

Obsah:

Úvod	1
1 Zpráva o spolupráci sociálních služeb péče o osoby s duševním onemocněním s ostatními službami v Karlovarském kraji	2
1.1 Focus group s odborníky o spolupráci v Karlovarském kraji	2
1.2 Dotazníkové šetření mezi odborníky a uživateli služeb na téma spolupráce sociálních a zdravotních služeb v Karlovarském kraji	4
1.3 Dotazníkové šetření: Průchodnost uživatelů péče mezi službami.....	8
2 Zpráva o činnosti sociálních služeb pro osoby s duševním onemocněním v okrese Karlovy Vary, které vznikly v roce 2011	11
2.1 Zjištění kvantity práce ve službách	12
2.2 Externí procesní audit služeb	13
2.3 Hodnocení spokojenosti se službou	14
2.4 Mapování současného stavu klientů.....	14
3 Metodika auditu kvality sociálních služeb péče o osoby s duševním onemocněním	16
3.1 Použité metody šetření	16
3.1.1 Výčet metod	16
3.1.2 Schéma použití metod hodnocení služeb.....	17
3.1.3 Poznámky k použitým metodám.....	24
3.2 Teoreticky možné oblasti sledování a hodnocení.....	24
3.2.1 Sledování nepřímých ukazatelů	25
3.2.2 Šetření kvality života.....	25
3.2.3 Fyzické zdraví, symptomatika, kognitivní funkce, emoce, chování	25
3.2.4 Šetření potřeb jedince	26
3.2.5 Potřeby služeb	26
3.2.6 Potřeby akce	26

3.2.7	Spokojenost se službami.....	26
3.2.8	Organizační model služeb.....	26
4	Doplnění implementačního plánu vzniklého v projektu Rozvoj péče o osoby s duševním onemocněním na území Karlovarského kraje (2010–2011) o plán péče pro Sokolovsko a Chebsko.....	28
4.1	Východiska pro doplnění implementačního plánu.....	28
4.2	Koncepce péče o osoby s duševním onemocněním na území Karlovarského kraje (2011) a její doplnění pro Sokolovsko a Chebsko.....	31
4.3	Obecný charakter služeb.....	32
4.4	Služby v resortu zdravotnictví.....	35
4.5	Služby v resortu sociálních věcí.....	37
4.6	Služby překrývající resort zdravotnictví a resort sociálních věcí.....	41
4.7	Služby z resortu školství.....	42
	Seznam samostatných příloh.....	43
	Příloha č. 1: Zápis ze skupinové diskuse na téma „Spolupráce mezi sociálními a zdravotními službami v Karlovarském kraji“ (v rámci péče o osoby s duševním onemocněním).....	44
	Příloha č. 2: Dotazníkové šetření mezi odborníky a uživateli služeb na téma spolupráce sociálních a zdravotních služeb v Karlovarském kraji.....	47
	Příloha č. 3: Mapování současného stavu klientů.....	49
	Příloha č. 4: Hodnocení spokojenosti se službou.....	68
	Příloha č. 5: Celkové shrnutí dotazníkového šetření: Průchodnost uživatelů péče mezi službami.....	90
	Příloha č. 6: Zjištění kvantity práce ve službách.....	111
	Příloha č. 7: Externí procesní audit služeb.....	129
	Seznam dalších příloh.....	149
	Příloha č. 8: Vyplněné odpovědi dotazníkového šetření mezi odborníky na téma spolupráce sociálních a zdravotních služeb v Karlovarském kraji	
	Příloha č. 9: Vyplněné odpovědi dotazníkového šetření mezi uživateli služeb na téma spolupráce sociálních a zdravotních služeb v Karlovarském kraji	