

ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ZA ROK 2017 SPIRÁLA (SOCIÁLNÍ REHABILITACE)

Základní údaje

- služba funguje od **1. 9. 2016**
- první rok byla služba poskytována v sídle střediska Světlo ve Vrchlabí, adresa **Komenského 616**
- v říjnu se služba přestěhovala do nových prostor na adrese **Lánovská 580**, kde sídlí společně se službou SAS (sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi)
- službu poskytujeme **terénní i ambulantní formou**
- v roce **2017** jsme uzavřeli **8 nových smluv**
- k **31. 12. 2017** jsme měli celkem **12 klientů**
- **75 %** klientů žije ve **Vrchlabí**, ostatní klienti pocházejí z přilehlých obcí
- **všichni klienti** využívají službu **terénní** formou, **58 %** z nich i formou **ambulantní**
- vytvořili jsme **nový leták** propagující službu – cílí více na nabídku služby lidem po úrazech, dlouhodobých onemocněních apod. – tímto směrem službu chceme rozvíjet
- úspěšně jsme pokračovali ve spolupráci s městskými a obecními úřady, s lékaři, úřady práce apod. – **v této spolupráci nadále pokračujeme**
- zároveň jsme zahájili spolupráci s **Domem dětí a mládeže a s Českou distribuční** – tyto organizace fungují pro naše klienty jako **nácviková pracoviště** – zde si klient vyzkouší úklidové či domovnícké práce (popřípadě u České distribuční roznos letáků), aby získal dovednosti potřebné k získání pozdějšího pracovního uplatnění
- začali jsme spolupracovat s **Chráněným bydlením** Barevné domky Hajnice – snažíme se navázat na služby CHB – např. pomoci klientům najít pracovní uplatnění
- za rok 2017 jsme o naší službě napsali **6 článků** do časopisu **PULS**
- jeden článek jsme uveřejnili i v **Jilemnickém zpravodaji**
- v průběhu roku byla navýšena kapacita služby v ambulantní formě na **7 klientů**
- proběhla další **propagace služby** (na úřadech práce, v ordinacích praktických i odborných lékařů, na městských a obecních úřadech, apod.)
- v rámci propagace jsme uskutečnili **přednášku v MMN Jilemnice pro zdravotnický personál** – poskytli jsme informace o možnosti doporučit pacienty po úrazech či dlouhodobých onemocněních do služby Spirála

Personální oblast

- službu zajišťuje sociální pracovník, vedoucí služby **0,5 úvazek**
- dále tři pracovníci v sociálních službách **3,0 úvazku** a jeden pracovník na DPP **0,14 úvazku**
- všichni pracovníci absolvovali **další profesní vzdělávání** dle podmínek zákona o sociálních službách a dle individuálních vzdělávacích plánů
- všichni pracovníci využili možnost absolvovat supervize pod vedením zkušeného supervizora
- v **prosinci** proběhlo **hodnocení práce pracovníků** a zároveň byly sestaveny **individuální vzdělávací plány na rok 2018**
- proběhlo **5 konzultací** v rámci projektu KÚ KHK **Rozvoj kvality a dostupnosti sociálních služeb V.**
- z důvodu plánované personální změny byla v prosinci zaškolována nová pracovnice na pozici vedoucí služby

Materiální, technické a další podmínky služby

- v říjnu **změnila** Spirála adresu svého působení
- nyní služba sídlí v prostorách ve Vrchlabí v ulici **Lánovská 580** společně se SAS
- zde mají pracovnice k dispozici **kancelář** (každá má svůj pracovní stůl, počítač a další potřebné kancelářské vybavení)
- vedoucí služby sídlí na adrese Komenského 616 v prostorách střediska Světlo (do Spirály pravidelně dochází)
- dále je v nových prostorech společná místnost určená pro setkávání (ambulantní forma – úterky a čtvrtky 10 – 12 hodin)
- **terénní formu** provádíme v domácnostech klientů, či na jiných místech vhodných k nácviku (obchody, úřady, nácviková pracoviště a další)
- **evidence služby** se provádí v interním počítačovém programu

Obsah a náplň služby

- **Spirála** se zaměřuje na pomoc lidem s dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem či se zdravotním postižením s cílem obnovit nebo získat schopnosti a dovednosti pro samostatný život
- službu mohou využít lidé, kteří mají **snížené schopnosti** zejména z důvodu:
 - tělesného postižení
 - chronického onemocnění
 - jiného zdravotního postižení
 - mentálního nebo kombinovaného postižení
 - žijí ve Vrchlabí a okolí (ve vzdálenosti do 20 km od Vrchlabí)
 - jsou ve věku 16 – 64 věk
 - **chtějí žít samostatně a nezávisle na pomoci druhých**
- naši pomoc směřujeme do třech hlavních oblastí – **ŽIVOT, BYDLENÍ, PRÁCE**

- k rozvíjení těchto oblastí používají pracovníci zejména **nácviky**, tzn. opakovaný trénink dovedností nebo situací, přičemž je postupně **snížována podpora pracovníka** až se dosáhne **maximální možné míry samostatnosti klienta**

Stížnosti, nouzové a havarijní situace

- v roce 2017 nebyla podána žádná stížnost na poskytování služby Spirála
- zároveň v roce 2017 nebyla evidována žádná nouzová a havarijní situace

Zjišťování spokojenosti

- bylo provedeno pomocí **dotazníkového šetření**
- s výstupy byla seznámena ředitelka organizace
- s výsledky byli také seznámeni pracovníci služby
- hodnocení služby se zúčastnili klienti Spirály, opatrovníci či rodinní příslušníci klientů, pracovníci služby a další osoby, se kterými spolupracujeme
- hodnocení **klientů** v otázkách spokojenosti se službou, přístupem pracovníků Spirály, se zázemím služby bylo **kladné**
- rovněž hodnocení **pracovníků** bylo pozitivní
- od **spolupracujících osob** byla návratnost dotazníků stoprocentní, služba byla hodnocena kladně, zároveň však 57 % odpovědělo, že nemají zájem dozvědět se více informací o sociálních službách
- návratnost od rodinných příslušníků byla pouze desetiprocentní (vrátil se jeden vyplněný dotazník)
- vyhodnocení bylo uveřejněno na našich **internetových stránkách**

Efektivita služby

Efektivita, tj. účinnost neboli naplňování cíle služby je hodnocena podle kritérií stanovených ve směrnici číslo 15 – Zvyšování kvality sociální služby, Verze 1 ze dne 9. 1. 2018. Je stanoven základní cíl služby a na základě hodnocení stanovených kritérií je posouzeno, zda byl cíl splněn či nikoliv.

Cíl služby – obnovit nebo získat schopnosti a dovednosti pro samostatný život (cíl služby je naplněn, pokud jsou splněna alespoň 4 z uvedených 6 kritérií):

1. **Kritérium efektivity - Alespoň 80 % cílů spolupráce v IP má rozvojový charakter, tedy zvyšuje samostatnost uživatelů**
 - kritérium je splněno, pokud z celkového počtu stanovených cílů spolupráce v IP uživatelů je alespoň 80 % rozvojových
 - celkový počet smluv ve Spirále v roce 2017 byl 15 smluv, tedy 15 individuálních plánů
 - v těchto 15 IP bylo celkem stanoveno 59 cílů, z toho 3 cíle kompenzační, zbylých 56 cílů rozvojových
 - na základě procentuálního výpočtu vychází, že **podíl rozvojových cílů činí 94,92 %**
 - **kritérium číslo 1 bylo tedy splněno**

2. Kritérium efektivity – Obsah témat ambulantních setkání odpovídá zaměření na běžný život, odpovídá věku uživatelů

- ambulance se zaměřují na tři hlavní oblasti – bydlení, práce, život
- v oblasti bydlení učíme klienty jak provést úklid bytu, jak udržet byt v čistotě, péče o blízké členy domácnosti, měsíční rozpočet apod.
- v oblasti práce můžou klienti projít tréninková pracoviště, dozví se co je pracovní poměr, jaké jsou druhy pracovního poměru, jak sepsat životopis a další
- v oblasti život se klienti dovědí, co škodí a co prospívá zdraví, jak jednat na úřadech, na který úřad či službu se obrátit, naučí se komunikovat s okolím, péči o svůj vzhled apod.
- klientům Spirály je mezi 16- 64 lety (tzv. produktivní věk)
- cílem služby je obnovit nebo získat schopnosti a dovednosti pro samostatný život
- zmiňované tři oblasti svým tématem odpovídají zaměření na běžný život i věku uživatelů
- **kritérium číslo 2 tedy bylo splněno**

3. Kritérium efektivity – Uživatel žije nadále ve svém přirozeném prostředí

- kritérium je splněno, pokud alespoň 75 % uživatelů žije nadále ve svém přirozeném prostředí
- všech 15 klientů žije v přirozeném prostředí – procentuálně tedy vychází údaj potvrzující, že 100 % klientů žije ve svém přirozeném prostředí
- **kritérium číslo 3 tedy bylo splněno**

4. Kritérium efektivity – Uživatelé se věci učí tak, že si je opravdu zkusí

- kritérium je vyhodnocováno z dotazníků spokojenosti pro klienty, je splněno, pokud z celkového počtu dotázaných odpoví alespoň 50 % ano
- z celkového počtu dotázaných odpovědělo na otázku „Věci se učím tak, že si je opravdu zkusím“ ANO 100 % klientů
- **kritérium číslo 4 tedy bylo splněno**

5. Kritérium efektivity – Úspěšnost na tréninkových pracovištích

- kritérium je splněno, pokud z celkového počtu klientů, kteří se účastnili nácviků na tréninkových pracovištích, jich 30 % tuto aktivitu absolvovalo úspěšně
- nácvik probíhal na třech pracovištích
 - 1. Česká distribuční – roznos letáků – centrum města Jilemnice**
 - tréninku se účastnili 4 uživatelé – všichni nácvik úspěšně absolvovali
 - 2. DDM Pelíšek – domovní práce u pana Srnského**
 - tréninku se účastnilo 5 uživatelů – všichni nácvik úspěšně absolvovali
 - 3. DDM Pelíšek – úklidové práce u paní Valentové**
 - tréninku se účastnili 3 uživatelé – dva úspěšně absolvovali, třetí uživatel si způsobil úraz a nedokončil
- podle procentuálních výpočtů z celkového počtu 12 účastníků, nedokončil jeden z důvodu úrazu, tedy **91,66 % účastníků absolvovalo nácvikové pracoviště úspěšně**

- **kritérium číslo 5 tedy bylo splněno**

6. Kritérium efektivity – Zjevný pokrok

- z důvodu nízké návratnosti dotazníků od rodiny či rodinných příslušníků **nelze toto kritérium objektivně vyhodnotit**

Celkový závěr z vyhodnocování efektivity – 5 z 6 kritérií bylo splněno. Cíl služby – obnovit nebo získat schopnosti a dovednosti pro samostatný život je tedy naplněn.

Zhodnocení plnění cílů stanovených na rok 2017

1. **Propagace služby** - v roce 2017 byla provedena propagace služby zaměřená na rozšiřování povědomí odborné veřejnosti o službě Spirála. Důraz byl kladen na poskytnutí informací a rozšíření tím tak spolupráce se zdravotnickými subjekty. **Cíl splněn.** Ukázala se zároveň důležitost neustálého předávání informací, proto bude v roce 2018 propagace pokračovat. Také zveřejníme propagační video na webových stránkách.
2. **Regionální rozvoj** - v případě vypsání výzvy k individuálnímu projektu v Libereckém kraji (ORP Jilemnice) – projednání spolupráce se zástupci ORP Jilemnice, zpracování projektu, podání žádosti, ev. rozšíření služby do oblasti ORP Jilemnice - **výzva byla vypsána, ale pro poskytovatele, kteří již působí na území KÚ Libereckého kraje – cíl tedy nemohl být splněn**
3. **Obsah a náplň služby**
 - projednat možnosti spolupráce se službou chráněného bydlení – **cíl splněn**, nadále bude probíhat spolupráce mezi službou Spirála a chráněným bydlením
 - zjistit možnosti dalších pracovních aktivit pro klienty, zmapovat zkušenosti organizací Skok do života, NONA, o.p. s. apod. – **cíl splněn**, nadále budeme pokračovat ve vyhledávání organizací v okolí Vrchlabí vhodných pro zaměstnávání osob se zdravotním postižením
 - zajištění vhodných prostor pro službu – služba přestěhována v říjnu 2017 do nových prostor – **cíl splněn**
4. **Nastavení vnitřních procesů**
 - stanovit základní cíl služby a rozpracovat jeho měřitelná kritéria – **cíl splněn**
 - stávající garantovanou nabídku dopracovat ve formě srozumitelnější pro klienty, zájemce – **cíl splněn**
 - zpracovat pracovní postupy (ev. výukové listy) ve formě „easy to read“ – **cíl splněn**
 - dokončit zpracování standardů kvality sociální služby – **cíl splněn**
 - absolvovat konzultace v rámci projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji V. s cílem dalšího zvyšování kvality služby, včetně reflexe jejího nastavení a obsahu – **cíl splněn**
 - upravit pracovní náplně pracovníků služby – **cíl splněn**

Cíle služby na rok 2018

1. **Zopakovat propagaci služby** - podpořit propagaci služby směrem k lidem s jiným zdravotním postižením než mentálním či kombinovaným (chronické, tělesné, jiné zdravotní postižení, lidé po

úrazech, lidé dlouhodobě nemocní)

- praktičtí lékaři
- dětští lékaři
- psychologové, psychiatři

2. **Aktualizovat Garantovanou nabídku služby** – potřeba aktualizace personálního obsazení, adresa služby, navýšení kapacity
3. **Pokračovat v možnosti spolupráce se službou chráněného bydlení, lepší návaznost služeb** - projednat jak a v čem navazovat na práci chráněného bydlení ve Vrchlabí tak, aby nedocházelo k překrývání služeb
4. **Prozkoumat další možnosti pracovního uplatnění pro klienty** – zjistit a popřípadě navázat spolupráci s dalšími subjekty poskytujícími pracovní místa pro lidi se zdravotním postižením
5. **Na začátku roku navýšení kapacity**
 - maximální okamžitá kapacita pro skupinovou práci (ambulantní forma): 8
 - maximální počet uzavřených smluv: 15
6. **Zajistit kvalitní supervizní služby pro zaměstnance** – získat kvalitního supervizora pro pracovníky v sociální službě Spirála
7. **Obnova a zaškolení nového týmu** – z důvodů plánovaných personálních změn bude nutné získat a následně zaškolit dva nové pracovníky na pozici pracovníků v sociálních službách
8. **Naučit se režim individuálního projektu** – od července bude Spirála financována z prostředků EU v režimu individuálního projektu KÚ Královéhradeckého kraje

Ve Vrchlabí dne 14. 2. 2018

Zpracovala: Ivana Hadincová, sociální pracovník a vedoucí služby Spirála