**Cíle krizové pomoci a jejich měření 2017**

1. **Stabilizovat situaci uživatelů**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hodnocení cíle** | **Zdroj informací** | **Výstup** |
|  |  |  |
| a) Poskytnout bezpečné přístřeší, zpravidla nepřevyšující 7 dní (počet) | Dohodnutá spolupráce na krizové pomociZávěr poskytnutí služby Statistický program BakalářSociální karty  | Dospělých uživatelů 28 Děti s dospělým 54 |
| b) Poskytnout základní informace, možnost poradit se (počet) | Dohodnutá spolupráceSociální karty  | Dospělých uživatelů 28Děti: 0 |
| c) Vyřešit situaci v zaměstnání | Dohodnutá spolupráceSociální karty | Dospělých uživatelů 1 |
| d) Zajistit finance (počet) | Dohodnutá spolupráce Denní záznamSociální karty | Dospělých uživatelů 13 |
| e) Vyřešit bydlení (počet) | Zápis zájemce KPDohodnutá spolupráce Denní záznamSociální karty | Dospělých uživatelů 26 |
| f) Zajistit osobní bezpečí (počet) | Dohodnutá spolupráce Denní záznamSociální karty | Dospělých uživatelů 5 |

1. **Zahájit vyřizování běžných záležitostí**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a) Řešení dokladů (s kolika) | Zápis zájemce KPDenní záznamSociální karty  | Dospělých uživatelů 27 |
| b) Posilování rodičovských kompetencí (s  | Dohodnutá spolupráce Denní záznamSociální karty | Dospělých uživatelů 9 |
| c) Kontakt se společenským prostředím  | Dohodnutá spolupráce Denní záznamSociální karty | Dospělých uživatelů 11 |
| d) Zajištění zdraví  | Dohodnutá spolupráce Denní záznamSociální karty | Dospělých uživatelů 8 |

1. **poskytovat kvalitní službu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a) udržovat vhodné materiální zajištění krizové pomoci - pokoj, drogérie, strava (stav,) | Stav a vybavení krizového pokoje, kontrola zásob na krizovou pomoc, dohodnutá spolupráce a její závěr | Krizový pokoj je vhodně vybavan a průběžně opravován a inovován. Zásoby na KP jsou jak potravinové, tak hygienické. Pravidelně se kontroluje expirace. A stále je k dispozici strava bezlepková a pro diabetiky. Pokoj byl letos vymalován.  |
| b) individuálně se věnovat uživatelům dle jejich potřeby (délka pobytu, počet intervencí) | Statistický program Bakalář, excelová tabulka intervencí,Dohodnutá spolupráce a její hodnocení Statistický program BakalářExcelová tabulka intervencí  | Všichni uživatelé zaevidování ve statistickém programu Bakalář. Délka pobytu je zaznamenána také v dohodě s uživateli a závěrečné spolupráci. Průměrná délka pobytu byla 7,2 dne. 20 dospělých uživatelů využilo službu na 2 až 7dní. 8 uživatelů z 28 využili služby déle jak sedem dní. Nejkratší pobyt byl dva dny, nejdelší pobyt byl 15 dní.  |
| c) dodržovat a revidovat předpisy (vyhodnocení výjimek, vyhodnocení stavu předpisů) | Hodnocení zaměstnancůSložky s předpisy – originál, kopie, elektronicky | Hodnocení zaměstnanců proběhlo 4x za rok. Předpisy po celý rok garanti postupně revidovali a stále je co revidovat. Výjimek bylo uděleno 9. 8x se jednalo o oprávněné prodloužení pobytu na KP o více jak sedm dní, 1x podpora mimo dohodnuto spolupráci.  |
| d) dostatečně vzdělávat personál (školení) | Osvědčení ze školení, zápis ze školeníElektronické tabulky | Všechny pracovnice a pracovník splnili povinné vzdělávání. |
| e) mít zajištěnu adekvátní zastupitelnost personálu a podporu v týmu (předpisy, porady, supervize) | Organizační řád, zápisy z porad, záznamy ze supervizí | Zastupitelnost byla zajištěna v rámci základního týmu. Předpisy evidujeme průběžně, každý garant si hlídá svoje a týmu představuje změny. Porady týmu probíhali pravidelně po celý rok. Supervize proběhly celkem 7 x skupinové.  |
| f) vyhodnocovat stížnosti a dotazníky (1x ročně) | Uložení stížnosti a dotazníky | na krizovou pomoc nebyla podána žádná stížnostvyhodnocení dotazníků je přílohou k tomuto vyhodnocení cílů  |

1. **naplňovat strategické cíle organizace**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a) využitelnost krizových lůžek (počet a %) | Statistický program Bakalář | Celková obsazenost lůžek byla 591 lůžkodnů a 40,5 %. Podstatné zvýšení bylo dáno především více početnými rodinami a více delšími pobyty.  |
| b) vyhodnocení zájemců o krizovou pomoc (domácí násilí, ztráta bydlení, odmítnutí) | Statistický program Bakalář, excelová tabulka zájemců v elektronické podobě  | První kontakt telefonický proběhl s 50 dospělými.Osobní kontakt osobní s 28 dospělými.KP poskytnuta z důvodu:Domácí násilí 5 osobBez domova 23 osobOdmítnut byl jeden, měl možnost být u známých Ochranu policie neměl nikdo.  |
| c) spolupráce se školami a vzdělávacími zařízeními | Zápis z porad vedení, návštěvní knihaSeznam praktikantů  | Spolupracujeme se základní školou v Žamberku, z důvodu umístění dětí atd. Ostatní školy, jen omluvení žáků. Pratikantky byly 4. |
| d) spolupráce s veřejností (návštěvy, veletrhy, DOD, kontakty, formy) | Zápis z porad vedení, návštěvní knihawww stránky, kronika Domova | Na podzim Den otevřených dveří pro veřejnost.Veletrhy sociálních služeb: Žamberk, Kostelec nad Orlicí, Česká Třebová, Ústí nad Orlicí, PardubiceNavštívili nás: OSPOD Žamberk, Kostelec nad Orlicí, Rychnov nad Kněžnou, Lanškroun, Ústí nad Orlicí, Česká TřebováPolicie ČR, Městská policie, Kriminální a cizinecká policie Ústí nad OrlicíÚP ŽamberkO službě se nejvíce zmiňují naše webové stránky ([www.cema-nno.cz](http://www.cema-nno.cz)), dále na nástěnce před Domovem a facebooku. Letáčky KP jsou vždy dostupné na akcích konaných pro veřejnost.  |