto v této fázi na podnět sociální pracovnice slovně vyjádřili svou spokojenost. Odpověď již ale do dotazníků nezaznamenali. Lze shrnout, že neslyšící klient hodnotí pracovníka zejména podle způsobu komunikace, pokud tedy pracovník znakuje, neslyšící klient vyjadřuje spokojenost s jednáním.

Pro odpovídající osoby je Hradecké centrum dostupné MHD, při jízdě autem, bývá v okolí omezená možnost zaparkování. Parkovací místa před budovou bývají obsazená a je potřeba parkovat dále v sídlišti. Vybavení prostor a poradny se respondentům líbí.

## **Vyhodnocení osobní zpětné vazby od klientů – poradenství**

Vzhledem k charakteru poradenských služeb bývá získána zpětná vazba hned po ukončení jednání s klientem. Mnoho služeb je jednorázových, takže další zpětná vazba se získává obtížně. Proto je spontánní vyjádření klienta považováno za hlavní ukazatel spokojenosti s pracovníkem a poskytnutou službou. Je standardem, že každý klient na konci jednání poděkuje, což vnímáme jako důležitý prvek spokojenosti klienta. Někteří klienti spontánně připojují ještě vlastní hodnocení, např. „*děkuji za Vaši ochotu*“, „*děkuji za Vaši trpělivost*“, „*informace od Vás jsou vyčerpávající*“, „*ještě, že tu jste pro takové lidi, jako jsem já*“ atp. Dále hodnocení pracovníků poradny a jejich přístupu ke klientům získáváme též při opakované návštěvě klienta, který při předchozím jednání hovořil s jiným pracovníkem. V těchto případech se klient vyjadřuje neutrálně či přímo sdělí vlastní hodnocení, že např. při první návštěvě jednal *s milou/ochotnou kolegyní* apod. I tyto poznámky považujeme za důležitou součást hodnocení služeb.

## **Kontrola karet klientů**

Průběžnou kontrolou karet klientů bylo zjištěno, že všechny individuální cíle klientů odpovídají charakteru poradenské i tlumočnické služby. Pracovníci též mohou pravidelně v rámci pracovních porad řešit nejasné situace, existuje tedy systém zpětné kontroly této oblasti.

Dle záznamů je zřejmé, že pracovníci v poradenství jednají dle vnitřních pravidel a postupy odpovídají řešené situaci klienta (v průběhu roku 2016 byl nový pracovník průběžně seznamován s tím, jak správně vést dokumentaci klienta). Vzhledem k charakteru služby pracovník pouze předkládá informace, rady a možné návrhy řešení, klient sám vybírá postup a rozhoduje o jeho naplňování. Je tedy na klientovi, jak poskytnuté informace dále využije. V případě nespolupráce klienta není možné z podstaty služby situaci efektivně vyřešit.

Obdobný princip platí i v případě tlumočnických služeb, kdy podstatou služby je zprostředkování kontaktu mezi slyšící a neslyšící stranou.

Kontrolou karet klientů lze ale shrnout, že v roce 2016 pracovníci poskytovali úkony, které odpovídají nastavení služeb. Požadavky klientů byly v rámci hranic služby uspokojeny. V obou službách může docházet k tomu, že klient má představu řešení své situace, které ovšem není reálné. Klient poté může subjektivně hodnotit podporu ze strany pracovníka jako špatnou. V roce 2016 k těmto situacím docházelo minimálně, stížnost či protest ze strany klientů však nebyl zaznamenán žádný.

## **Hodnocení studenty po absolvování jejich odborných praxí v Hradeckém centru**

V roce 2016 absolvovalo svou odbornou úvodní a průběžnou praxi v Hradeckém centru celkem 35 studentů. Většina studentů studuje na PdF UHK (Katedra speciální pedagogiky a logopedie). Hradecké centrum navázalo na dřívější spolupráci pod hlavičkou SNN v ČR – HSN a s

PdF UHK má uzavřenou rámcovou smlouvu o zajišťování odborných praxí. Od 1. 1. 2014 má udělen certifikát fakultního pracoviště UHK.

Ze zpětného hodnocení studentů, kteří zde absolvovali průběžnou praxi, vyplývá, že celkový dojem z organizace hodnotí velmi pozitivně. Co se týče úrovně a kvality služeb, hodnotili ji často jako dobrou a profesionální, „*služby jsou vedeny „lidsky“ a nadstandardně*“. Toto hodnocení je výhradně zaměřeno na poradenské služby, neboť studenti svou praxi neabsolvují v rámci tlu- močnických služeb.

V hodnocení se studenti velmi často zaměřovali na vztah pracovníků ke klientovi. Tento vztah hodnotí jako přátelský a zároveň profesionální, důvěrný, vstřícný. Studenti též na základě osobní přítomnosti při jednání s klientem hodnotili, že pracovníci projevují vysoký zájem o klienty, při jednání vládne příjemná atmosféra, pracovníci respektují rozhodnutí klienta, klientům se dostává potřebných informací. Studenti též kladně hodnotili, že pracovníci klientům rozumí a empaticky chápou jejich situaci.

Míra získaných informací v průběhu praxe byla pro studenty dostatečná a srozumitelná, informační materiály byly ze strany studentů hodnoceny pozitivně, stejně tak jako vnitřní pravidla a metodiky, které byly pro studenty jasné a přehledné.

V letošním hodnocení jsme nezaznamenali žádné zásadní připomínky, které by se týkaly chodu organizace či prostředí. V několika případech studenti upozorňovali na zlepšení propagace, aby se o kvalitě služeb dozvědělo více osob.

Celkově dle vyjádření studentů na ně Hradecké centrum působilo jako fungující, pohodové, přátelské a profesionální. Dokládají to např. následující konkrétní komentáře:

- *Myslím si, že by si od Vás měly poradny poskytující sociální služby brát velký příklad.*
- *Obdivuji Vaši trpělivost. Nenapadá mě, jak lze informace klientům zprostředkovat ještě více. Přístup ke klientům je obdivuhodný.*
- *Přístup ke klientovi je dle mne silnou stránkou HC.*

I když studenti mnohdy nemají dostatek zkušeností pro hodnocení a srovnání kvality práce, jejich hodnocení bereme jako důležitou součást celkového hodnocení našich služeb – studenti mají možnost zažít běžný provoz zde, proto nás po ukončení praxe zajímají nabyté zkušenosti a zážitky (dotazník vyplňují až po ukončení praxe a po předání jejich hodnocení, aby se vyjadřovali upřímně). Hodnocení od studentů byla zpracována anonymně.

## **Supervize**

V roce 2016 se uskutečnilo jedno supervizní setkání pod vedením PhDr. Hany Mervartové. Supervize proběhla individuální formou, kdy každý z pracovníků měl možnost řešit své osobní problémové situace. O supervizi je v Hradeckém centru založena zpráva zhotovená dr. Mervartovou.

## **HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB:**

### **Dodržování práv klientů**

Pracovníci vytváří příjemné, důvěrné prostředí pro jednání s klientem (při terénních službách pracovník prostředí, kde služba probíhá, neovlivní. Respektuje však vhodné pravidla vlastní služby a možnosti dané instituce). Důsledně je dodržována diskrétnost (v poradně je instalován světelný panel Vstupte/Nevstupte, prosím, klientům je průběžně vysvětlován princip a důvod tohoto zařízení, a jsou vedeni k dodržování světelného pokynu, noví klienti a zájemci o službu jsou na toto upozorněni při první návštěvě poradny v rámci seznámení s pravidly služby), v případě terénních služeb se toto pracovníci snaží zajistit v maximální míře dle daných podmínek.

Vlastní volba a vlastní rozhodnutí klienta jsou základními zásadami a principy poskytovaných služeb. Klient bez nátlaku volí, zda službu využije a následně jak bude svou situaci řešit. Od roku 2014 mají klienti obou služeb zajištěno právo na volbu pracovníka, který jim bude službu poskytovat. Důvěru k pracovníkům a pocit bezpečí ze strany klienta lze doložit tím, že mnozí klienti využívají obou služeb opakovaně, pracovníkům se často svěřují s osobními problémy či mají zájem pohovořit si o osobních věcech. Pracovníci naopak zachovávají mlčenlivost před třetí osobou o důvěrných informacích získaných od klientů.

*0 podaných stížností pro tuto oblast, 0 situací porušení práv klientů během poskytování služby (pracovníci si pravidelně předávají informace o poskytnutých službách, a to nejen na pracovních poradách; nebyla zjištěna žádná riziková situace).*

### **Spokojenost klientů se službou**

Informace k hodnocení této oblasti byly získány především osobním jednáním pracovníka s klientem (viz dále též Jednání pracovníka s klientem). Výsledky dotazníkového šetření a další podklady byly prezentovány výše.

Stávající rozsah služeb klientům vyhovuje, nezaznamenali jsme žádnou negativní reakci k rozsahu a obsahu obou služeb. Dle možností a zkušeností z praxe vyvíjíme průběžnou snahu služby rozšiřovat.

U poradenských služeb klienti zpravidla pozitivně hodnotí to, že službu mohou využít kdykoliv potřebují a sami se k tomu rozhodnou (nejsou vázáni povinností pravidelně docházet, otevírací doba je dostatečná atd. I bez jakýchkoliv otázek a žádostí o zpětnou vazbu dostáváme od klientů nejčastěji pochvaly, kdy chválí přístup a jednání pracovníků. Důležitým hodnotícím kritériem je i to, že každý klient po ukončení jednání za službu poděkuje („děkuji za Vaši ochotu“, „děkuji za Vaši trpělivost“ atp.) a slušně se s námi loučí. Někteří klienti

pracovníky oslovují křestním jménem, což lze považovat za známku jejich spokojenosti s naší prací a přístupem a zejména navázání důvěrného vztahu.

V poradenských službách v roce 2016 občasně docházelo k situacím, kdy klient vyjadřoval nespokojenost s prodejem příslušenství ke sluchadlu či kompenzační pomůcky. Vzhledem k tomu, že tyto úkony nejsou vykazovány jako sociální služba, neshrnujeme tyto situace pod hodnocení kvality služby. V případě reklamace došlo vždy ke slušnému jednání ze strany pracovníka, v některých případech ale nebylo možné reklamaci vyhovět, což samozřejmě působilo negativní reakce na straně klienta.

V rámci tlumočnických služeb převážná většina klientů po vykonaném úkonu tlumočnickovi děkuje, a jsou i tací, kteří projeví spokojenost, že mohou služeb využívat a že jsou s tlumočením i tlumočnickem spokojeni. Klienti mají k poskytovaným službám důvěru (někteří využívají tlumočnických služeb více než 20 let) a jsou spokojeni s jejich realizací. Dle zpětné vazby tlumočnic lze konstatovat, že mnohdy se k tlumočenému jednání po jeho skončení vyjadřuje i třetí strana a děkuje za zprostředkování bezproblémové komunikace a řešení dané situace.

*0 podaných stížností pro tuto oblast.*

### **Informovanost o službě a dostupnost služby**

O poskytovaných službách a pořádaných akcích informujeme klienty vždy v předstihu na našich webových stránkách ([www.hrdeckecentrum.cz](http://www.hrdeckecentrum.cz)) a informací rozesílanou e-mailem. V roce 2012 byla nově založena stránka na sociální síti Facebook (od roku 2014 převedena na Hradecké centrum), jejímž cílem je rozšířit informace o službách i mezi mladší lidi se sluchovým postižením.

V roce 2015 bylo započato vydávání vlastního elektronického zpravodaje s názvem SPpravodaj. SPpravodaj je klientům a dalším zájemcům rozesílán v elektronické podobě, aktuální číslo je zveřejněno i na nástěnce a v případě zájmu je klientům předán i v papírové podobě. Jeho obsahem jsou informace o službách, další činnosti HC a pořádaných akcích. Do SPpravodaje zařazujeme i informace z jiných organizací (pozvánky apod.) či jiné aktuality. V roce 2016 bylo vytvořeno celkem 10 čísel SPpravodaje. Důležité zprávy jsou tlumočeny do ČZJ, překlad zajišťuje Vojtěch Pražák.

Hradecké centrum má vytvořenou základní sadu informační a propagačních materiálů. Jedná se o letáky, pexeso znakového jazyka, reflexní pásky, reflexní vesty, propisky a samolepící štítky.

V roce 2016 se tradičně uskutečnil DOD, a to 30. března 2016. Na programu byla výstava historických sluchadel, odpoledne pak ukázka nejnovějších pomůcek (Unie neslyšících Brno). Akci navštívilo celkem 80 osob, z řad klientů, veřejnosti, úředníků a studentů.

Z možností šíření informací o naší organizace také velmi příznivě působí vzájemné předávání referencí mezi osobami se sluchovým postižením.

V rámci akcí pro děti pokračovala spolupráce s MŠ pro děti s vadami sluchu, a internátem školy pro žáky se sluchovým postižením včetně bytu Jablíčko. Ve spolupráci chceme pokračovat, protože akce jsou pro děti přínosné nejen díky změně prostředí, novým poznatkům, rozvoji ZJ apod., ale také z důvodu bližšího seznámení s naším zařízením a službami.

Informace o plánovaných akcích jsou kromě interních zdrojů Hradeckého centra zveřejňovány dle obsahového zaměření v časopise Gong, ve zpravodaji Radnice, či na portále Helpnet.cz.

Hradecké centrum se též prezentuje na různých veřejných akcích – tradiční je hradecký festival sociálních služeb. V rámci osvěty proběhla exkurze pro posluchače kurzu Českého červeného kříže. Akci připravila T. Skákalová.

**Dostupnost služby** – klienti si již na naše nové sídlo ve většině zvykli. Po letech je pro ně dostupnost již bezproblémová.

**Spolupráce s dalšími institucemi** – v rámci dané oblasti hodnocení je třeba také zmínit trvalé snahy Hradeckého centra o otevřenou spolupráci s dalšími institucemi. V roce 2015 se jednalo zejména o prohloubení terénní poradenské služby, v rámci které došlo k opakovaným návštěvám ve více než 10 pobytových zařízeních.

Pro zvýšení efektivity služeb (naplnění cíle klienta) usilují pracovníci Hradeckého centra o spolupráci s dalšími poskytovateli služeb, v roce 2016 se konkrétně jednalo o o. s. Salinger a Poradnu pro lidi v tísní.

Dále se nám povedlo prohloubit spolupráci s Unií neslyšících Brno. V Hradeckém centru proběhla prezentace pomůcek, pracovníci obou zařízení vzájemně vyjeli na stáž. Spolupráce a přátelské kontakty byly v roce 2016 završeny nabídkou vstupu Hradeckého centra do Českomoravské jednoty neslyšících.

V obecné rovině se Hradecké centrum zapojuje do komunitního plánování a vzhledem k zařazení do Sítě sociálních služeb Královéhradeckého kraje navázalo hlubší spolupráci s Krajským úřadem Královéhradeckého kraje. Též probíhá spolupráce s Úřadem práce. Pracovníci ÚP se účastnili našeho akreditovaného kurzu o komunikaci s osobami se sluchovým postižením. Dále se na pracovníky HC obrací metodička ÚP v případě, pokud potřebuje vysvětlit nějakou nejasnou situaci ohledně typu pomůcky, na kterou klient žádá příspěvek.



Jak proznělo výše, Hradecké centrum od roku 2015 realizuje akreditovaný kurz s názvem Základy komunikace s osobami se sluchovým postižením. Kurz byl nabídnut jak poskytovatelům služeb, tak úřadům nejen v Hradci Králové. O kurz byl zájem a účastnilo se jej 39 osob.

V neposlední řadě je třeba zmínit, že díky souběžnému působení Mgr. Terezy Skákalové, Ph.D. na Univerzitě Hradec Králové, je činnost Hradeckého centra zmiňována i v odborných publikacích. V roce 2016 např. byla poradenská činnost popsána v kapitole v odborné publikaci Poruchy komunikace u dospělých a stárnoucích osob (autoři: Karel Neubauer, Tereza Skákalová a kol.).

*0 zamítnutých zájemců o službu (informace jsou podávány jasně a srozumitelně).*

### **Jednání pracovníka s klienty**

Sociální pracovníci poskytující sociální služby ovládají alespoň na základní úrovni komunikační systémy nutné ke komunikaci s osobami se sluchovým postižením (kurzy ZJ ze strany zaměstnavatele jsou realizovány od roku 2016) – pracovníci se tak dokážou přizpůsobit potřebám klienta, což je základní předpoklad pro vzájemné jednání. Pracovníci s klienty jednají přirozeně podle zásad slušného chování a trpělivě – komunikace s osobami se sluchovým postižením vyžaduje velké soustředění, opakování důležitých informací a právě trpělivost. Pracovníci dodržují specifické zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením.

Hlavním úkolem pracovníků v době poradny je být připraven řešit požadavky klientů, jakmile tedy klient do poradny přijde, pracovník se mu začne věnovat a to až do doby, než je požadavek klienta vyřešen zcela, nebo je společně nalezen postup dalšího řešení, které si již např. zařídí sám klient. Pokud má klient potřebu ještě si s pracovníky popovídat po skončení služby, pracovníci se klientovi dále věnují. Z hodnocení studentů (praktikantů) je patrné, že se jim líbí přístup pracovníků ke klientům, které se maximálně snaží pomoci vyřešit požadavek klienta. Sami klienti vyjadřují svou spokojenost s jednáním pracovníků zpravidla ústní pochvalou a poděkováním ihned po ukončení řešení jejich požadavku. Také klienti sdělují pochvalu na další pracovníky např. v případě, že pokaždé jednají s jinou osobou – zpravidla té druhé sdělují, že předtím s nimi jednal kolega (kolegyně) a že byl také velmi ochotný a snažil se jim pomoci apod. Velmi cennou zpětnou vazbu získáváme také z hodnocení zájemců o službu – pokud bezprostředně po skončení jednání děkuje a chválí pracovníka za její vystupování a poskytnuté informace, je to známka adekvátnosti přístupu pracovníka. Zájemce totiž přichází do poradny poprvé, s pracovníkem se neznají... Pracovníci využívají svých zkušeností k hledání optimálního řešení každé situace, ke každému klientovi přistupují

individuálně. Poskytování služby se uskutečňuje na základě společné domluvy a zohlednění individuálních potřeb každého.

Obdobné hodnocení lze vztáhnout i na pracovníce v tlumočnických službách. Jak vyplývá z hodnocení klientů, pracovníce s nimi jednájí odpovídajícím způsobem. Klienti jsou spokojeni, komunikace je bezproblémová a na profesionální úrovni.

Problémové a rizikové situace mají možnost pracovníci řešit v rámci supervize.

### **Analýza námětů a stížností**

V roce 2016 nebyla zaznamenána písemná ani ústní stížnost k poskytovaným službám.

### **Poskytování služby v souladu se Standardy kvality sociálních služeb a s vnitřními pravidly**

Pracovníci se řídí stanovenými vnitřními pravidly, k jejich porušování nedochází. Se směrnicemi byli seznámeni noví pracovníci, dodržování postupů bylo implementováno postupně dle průběhu zaškolování pracovníků.

O dalších úpravách, aktualizacích a možnostech zkvalitnění služby pracovníci průběžně jednájí. Pracovníci se řídí zásadami a principy poskytovaných služeb, svou činností naplňují stanovené cíle poskytovaných služeb.

### **Naplňování osobních cílů klientů**

Na základě kontroly karet klientů bylo zjištěno, že v **odborném sociálním poradenství** jsme v roce 2016 dokázali pomoci všem klientům, kteří se na nás obrátili. Základní charakteristikou poradenství je poskytování informací, v tomto ohledu lze službu hodnotit jako kvalitní (vybavenost informačními materiály, vytváření vlastních materiálů, průběžné doškolování pracovníků v aktuálních tématech).

Z hlediska efektivity služby může být matoucí situace, pokud služba byla poskytnuta dle přání a potřeby klienta, ale ten ve výsledku nedosáhl svého stanoveného cíle, avšak nikoliv z důvodu selhání sociální služby, ale z důvodu jiných okolností, které zabránily splnění cíle (např. při řešení situace, kdy klient hledá nové pracovní místo atd.).

Lze tedy konstatovat, že naše služby byly poskytnuty všem klientům v maximální kvalitě a s odpovídajícím výsledkem. Ti, kdo využili našich služeb, dosáhli pozitivní změny, a lze je tak považovat za úspěšné klienty.

Z evidence **tlumočnických služeb** je patrné, že všechny úkony, o které byl zájem, byly uspokojeny. S ohledem na realizaci tlumočnických služeb lze konstatovat, že služby naplňují potřeby těch, kterým jsou poskytovány na základě jejich individuálního požadavku,

čímž je naplněn hlavní cíl služby – samostatnost při obstarávání záležitostí a podpora při zprostředkování komunikace. V případě potřeby poskytuje tlumočnick základní sociální poradenství a pomáhá klientovi zorientovat se ve své situaci.

### **Další vzdělávání pracovníků a naplňování profesních osobních cílů**

Vzdělávání pracovníků probíhá podle stanoveného individuálního plánu, pracovníci mají prostor k vlastnímu rozvoji. Pracovníci dokážou klientům poradit a nabídnout možná řešení jejich situace, v příp. že nemůžou situaci řešit, ví, kam se obrátit či umí odkázat na vhodné pracoviště. Další hodnocení viz Hodnocení pracovníků Hradeckého centra ze dne 31. 5. a 30. 11. 2016.

Za rok 2016 všichni pracovníci splnili požadovaných min. 24 hod. dalšího vzdělávání. Pro rok 2017 je nutné vybrat a objednat nové kurzy s ohledem na profesní cíle jednotlivých pracovníků.

### **Hodnocení pracovníků a pracovního kolektivu**

Hradecké centrum zaměstnávalo v roce 2016 celkem pět pracovníků v přímé péči. I když nikdo z pracovníků není zaměstnán na plný úvazek, kolektiv se postupně rozrůstá. To, že navenek pracovníci fungují jako tým, vyplývá z průběžných reakcí klientů a studentů, kteří kolektiv pracovníků hodnotí jako milý a přátelský, s přátelskými vztahy a pozitivní atmosférou v organizaci.

## Statistické údaje o poskytovaných službách

Odborné sociální poradenství	2014	2015	2016
Počet klientů celkem	83	170	152
Noví klienti	38	87	81
Výpůjčka pomůcek	24	46	36
Intervence – celkem (průměrná délka 30 min.)	372	444	484
Počet pracovníků ve službě	2	3	3
Přepočtený počet úvazků	1,1	1,6	1,9
Celkové náklady služby	635.246	721.000	

Tlumočnické služby	2014	2015	2016
Počet klientů celkem	42	40	44
Noví klienti	8	8	12
Intervence – celkem	220	281	307
Celkový čas jednání s klienty	295	348	473
Počet pracovníků ve službě	2	2	2
Přepočtený počet úvazků	0,7	0,7	0,9 (0,2 navýšeno od 10/2016)
Celkové náklady služby	429.050	460.000	415.000

Z uvedených údajů v tabulce vyplývá jednoznačný **nárůst objemu intervencí** v obou službách.

Ve službě **odborné sociální poradenství** sice došlo v roce 2016 k mírnému poklesu počtu klientů, celkové využití služby však vzrostlo. Je to dáno i rozvíjející se terénní formou služby. Vzrůstající tendence jsou patrné i z údajů z počátku aktuálního roku. Pro toto období je též plánován další rozvoj nabídky terénních služeb, čímž automaticky dojde k nárůstu počtu intervencí v rámci této služby.

Co se týče **tlumočnických služeb**, i zde je patrný nárůst požadavků ze strany klientů. Celkový počet klientů se zvýšil pouze mírně, výrazněji však narostl počet intervencí a zejména celkový čas přímých tlumočnických úkonů (oproti r. 2015 zvýšení o 125 hodin).

Vzhledem k uvedeným faktům o vývoji služeb a dále vzhledem ke vzrůstající administrativní zátěži a potřebě profesionálně vést a rozvíjet obě služby v současné době pracujeme na inovaci organizační struktury organizace a inovaci personálního zabezpečení jednotlivých služeb tak, aby struktura odpovídala potřebám služeb, vycházela co nejvíce ze stávajících zdrojů služeb a optimálně zabezpečila poskytování služby.

Dále je pro nás důležité zjištění, že naprostá většina uživatelů v obou službách tyto služby využívá opakovaně. Také je potřeba zdůraznit, že bez ohledu na počet intervencí se celkově prodlužuje průměrná doba jednání s klientem.

Důležité též je, že dle kontroly všichni klienti spadají do cílové skupiny Hradeckého centra a jejich požadavky jsme v rámci našich kompetencí dokázali řešit. Služba nebyla ukončena v žádném případě (tj. nebyla zrušena žádná smlouva).

## SHRNUTÍ

Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením 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 2016, schváleného dne 22. 2. 2016. 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 2016, na nástěnce ve veřejných prostorách poradny, na webových stránkách [www.hradeckecentrum.cz](http://www.hradeckecentrum.cz).

Dle zjištěných údajů lze shrnout, že obě 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 196 klientů v obou službách. Na základě kontroly karet a individuálních plánů klientů všichni spadají do cílové skupiny Hradeckého centra a jejich požadavky jsme v rámci našich kompetencí dokázali přiměřeně 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;
- alespoň polovina uživatelů využila službu opakovaně v daném období;
- daří se naplňovat cíle uživatelů a ti jsou se službou spokojeni;
- pracovníci naplňují svůj plán vzdělávání a vnímají svůj profesní růst;
- pracovníci Hradeckého centra dodržují stanovená vnitřní pravidla služby;
- Hradecké centrum zapojuje do činnosti a hodnocení externisty (tj. supervize, stážisti aj.).

Kritérium „vzrůstá počet klientů“ nebylo naplněno u služby odborné sociální poradenství (viz dále Statistické údaje o poskytovaných službách). Oproti uplynulému období došlo k poklesu o 18 osob. Vzhledem k charakteru služby toto ale není závažný dopad. Navíc je velmi důležité, že celkový objem intervencí v této službě i přes pokles klientů narostl.

Poskytované služby za rok 2016 lze hodnotit jako kvalitní a úspěšné. Hradecké centrum dodržuje stanovená vnitřní pravidla, do své činnosti zapojuje studenty (praktikanty) a využívá supervizi jako možnost zkvalitnění služeb a rozvoje pracovníků.

Na základě zjištěných výsledků byla stanovena vnitřní opatření pro další poskytování sociálních služeb a celkový rozvoj činnosti Hradeckého centra:

**1. stanovení dílčích cílů pro poskytování sociálních služeb pro rok 2017:**

- a) zajistit finanční prostředky na poskytování sociálních služeb, při plánování zohlednit rozšiřování obou služeb (zejména terénní forma poradenství);
- b) udržet kvalitu a rozsah stávajících služeb alespoň na současné úrovni;
- c) usilovat o průběžné zkvalitňování prostředí a prostor organizace (vybavení aj.);
- d) udržet propagaci organizace a služeb minimálně na stávající úrovni;
- e) udržet a příp. prohloubit spolupráci se všemi zainteresovanými subjekty (zástupci MHK, 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 2017;
- 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 2017;**

**3. kontaktovat klienty, kteří v roce 2016 využili službu jedenkrát, či oproti roku 2015 službu nevyužili.**

Úkoly budou projednány na pracovní poradě a bude stanoven postup jejich průběžného řešení.

**Dne: 25. 1. 2017**

**Zpracovatel: Tereza Skákalová .....**

**Schválil, dne:.....**

## **Závěrečná zpráva ze souhrnného hodnocení poskytovaných služeb za rok 2016**

Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením 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 2016, schváleného dne 22. 2. 2016. 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 2016, na nástěnce ve veřejných prostorách poradny, na webových stránkách [www.hradeckecentrum.cz](http://www.hradeckecentrum.cz).

Dle zjištěných údajů lze shrnout, že obě 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 196 klientů v obou službách. Na základě kontroly karet a individuálních plánů klientů všichni spadají do cílové skupiny Hradeckého centra a jejich požadavky jsme v rámci našich kompetencí dokázali přiměřeně 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;
- alespoň polovina uživatelů využila službu opakovaně v daném období;
- daří se naplňovat cíle uživatelů a ti jsou se službou spokojeni;
- pracovníci naplňují svůj plán vzdělávání a vnímají svůj profesní růst;
- pracovníci Hradeckého centra dodržují stanovená vnitřní pravidla služby;
- Hradecké centrum zapojuje do činnosti a hodnocení externisty (tj. supervize, stážisti aj.).

Kritérium „vzrůstá počet klientů“ nebylo naplněno u služby odborné sociální poradenství (viz dále Statistické údaje o poskytovaných službách). Oproti uplynulému období došlo k poklesu o 18 osob. Vzhledem k charakteru služby toto ale není závažný dopad. Navíc je velmi důležité, že celkový objem intervencí v této službě i přes pokles klientů narostl.



Poskytované služby za rok 2016 lze hodnotit jako kvalitní a úspěšné. Hradecké centrum dodržuje stanovená vnitřní pravidla, do své činnosti zapojuje studenty (praktikanty) a využívá supervizi jako možnost zkvalitnění služeb a rozvoje pracovníků.

Na základě zjištěných výsledků byla stanovena vnitřní opatření pro další poskytování sociálních služeb a celkový rozvoj činnosti Hradeckého centra:

**1. stanovení dílčích cílů pro poskytování sociálních služeb pro rok 2017:**

- a) zajistit finanční prostředky na poskytování sociálních služeb, při plánování zohlednit rozšiřování obou služeb (zejména terénní forma poradenství);
- b) udržet kvalitu a rozsah stávajících služeb alespoň na současné úrovni;
- c) usilovat o průběžné zkvalitňování prostředí a prostor organizace (vybavení aj.);
- d) udržet propagaci organizace a služeb minimálně na stávající úrovni;
- e) udržet a příp. prohloubit spolupráci se všemi zainteresovanými subjekty (zástupci MHK, 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 2017;
- 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.).

**4. stanovit nový plán kontroly a hodnocení poskytovaných služeb pro rok 2017;**

**5. kontaktovat klienty, kteří v roce 2016 využili službu jedenkrát, či oproti roku 2015 službu nevyužili.**

**Úkoly budou projednány na pracovní poradě a bude stanoven postup jejich průběžného řešení.**

**Dne: 25. 1. 2017**

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