

Hodnocení poskytování a kvality sociálních služeb za rok 2017

Hradecké centrum 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 2017, schváleného dne 3. 2. 2017. Koordinací provádění kontroly a hodnocení je pověřena: **Tereza Koliášová** (dříve Skákalová). Závěrečná hodnotící zpráva bude zpracována do 23. 1. 2018. 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 konci roku 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 Mgr. Svobodou;
- 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. 2017 **splněno**
- dotazníkové šetření – průběžně **realizováno**
- osobní rozhovory s uživateli – průběžně **splněno**
- kontrola karet uživatelů (osobních cílů) – leden 2018 **splněno**
- analýza stížností a námětů – k 31. 12. 2017 **splněno**
- statistika uživatelů – k 31. 12. 2017 **splněno**
- hodnocení služeb studenty/stážisty – analýza k 31. 12. 2017 **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), dva respondenti jsou novými klienty služby od sledovaného roku, tj. od roku 2017.

Z výsledků vyplývá spokojenost s kvalitou služby i osobami a výkony obou tlumočnic. Nikdo z respondentů nevyjádřil připomínku k tlumočení či chování tlumočnic. Jeden respondent na adresu Mgr. Zimové vyjádřil, že někdy je potřeba se „kounikačně sladit“, ale zároveň sdělil, že vždy je vše v pořádku. Systém a formy objednávání služeb jsou vyhovující, nejvíce uživatelé využívají osobní domluvu, dále formu SMS, Whatsapp.

Z odpovědí většiny respondentů vyplývá, že o nového tlumočnicka má zájem polovina respondentů, a to z důvodu rozšiřování služby. V dotaznících dále byl vyjádřen jeden podnět k rozvoji služby, který se týkal návrhu poskytování služby i v sobotu. Respondent však neuvedl, v jakých případech by v sobotu službu potřeboval využívat. Jiné podněty v této oblasti jsme neobdrželi.

Noví klienti službu hodnotí pozitivně, jeden z respondentů vyjádřil, že je se službou spokojen a pomáhá mu v komunikaci s okolím. Taktéž výkony tlumočnic byly hodnoceny spokojeností klientů, jeden z klientů uvedl, že vše probíhá bez problémů.

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 zapojily dvě osoby. Kontrolou však bylo zjištěno, že dotazník vyplnila i osoba, která v roce 2016 ani 2017 nevyužívala poradenské služby. Její odpovědi jsou proto ze souhrnného hodnocení vyřazeny. Dále jsme obdrželi jeden vyplněný dotazník v papírové podobě, a to i přesto, že klienti k tomuto byli aktivně vyzýváni a měli možnost dotazník vyplnit a anonymně odevzdat na chodbě (tedy bez přítomnosti pracovníka).

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 ve dvou 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. U Tere-

zy Koliášové respondent uvedl „*je výborná a šikovná a neslyšící jsou spokojeni*“, u Moniky Plačkové bylo hodnoceno, že je „*výborná a je potřeba s neslyšící více znakovat*“. Jednání Evy Hedvičkové bylo hodnoceno jako příjemné, klienti ji zpravidla znají velmi dlouho a oceňují její lidský přístup.

Pro odpovídající osoby je Hradecké centrum dostupné MHD, vybavení prostor a poradny se respondentům líbí. K těmto oblastem nevyjádřili žádný podnět. V položce „celkové hodnocení služby“ se objevila odpověď „SUPER ☺“. I když může působit obecně, nevýstižně, s ohledem na znalost komunikace neslyšících je možné shrnout, že vyjadřuje jednoznačnou spokojenost se službou a zároveň přátelský přístup ze strany klienta.

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*“, „*děkuji za výstižné informace*“ atp. Jeden z klientů, se kterým jsme situaci dořešovali přes SMS, odpověděl: „*Děkuji za nevšední laskavost*“. Též jedna klientka, se kterou jsme úspěšně vyřešili poslech TV, zmínila: „*Vždycky, když se koukám na televizi, tak si na Vás vzpomenu a jsem moc ráda. Děkuji.*“

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 služby a jejího personálního zabezpečení.

Kontrola karet klientů

Průběžnou kontrolou karet klientů bylo zjištěno, že všechny individuální cíle klientů odpovídají charakteru poradenské i tlumočnické služby. V roce 2017 docházelo k novému vymezení obsahu zejména poradenské služby, proto bylo mnoho situací diskutovaných, jak je zařadit mezi jednotlivé úkony a jak správně klienta vést k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Obdobné diskuse probíhají též v oblasti tlumočnických služeb, kde je připravováno také nové nastavení úkonů. Pracovníci též mohou pravidelně v rámci pracovních porad či supervizi řešit nejasné situace, existuje tedy systém zpětné kontroly a otevřené komunikace této oblasti.

Dle záznamů je zřejmé, že pracovníci v poradenství jednají dle vnitřních pravidel a postupy odpovídají řešené situaci 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 2017 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 2017 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 2017 absolvovalo svou odbornou úvodní a průběžnou praxi v Hradeckém centru celkem 56 studentů, tento počet se oproti uplynulým obdobím výrazně navýšil. Je to dáno jednak tím, že většina studentů studuje na PdF UHK (Katedra speciální pedagogiky a logopedie) a surdopedickou praxi mají povinnou. Zároveň však studenti mohou volit z více zařízení a vybírají i dle referencí, které si mezi sebou vzájemně sdělují. 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. Toto hodnocení je výhradně zaměřeno na poradenské služby, neboť studenti svou praxi neabsolvují v rámci tlumočnických služeb.

V hodnocení se studenti velmi často zaměřovali na vztah pracovníků ke klientovi. Tento vztah hodnotí jako přátelský a zároveň profesionální. 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. *„Vztah je přátelský, přirozený, uvolněný, ale zároveň stále profesionální. Klient se nebojí přijít do poradny s jakýmkoliv problémem a ví, že mu zde vždy pomohou.“ ... „Přes telefonní kontakt jednají pracovnice mile, příjemně a snaží se poradit.“ ... „Nic bych neměnila. Obdivuji míru trpělivosti.“*

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 (byť většina by uvítala více zapojení do práce s klienty, než studium materiálu. S ohledem na charakter služby toto ale není možné).

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:

- *Personál je milý, vstřícný a ochotný. Služba je dostupná v co možná nejširší kvalitě.*
- *Zařízení je vkusně zařízeno, díky více místnostem je tu zajištěna možnost soukromí, všechny pomůcky jsou pro názornost vystavené. Je tu to tu dobře označené. Líbí se mi, že tu je i klubovna, ve které se mohou uživatelé scházet a pořádají se zde i přednášky.*
- *Zaměstnanci jsou odborně vzděláni a ochotni poskytnou komplexní služby.*
- *Celkově si myslím, že sem klienti chodí hlavně za pracovníky, které mají rádi, a prostředí je moc neovlivňuje...*
- *Dobrá prezentace zařízení na veřejnosti, dobré vztahy na pracovišti, vědí, čeho chtějí dosáhnout a kam budou směřovat.*
- *Vaše zařízení bych doporučila známým.*

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. Jedna ze studentek též uvedla, že na jiné praxi v Pardubicích (Audiohlep) jí pracovník sdělil, že když sám neví, odkazuje klienty na Hradecké centrum.

Supervize

V roce 2017 se uskutečnilo jedno supervizní setkání pod vedením Mgr. Davida Svobody. Supervize proběhla individuální formou, kdy každý z pracovníků měl možnost řešit své osobní problémové situace. Další termíny individuální i skupinové supervize jsou plánovány pro rok 2018.

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/Nevstupujte, 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 povinnostmi 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 2017 nadále 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) 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 2017 bylo vytvořeno celkem 11 čísel SPpravodaje. Důležité zprávy jsou tlumočeny do ČZJ, překlad zajišťuje Vojtěch Pražák. Od klientů však nebyla získána žádná zpětná vazba, proto pro rok 2018 bude vydávání SPpravodaje omezeno.

Hradecké centrum má vytvořenou základní sadu informačních a propagačních materiálů. Jedná se o letáky, pexeso znakového jazyka, reflexní pásky, reflexní vesty, propisky a samolepící štítky. Informační letáky jsou průběžně rozšiřovány zejména podle potřeb klientů poradenské služby.

V roce 2017 se tradičně uskutečnil DOD, a to 29. března 2017. Na program byla výstava kompenzačních pomůcek firmy Phonak a pomůcek, které vlastní HC. Odpoledne proběhla přednáška na téma Role tlumočnicka. Akci navštívilo celkem 68 osob, z řad klientů, veřejnosti, úředníků a studentů.

Z možností šíření informací o naší organizaci také velmi příznivě působí vzájemné předávání referencí mezi osobami se sluchovým postižením. Prostor pro jejich setkávání HC aktivně vytváří, v roce 2017 se konalo celkem 14 přednášek a besed. Též byl pro klienty uspořádán výlet.

V rámci dalších/doplňkových aktivit byla ve spolupráci s ČMJN uspořádána konference na téma Potřeby dospělých osob se sluchovým postižením. Díky této spolupráci jsme v kontaktu s dalšími regionálními organizacemi pro osoby se sluchovým postižením a máme možnost sdílet vlastní zkušenosti nejen z oblasti poskytování služeb.

Informace o plánovaných akcích jsou kromě interních zdrojů Hradeckého centra zveřejňovány dle obsahového zaměření ve zpravodaji Radnice, či na portále Helpnet.cz. HC má také vlastní databázi kontaktů, kam pozvánky rozesílá.

Hradecké centrum se též prezentuje na různých veřejných akcích – tradiční je hradecký festival sociálních služeb, který se však v roce 2017 neuskutečnil. Za to jsme byli přizváni k prezentaci služeb a potřeb naší cílové skupiny na Farmaceutickou fakultu UK v Hradci Králové. Dne 6. 11. 2017 Tereza Koliášová představila služby a zásady komunikace cca 120 studentům Farmaceutické fakulty. Dále dne 8. 11. 2017 proběhla přednáška o Stáří a vadách sluchu v Harmonii II. Přednášky se účastnilo 26 osob, které o téma měly zájem, neboť samy či někdo z jejich blízkých ztrátu sluchu řeší. Účastníci děkovali za praktické informace, mnoho z nich se doptávalo na možnost návštěvy poradny. Velmi významnou příležitostí k prezentování služeb bylo dále pozvání na workshop, který dne 21. 11. 2017 pořádala M. Macurová v Praze. Workshop byl určen pracovníkům organizací pro osoby se sluchovým postižením. Tereza Koliášová zde prezentovala zkušenosti a naši dobrou praxi z poskytování odborného sociálního poradenství. Smyslem bylo ukázat pracovníkům některých poboček poradenských zařízení, co vše by služba ve vztahu k osobám se SP měla zabezpečovat.

V červenci 2017 došlo k rozeslání informačních dopisů s letáky na foniatrická oddělení v kraji (18 dopisů), na pobočky úřadu práce a sociální odbory. Snahou je navázat spolupráci i v rámci dalších komunitních plánů v kraji (kontakty proběhly v Kostelci, Jičíně, Nové Pace, Vrchlábí, Dvoře Králové nad Labem a v Náchodě).

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 2017 se jednalo zejména o prohloubení terénní poradenské služby.

Pro zvýšení efektivity služeb (naplnění cíle klienta) usilují pracovníci Hradeckého centra o spolupráci s dalšími poskytovateli služeb, v roce 2017 se konkrétně jednalo o o. s. Salinger. Dále byla navázána spolupráce s Centrem pracovní rehabilitace HK.

Dále se nám daří udržet spolupráci s Unií neslyšících Brno a dalšími dodavateli kompenzačních pomůcek.

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 připravili besedu pro klienty HC, kde sami zmínili, že pracovníky HC vnímají jako odborníky ve věci kompenzačních pomůcek a sami se na ně obracejí, pokud potřebují radu a vysvětlení.

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 nadále zájem, i když nižší než v dřívějších dobách, a účastnilo se jej 30 osob.

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 jednájí 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 jednájí s jinou osobou. Jeden z klientů se také např. vyjádřil při odchodu z poradny: „*Pojďte taky sem za tou milou paní.*“ (očekával původně jinou kolegyni, ale s jednáním druhé pracovnice byl velmi spokojen a takto zval dalšího klienta do poradny).

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 pracovnice v tlumočnických službách. Jak vyplývá z hodnocení klientů, pracovnice 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 2017 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, vzhledem k odborným konzultacím byly v rámci služeb zahájeny diskuse o aktualizacích a dalších úpravách metodik

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 2017 dokázali pomoci všem klientům, kteří se na nás obrátili. Základní charakteristikou poradenství je poskytování srozumitelných 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. Vzhledem k naplnění kapacit bylo žádáno rozšíření Sítě sociálních služeb tak, aby mohly být uspokojeny všechny objednávky tlumočení ze strany klientů.

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. 2017.

Za rok 2017 všichni pracovníci splnili požadovaných min. 24 hod. dalšího vzdělávání. Pro rok 2018 je nutné vybrat a objednat nové kurzy s ohledem na profesní cíle jednotlivých pracovníků.

Hodnocení pracovníků a pracovního kolektivu

Hradecké centrum zaměstnávalo v roce 2017 celkem pět pracovníků v přímé péči. Pracovníci se setkávají na společných poradách, kde mohou řešit předání informací „mezi službami“. Dále se hlouběji utváří tým v rámci jednotlivých služeb, kdy je nezbytné pružné předávání informací o průběhu poskytování služby u vybraných klientů.

Statistické údaje o poskytovaných službách

2017	Odborné sociální poradenství	Tlumočnické služby
Počet klientů celkem	227	38
Noví klienti	146	4
Výpůjčka pomůcek	28	---
Intervence – celkem	650 (průměrná délka 30 min.)	318 (celkový čas 522 hodin)
Počet pracovníků ve službě	3	2
Přepočtený počet úvazků	1,9	0,9

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

Ve službě **odborné sociální poradenství** došlo oproti uplynulému roku k výraznému nárůstu počtu klientů, což je dáno zejména rozvojem terénní formy služby.

Co se týče **tlumočnických služeb**, i zde je patrný nárůst požadavků ze strany klientů. Celkový počet klientů se mírně snížil, výrazněji však narostl počet intervencí a zejména celkový čas přímých tlumočnických úkonů.

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).

V roce 2017 se Hradecké centrum zapojilo do odborných konzultací vedených Josefem Veselkou, MBA. Hlavním řešeným tématem byl tzv. hlavní proces, tj. průchod klienta službou a dokumentace tohoto procesu v rámci služby odborné sociální poradenství. Uskutečnilo se celkem pět konzultací. Tak, jak probíhaly konzultace, jsme se postupně snažily proces implementovat do praxe. Vznikly návrhy na rozšířenou garantovanou nabídku, nové metodiky, vymezení úkonů služby (což bude předmětem aktualizace registrace služby). Dále s ohledem na nastavování procesu došlo k vytváření nových formulářů pro dokumentování celého procesu jednání s klientem. Formuláře se průběžně doladují a v praxi budou používány od ledna 2018. Tato aktivita se nepromítá do výše uvedených statistických údajů, nicméně z hlediska objemu času věnovaného optimalizaci služeb je velmi významná.

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 2017, schváleného dne 3. 2. 2017. 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 2017, na nástěnce ve veřejných prostorách poradny, na webových stránkách 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;
- 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;
- pracovníci Hradeckého centra dodržují 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.).

Poskytované služby za rok 2017 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 2018:

- a) zajistit finanční prostředky na poskytování sociálních služeb, při plánování zohlednit rozšiřování obou služeb (zejména terénní forma poradenství);
- b) dokončit započatou implementaci nových vnitřních pravidel a vymezení služeb (na základě odborných konzultací);
- c) udržet kvalitu a rozsah stávajících služeb alespoň na současné úrovni (ustát vznikající konkurenci služeb);
- d) usilovat o průběžné zkvalitňování prostředí a prostor organizace (vybavení aj.);
- e) udržet propagaci organizace a služeb minimálně na stávající úrovni;
- f) udržet a příp. prohloubit spolupráci se všemi zainteresovanými subjekty (zástupci MHK, 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 2018;
- i) připravit a realizovat nabídku doplňkových aktivit pro klienty i širší veřejnost (akce pro děti se sluchovým postižením, přednášky, besedy, exkurze, psycho-rehabilitační pobyty/výlety aj.).

2. stanovit nový plán kontroly a hodnocení poskytovaných služeb pro rok 2018.

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

Dne: 25. 1. 2018

Zpracovatel: Tereza Koliášová

Schválil, dne:.....

Závěrečná zpráva ze souhrnného hodnocení poskytovaných služeb za rok 2017

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 2017, schváleného dne 3. 2. 2017. 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 porady, kde bude projednána, další výtisk bude uložen do složky Hodnocení. Souhrnné výsledky budou shrnuty a zveřejněny ve výroční zprávě Hradeckého centra za rok 2017, na nástěnce ve veřejných prostorách poradny, na webových stránkách 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;
- 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;
- pracovníci Hradeckého centra dodržují 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.).

Poskytované služby za rok 2017 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 2018:

- a) zajistit finanční prostředky na poskytování sociálních služeb, při plánování zohlednit rozšiřování obou služeb (zejména terénní forma poradenství);
- b) dokončit započatou implementaci nových vnitřních pravidel a vymezení služeb (na základě odborných konzultací);
- c) udržet kvalitu a rozsah stávajících služeb alespoň na současné úrovni (ustát vznikající konkurenci služeb);
- d) usilovat o průběžné zkvalitňování prostředí a prostor organizace (vybavení aj.);
- e) udržet propagaci organizace a služeb minimálně na stávající úrovni;
- f) udržet a příp. prohloubit spolupráci se všemi zainteresovanými subjekty (zástupci MHK, 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 2018;
- i) připravit a realizovat nabídku doplňkových aktivit pro klienty i širší veřejnost (akce pro děti se sluchovým postižením, přednášky, besedy, exkurze, psycho-rehabilitační pobyty/výlety aj.).

3. stanovit nový plán kontroly a hodnocení poskytovaných služeb pro rok 2018.

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

Dne: 25. 1. 2018

Zpracovatel: Tereza Koliášová

Schválil, dne:.....