



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Diakonie 
Českobratrská církev evangelická

**středisko
Světlo**
ve Vrchlabí 

Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí

543 01 Vrchlabí

Pracoviště: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
Lánovská 580
543 01 Vrchlabí

Tel/Fax: 733 780 504(5)

E-mail: zemanova.svetlo@diakonie.cz, hamackova.svetlo@diakonie.cz

www.vrchlabi.diakonie.cz

ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SAS ZA ROK 2018 (SOCIÁLNĚ - AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI)

Základní údaje

- služba funguje od **1. 9. 2016**
- první rok byla služba poskytována na adrese **Labská 964 ve Vrchlabí**
- v **říjnu 2017** se služba **přestěhovala** do nových prostor na adrese **Lánovská 580**, kde sídlí společně se službou Spirála (Sociální rehabilitace)
- služba je poskytována **terénní formou**
- v roce **2018** uzavřeno **10 nových smluv**
- k **31. 12. 2018** bylo ve službě SAS **13 klientů**
- **50 %** klientů žije ve **Vrchlabí**, ostatní klienti pocházejí z přilehlých obcí
- V dubnu 2018 vstoupila služba SAS do **individuálního projektu Služby sociální prevence v Královéhradeckém kraji V** (OP Zaměstnanost) financovaným EU

Personální oblast

- službu zajišťují 2 sociální pracovníci (úvazek 1,7), vedoucí služby 0,3 úvazek
- všichni pracovníci absolvovali vzdělávání dle podmínek zákona o sociálních službách
- pracovníci využili možnost absolvovat supervize pod vedením zkušeného supervizora
- v roce 2018 proběhly personální změny na pozicích: ředitel střediska a ekonom, do služby SAS nastoupily 2 nové pracovnice

Materiální, technické a další podmínky služby

- pracovnice mají k dispozici **kancelář** (každá pracovnice má svůj pracovní stůl, počítač a další potřebné kancelářské vybavení)
- dále je k dispozici společná jednací místnost se službou Spirála
- služba využívá služebních vozidel střediska
- **terénní formu služby** je poskytována v domácnostech klientů či na místech, kde je potřeba zprostředkovat klientovi kontakt (např. na úřadech, ve školách, u lékařů apod.)
- **evidence služby** se provádí v interním počítačovém programu Wessi



Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí

543 01 Vrchlabí

Pracoviště: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Lánovská 580

543 01 Vrchlabí

Tel/Fax: 733 780 504(5)

E-mail: zemanova.svetlo@diakonie.cz, hamackova.svetlo@diakonie.cz

www.vrchlabi.diakonie.cz

Obsah a cíl služby

- **SAS** se zaměřuje na pomoc lidem v dlouhodobě nepříznivé sociální situaci
- služba je určena pro rodiny s alespoň jedním dítětem do 18ti let z ORP Vrchlabí, u kterých je jejich fyzický, psychický či sociální vývoj ohrožen kvůli dlouhodobě nepříznivé sociální situaci, v níž se rodiče ocitají
- cílem je pomoci rodinám najít a obnovit rodinné funkce tak, aby jejich ekonomické, sociální i emocionální postavení umožnilo dětem vyrůstat s rodiči, prožívat plnohodnotné dětství a začleňovat se do společnosti

Stížnosti, nouzové a havarijní situace

- v roce 2018 nebyla podána žádná stížnost na poskytování služby SAS
- zároveň v roce 2018 nebyla evidována žádná nouzová a havarijní situace

Vyhodnocení spokojenosti klientů se službou

- v únoru 2019 proběhlo zjišťování spokojenosti klientů se službou SAS
- všem klientům byl předán dotazník s prosbou o jeho vyplnění (dobrovolné, anonymní), zpět bylo získáno 9 dotazníků
- vyhodnocení dotazníků:
 - 1. Směřuje poskytování podpory a pomoci ke zlepšení (vyřešení) vaší rodinné situace?
 - 100% respondentů odpovědělo ANO
 - 2. Respektuje klíčový pracovník (KP) vaše názory a svobodu volby?
 - 100% respondentů odpovědělo ANO
 - 3. Jsou vám informace od KP předávány srozumitelnou formou?
 - 100% respondentů odpovědělo ANO
 - 4. Máte ke svému KP důvěru (pokud KP sdělím důvěrnou informaci nepodléhající oznamovací povinnosti, věřím, že informace zůstane mezi námi)?
 - 100% respondentů odpovědělo ANO
 - 5. Jste informován/a o možnosti změny KP v případě, že nejste spokojen/a s přístupem současného KP?



Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí

543 01 Vrchlabí

Pracoviště: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
Lánovská 580
543 01 Vrchlabí

Tel/Fax: 733 780 504(5)

E-mail: zemanova.svetlo@diakonie.cz, hamackova.svetlo@diakonie.cz
www.vrchlabi.diakonie.cz

- 78% respondentů odpovědělo ANO, 22% respondentů odpovědělo NEVÍM
- 6. Jste informován/a o možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby?
 - 78% respondentů odpovědělo ANO, 22% respondentů odpovědělo NEVÍM
- 7. Je něco dalšího, co byste chtěl/a sdělit, vyjádřit svůj názor?
 - 4x pozitivní slovní hodnocení služby, ostatní respondenti se nevyjádřili
- **Na základě odpovědí respondentů bylo vyhodnoceno, že klienti jsou se službou SAS spokojeni; v rámci hodnocení spokojenosti nebyla zaznamenána žádná negativní reakce klientů.**

Cíle služby na rok 2019

1. **Vytvořit a aktualizovat standardy kvality a metodiky (postupy práce) pro službu SAS**
2. **Nastavit spolupráci s OSPOD Vrchlabí:** aktualizovat metodiku spolupráce OSPOD a SAS, oboustranné dodržování nastavených pravidel
3. **Získat nové klienty a pokračovat v naplňování indikátorů projektu Královéhradeckého kraje –** cílem je splnění indikátoru (účastník projektu) u 18 klientů (tj. 40 hodin podpory) na konci roku 2019
4. **Aktivně propagovat službu –** akce pro veřejnost, osobní schůzky v ZŠ a MŠ v ORP Vrchlabí
5. **Úspěšně absolvovat interní kontrolu z Diakonie ČCE (LET) –** kontrola proběhne 22. 10. 2019
6. **Pokračovat v prohlubování dovedností zaškolených pracovníků služby SAS**

Ve Vrchlabí dne 19. 3. 2019

Zpracovala:

Mgr. Radka Hamáčková, Karolína Zemanová, DiS.