



Výstup – školení měření impaktu služeb

Termín konání: 22.6.2018

Organizace: Sdružení Filia z.s., Kamenná čtvrť 122, 639 00 Brno

(sociálně-terapeutická dílna)

Zúčastnění: Pavla Panovská (metodička)

Barbora Votavová (sociální pracovník)

Martin Kačeriak, Bc. (pracovník v sociálních službách)

Roman Doležal (pracovník v sociálních službách)

Marie Jelínková (pracovník v sociálních službách)

Monika Hlobilová (pracovník v sociálních službách)

Posláním sociálně terapeutické dílny Kamenka je podpořit lidi s kombinovaným postižením (primárně psychiatrickým, sekundárně mentálním, smyslovým či tělesným postižením) se zachováním či nabytím základních pracovních návyků a dovedností vycházejících z individuálních potřeb.

Naším cílem je zachovat a rozvíjet manuální zručnost uživatelů a poskytnout jim podporu a pomoc při získávání základních pracovních návyků a dovedností. Sekundárně pak také podporovat uživatele v získání sociálních dovedností a schopnost komunikovat s druhými uživateli či pracovníky.

V rámci, již dříve uskutečněného, školení měli někteří z našich pracovníků možnost seznámit se s nástroji k měření impaktu sociálních služeb, jakými jsou Can, GAF, HONOs a jiné. Myslíme si, že hodnotící metody všeobecně, jsou pro nás dobrým nástrojem, abychom si uvědomili, jaké potřeby uživatel má, v čem mu můžeme pomoci, na jaké služby nasměrovat, v čem jsou jeho silné stránky nebo co se mu naopak nedaří a chtěl by se to naučit nebo se v tom zdokonalit. Jistě je to také dobrá metoda pro uživatele samotného, aby si uvědomil a měl možnost zamyslet se, co ve svém životě potřebuje, co by se dalo změnit, posunout, zlepšit, proč se třeba necítí šťastný. Zároveň, vzhledem k povaze a skladbě našich uživatelů, jsme dané metody byli nuceni poněkud poupravit a zjednodušit a vytvořit si vlastní dotazníky, aby byly pro naše uživatele srozumitelné. Některé z otázek pak pro naši službu nebyly zcela relevantní, tudíž nebylo třeba na ně znát odpověď.



Jako sociální služba samozřejmě dbáme o to, aby se kvalita námi poskytovaných služeb neustále zvyšovala. Je pro nás důležité, aby se u nás naši klienti cítili spokojeni a šťastní a hlavně, aby pro ně naše služba byla přínosná a posunula je v životě zase o krok dál.

Hodnocení poskytované služby probíhá níže popsáním způsobem:

Jednak službu hodnotí samozřejmě sami uživatelé, a to prostřednictvím dotazníkového šetření. Ta probíhají dvakrát do roka, a uživatelé zde odpovídají na otázky, jak jsou spokojeni se sociální službou, co by, dle svého názoru, změnili či udělali jinak, jaké je tíží životní problémy, jaké jsou jejich potřeby. Výsledky tohoto šetření pak společně probíráme na společných poradách a spolu s uživateli pracujeme na možném řešení jejich situace.

Dále pak samozřejmě zjišťujeme celkovou spokojenost a třeba i psychické rozpoložení uživatele průběžně prostřednictvím rozhovoru a čtením neverbálních gest.

Také hodnotíme práci s uživateli v rámci individuálních plánů (dále IP). Jedná se např. o vyhodnocení IP, vzájemná spolupráce s uživatelem apod. V závěrečném vyhodnocení IP pak pracovník vyhodnotí, jak se uživateli při plnění IP dařilo, jakým směrem ho zvolená činnost posunula, jaký měla dopad na jeho další fungování.

Také je u nás zřízená schránka důvěry, kam mohou uživatelé buď anonymně, či jmenovitě, napsat své náměty, připomínky, stížnosti. Pracovníci se poté sejdou, dohodnou se na řešení a následně zajistí potřebná opatření. Jsme otevření konstruktivní kritice a jsme si vědomi toho, že jsou věci či oblasti, které by se daly vylepšit a zdokonalit.

Dále probíhá také hodnocení ze strany přímých poskytovatelů služby a to průběžné hodnocení a kontroly definovaného poslání, cílů a zásad sociální služby a osobních cílů uživatele. Takovéto šetření probíhá 1x ročně v rámci intervizního setkání všech pracovníků, kteří zhodnotí uplynulý rok. Součástí tohoto hodnocení je i porovnání osobních cílů uživatelů s cíli služby, zda se nerozcházejí a zda není potřeba přehodnotit cíle služby.

Daný workshop nám poskytl cenné informace týkající se měření impaktu služeb na naše uživatele a toho, jakou metodiku bychom měli využít a jak ji nastavit, abychom od svých uživatelů získali co nejvíce relevantních informací, které nám dopomohou ke kvalitnímu poskytování naší služby. (abychom co nejjasněji vyrozuměli, s jakými problémy se naši uživatelé setkávají či potýkají, jaké jsou jejich potřeby či cíle, abychom pak na nich spolu s nimi mohli zapracovat, popřípadě jim nabídnout i jiné služby, pokud jejich potřeby přesahují rámec našich možností a kompetencí). Také nám poskytl cenné informace všeobecného charakteru, zaměřené na problémy, které se u nás, jako u poskytovatelů sociální služby, mohou objevit.

Nám pracovníkům např. hodně pomohlo otevřít téma komunikace s rodinou. Tato oblast je hodně citlivá, přináší s sebou mnohá rizika, a ne vždy je jednoduché komunikovat s rodinami



našich uživatelů. Dozvěděli jsme se užitečné informace, které si do určité míry člověk uvědomuje i sám, ale není na škodu je zmínit, pojmenovat, a popovídat si o nich více do hloubky a více do této problematiky proniknout. Často řešíme dilema, zda-li máme vůbec právo do rodiny zasahovat. Zda nemáme klienta podporovat v tom, aby se pokusil danou situaci vyřešit sám bez našeho zásahu. V případě že dojde na společné setkání s rodinou (s klientovým souhlasem), je důležité zachovat si nestrannost, nezneschopnit klienta a vyslechnout si názory všech zúčastněných stran. Následně pak společně dojít k nejlepšímu řešení, které bude nejvíce v souladu s potřebami klienta.

Celkově jako organizace hodnotíme celý uskutečněný workshop pozitivně. Získané informace nás, jako pracovníky, jistě posunuli o krok dál a věřím, že nám dopomohou k tomu, abychom naši službu pro naše uživatele ještě více zefektivnili.

V příloze rovněž zasílám vzory dotazníků. Jeden je vstupní dotazník pro nového uživatele, který nastupuje do naší služby. Ten druhý je pak dotazník spokojenosti již stávajícího uživatele, upravený pro naši cílovou skupinu.