



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



asociace
komunitních
služeb

Metodika vyhodnocování dopadu sociální služby



PIAFA Vyškov, z.ú.
založeno roku 1994

sociální služba „SOCIÁLNÍ REHABILITACE“



PIAFA Vyškov, z. ú., má stanovena pravidla pro hodnocení spokojenosti uživatelů s poskytováním služeb, v souladu s naplňováním Standardu kvality č. 15. Jedná se o zjišťování spokojenosti s výsledkem služby – tj. s naplněním individuálního plánu služby, a dále o spokojenost s celým průběhem služby - procesem informování o službě, nabídkou služby, spolehlivostí služby, dostupností, kompetentností personálu, věrohodností a komunikací.

Spokojenost zjišťujeme u všech uživatelů služby.

Podklady pro vedení hodnotícího rozhovoru s uživatelem služby v průběhu poskytování služby a při jejím ukončení

Soubor okruhů otázek, které využívá klíčový pracovník nebo sociální pracovník při průběžném hodnocení sociální služby nebo při jejím závěrečném hodnocení.

Okruhy otázek slouží k ověření dostatečné informovanosti uživatele o smyslu a průběhu sociální služby, ověřují také, zda se skutečně pracuje na tom, co si uživatel přeje, jaká byla jeho představa.

Jedná se o polostrukturovaný scénář hodnotícího rozhovoru s uživatelem, ze kterého klíčový nebo sociální pracovník vychází orientačně.

Průběžné hodnocení:

- Znáte jméno svého klíčového pracovníka, tedy člověka, který s Vámi pracuje na individuálním plánování?
- Je služba plánována společně, podle Vašich představ, s klíčovým pracovníkem?
- Odpovídá průběh a obsah aktivit sociální služby Vaším představám?
- Víte, na koho se obrátit se stížností a jakým způsobem bude stížnost vyřízena?
- Jste spokojen s komunikací a přístupem klíčového pracovníka, popř. týmového pracovníka během poskytování sociální služby?

Závěrečné hodnocení:

- Byl jste srozumitelně informován o právech a povinnostech, které plynou ze smlouvy o poskytnutí sociální služby?
- Byl jsem srozumitelně informován o podobě sociální služby v bezplatné formě, popř. možnostech a podmínkách využití fakultativních činností?
- Byl jsem informován o tom, že mohu nahlížet do dokumentace vedené v souvislosti s mým využíváním sociální služby? Využil jsem této možnosti?
- Jak bych hodnotil respektující přístup klíčového pracovníka k mým rozhodnutím a mojí vůli?
- Projevil-li jsem zájem, podporoval poskytovatel sociální služby moje kontakty s okolím, pomohl mi využít další instituce apod., což celkově přispělo k řešení mojí sociální situace?
- Pomohla Vám čerpaná sociální služba dosáhnout stanovených cílů?

Jako podklad pro hodnocení služby slouží také zápisy o průběhu služby, zápisy z klientských porad, z intervizí, supervizí, atd.



Organizace má stanoveny **ukazatele zjišťování** naplňování souladu poslání, cílů a zásad služby s osobními cíli uživatelů služby:

- klient realizuje konkrétní kroky pro řešení nepříznivé situace,
- podpora zvenčí je postupně eliminována,
- klient samostatně zvládá přechodnou krizovou situaci (hledá řešení bez podpory).

Přítomnost ukazatelů v cílech a celé dokumentaci vedené k poskytování sociální služby ověřuje sociální pracovník služby, pravidelně 1x ročně po závěrečném shrnutí průběhu služby klíčovým pracovníkem.

PIAFA Vyškov, z. ú. do budoucna uvažuje o zavedení, některých hodnotících dotazníků (GAF, Honos) pro zkvalitnění hodnocení poskytované služby a jejího průběhu a pro efektivnější hodnocení dopadu služby.