



Analýza poskytování sociální služby KLUB-KO (sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi) na Šumpersku za rok 2016

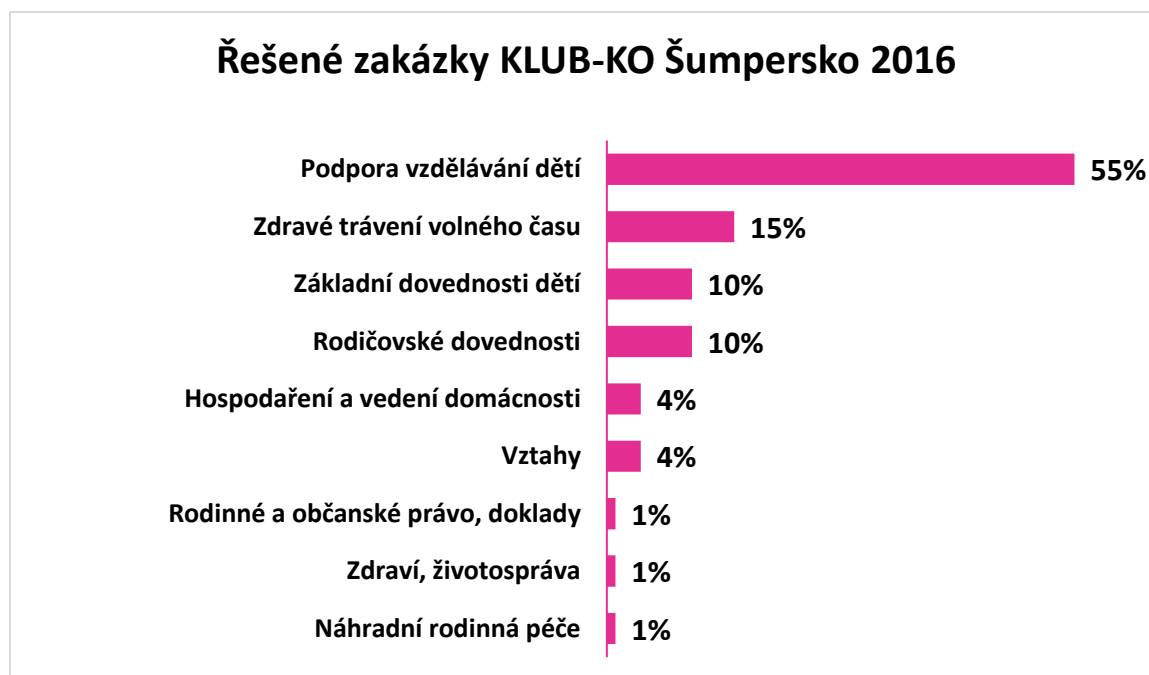
Poskytovatel sociální služby: SPOLEČNĚ-JEK HETANE, o. p. s.

Místo poskytování služby: území obce s rozšířenou působností Šumperk

V roce 2016 jsme průběžně prováděli zjišťování kvality námi poskytovaných služeb. Pracovníci zaznamenávali jednotlivé podněty a na počátku roku 2017 provedli i cílené dotazníkové šetření, jak mezi uživateli, tak mezi spolupracujícími osobami a institucemi.

V roce 2016 byla služba poskytnuta 34 rodinám (34 dospělých a 71 dětí) při 1 467 intervencích a 700 kontaktech. Službu poskytovaly 2 pracovníci s celkovým úvazkem 1,5.

1. S čím se na službu uživatelé obracejí?

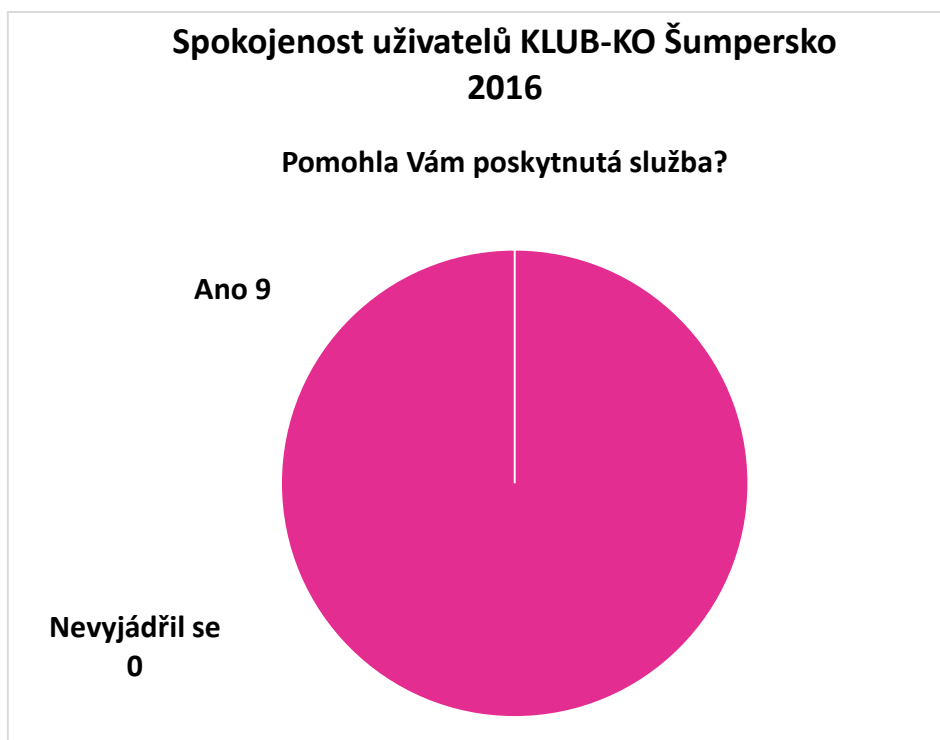


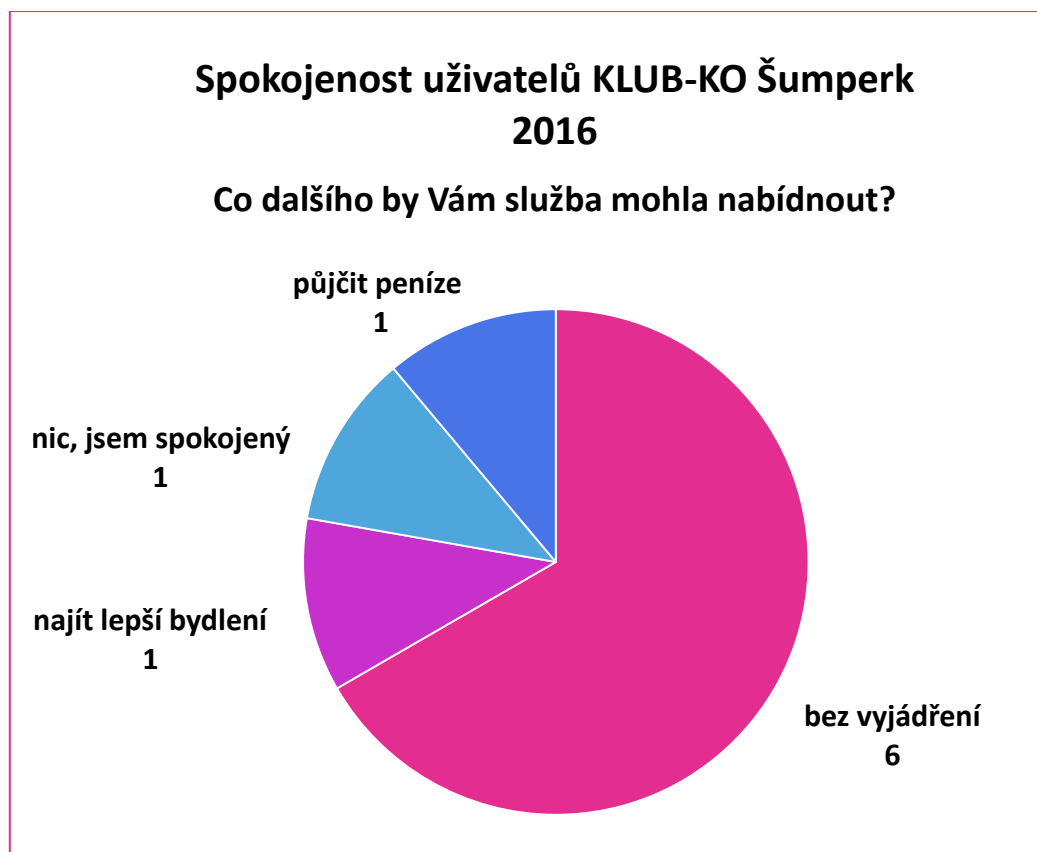
Ze získaných zpětných vazeb vyplývá:



2. Spokojenost uživatelů služby:

Na dotazník odpovědělo celkem 9 osob ze 14 oslovených.





Připomínky, náměty a doporučení ze strany uživatelů služby:

- Bydlení
- Máme všechno!
- Známký se lepší.
- Peníze.

Vyjádření pracovníků:

Pracovníci s uživateli pravidelně hodnotí průběh poskytování služby, řeší tedy s rodiči i jejich představy o poskytování služby dětem. Dle těchto požadavků a možností služby pak volí metody a formy práce s dětmi.

Pro hledání lepšího bydlení odkazují pracovníci na naši službu terénních programů, která má k tomuto vytvořenu kapacitu i bohatší zkušenosti.

Celkově jsou uživatelé s činnostmi a způsoby poskytování služby spokojeni a návrhy se týkají individuální situace v rodině. Služba tedy bude i nadále poskytována v současném rozsahu.

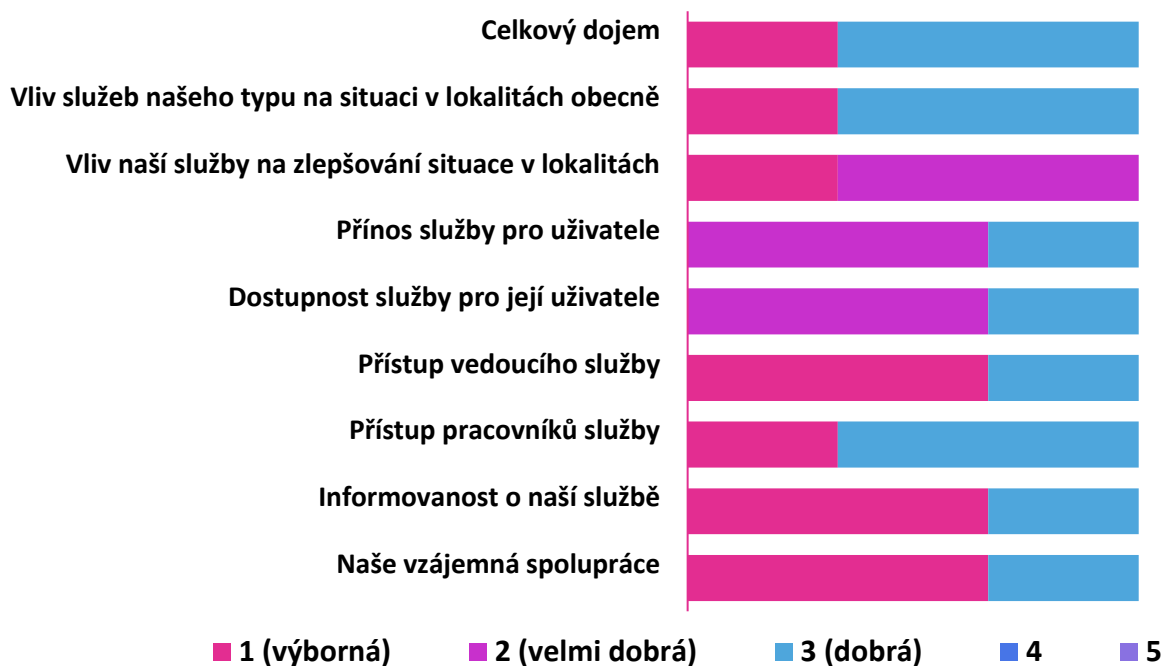


3. Hodnocení kvality poskytované služby spolupracujícími osobami působícími přímo ve službě (kolegové, externí pracovníci, studenti na praxi, dobrovolníci apod.)

Na dotazník odpověděly celkem 3 osoby – 2 pracovníci naší organizace a 1 externí spolupracovník.

Hodnocení kvality spolupracujícími osobami KLUB-KO Šumpersko 2016

Jak hodnotíte:





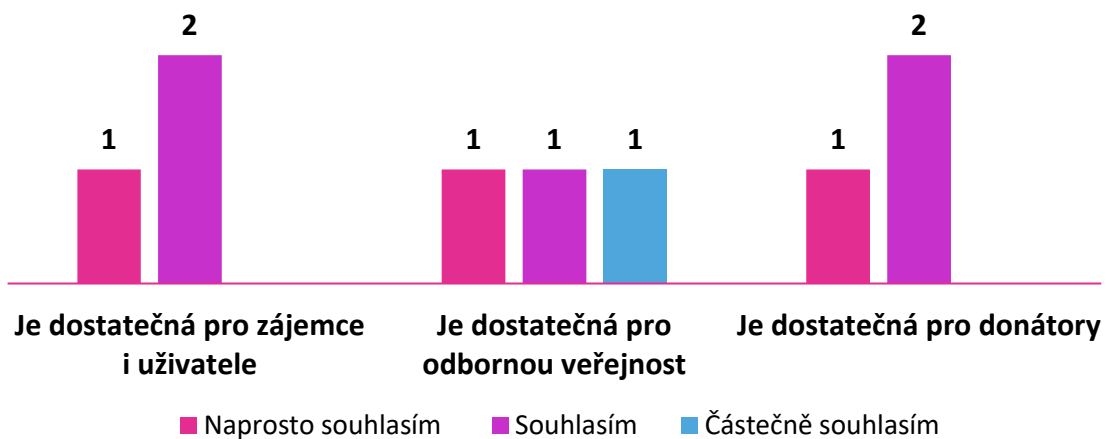
Hodnocení vzájemné spolupráce KLUB-KO Šumpersko 2016



Přístup pracovníků služby KLUB-KO Šumpersko 2016

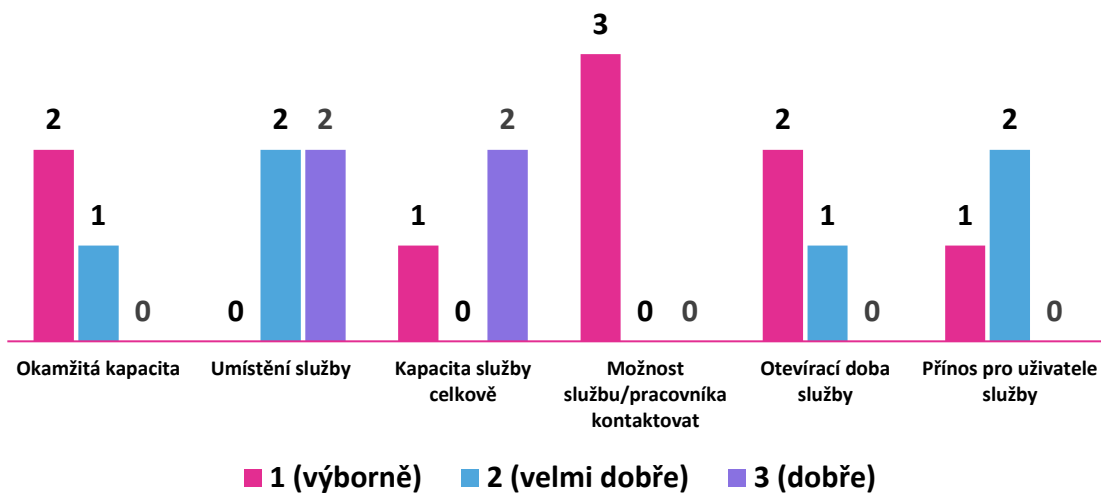


Informovanost o službě KLUB-KO Šumpersko 2016



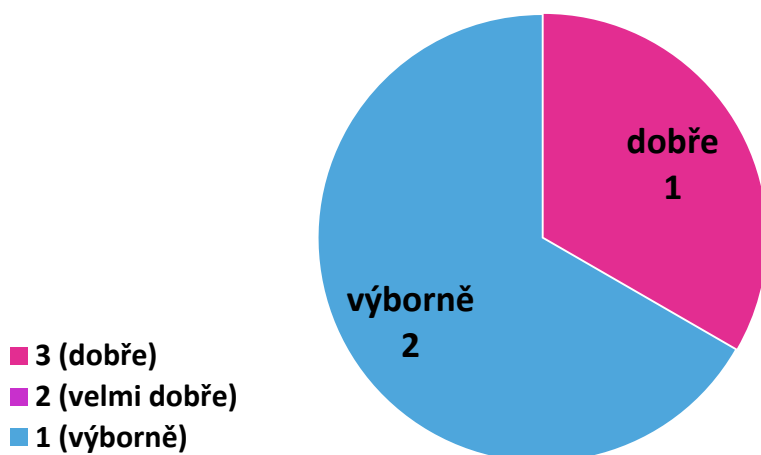


Dostupnost služby pro uživatele KLUB-KO Šumpersko 2016



Hodnocení služby KLUB-KO Šumpersko 2016

Odpovídají představy o nabídce a fungování služby realitě?



Připomínky, náměty a doporučení ze strany spolupracujících osob:

- Takový terén jako máte u vás by měl fungovat všude.
- Přeji vám, aby se služba udržela a přidali vám peníze.
- dobrá spolupráce mezi kolegy - táhnutí za jeden provaz
- Pobočky v lokalitách
- více pracovníků.

Vyjádření pracovníků služby:

Domníváme, že spokojenost se spoluprací mezi jednotlivými službami je na dobré úrovni. Budeme ji dále udržovat či zlepšovat. Milé kolegyně a kolegové, děkujeme za spolupráci!



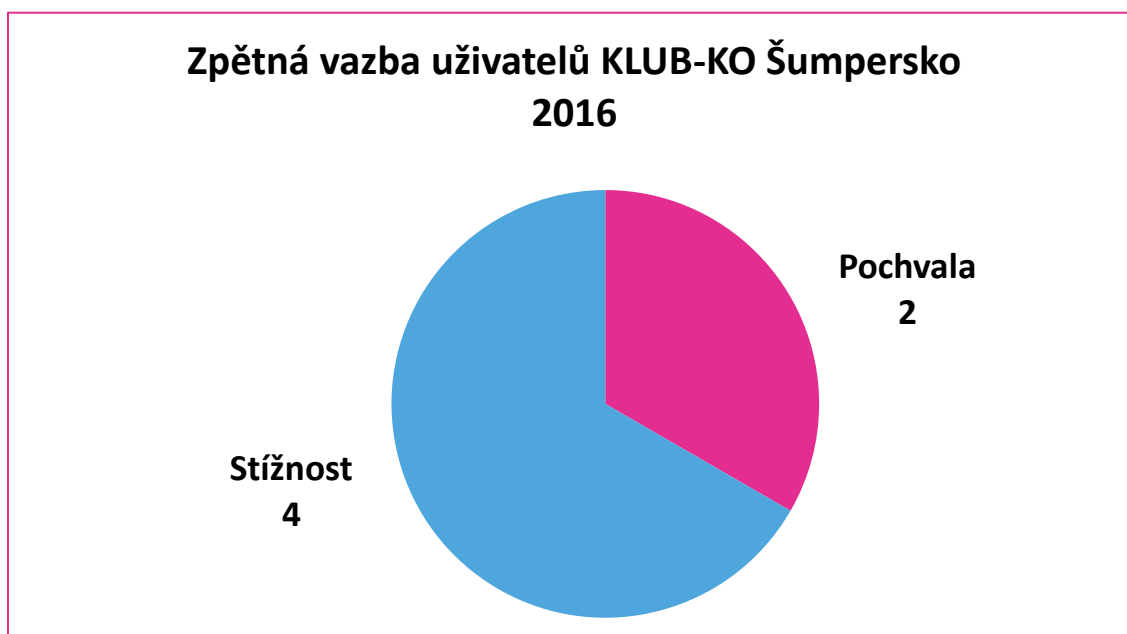
4. Spokojenost organizací a institucí spolupracujících se službou KLUB-KO Šumperk

K činnosti služby se nevyjádřila žádná z oslovených institucí nebo organizací.

Připomínky, náměty a doporučení ze strany spolupracujících organizací:

Vyjádření pracovníků:

5. Analýza zpětné vazby uživatelů služby KLUB-KO Šumpersko za rok 2016



Pozitivní zpětná vazba

Jedna pochvala přišla emailem od pracovníka OSPOD a to za služby poskytované rodině a pozitivní výsledky s tím spojené. Druhá byla vyslovena uživateli služby a to za úspěchy, kterých děti dosáhly ve škole na základě školní přípravy s pracovníkem služby.

V rámci průběžného i závěrečného vyhodnocování individuálních plánů uživatelů dostáváme i pozitivní zpětnou vazbu, kterou však nezaznamenáváme v samostatné Evidenci vyjádření uživatelů ke službě, ale je uvedena v záznamech o poskytování služby konkrétním uživatelům (evidenční program Highlander). Tento druh zpětné vazby vyhodnocujeme v rámci analýzy veřejného závazku služby, protože svědčí o souladu potřeb uživatelů s cíli a posláním naší služby.



Stížnosti

Jednalo se o 3 neoprávněné stížnosti:

- Neposkytování finanční podpory uživatelům – není předmětem sociální služby.
- Dětem se nelepší známky – dětem se věnovali pouze pracovníci v dohodnutých konzultacích, jinak rodina o jejich školní přípravu nedbala a rodiče děti do školy nepřipravovali.
- Uživatel chtěl změnit pracovníka – nebyly shledány objektivní důvody pro změnu klíčového pracovníka.

Jedna stížnost byla vyhodnocena jako oprávněná:

- Uživatel nevidí smysl ve spolupráci se službou – uživateli bylo pracovníky vysvětleno, že služby je dobrovolná a uživatel ji může kdykoli ukončit.

Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:

Pracovník se s uživatelem předem domlouvá na podmínkách a čase poskytování služby. Vysvětluje uživateli, že všichni pracovníci nabízejí stejně kvalitní služby, ale že uživatel má právo na volbu klíčového pracovníka.

Uživatelé jsou seznamováni s tím, že službu využívají dobrovolně a mohou smlouvu kdykoli ukončit. Pracovník motivuje rodiče k aktivnímu přístupu, vysvětluje jim důležitost společné práce rodiče s dítětem.

6. Analýza mimořádných událostí ve službě KLUB-KO Šumperk v roce 2016

V roce 2016 nedošlo ve službě k žádným mimořádným situacím.

7. Závěr:

Celkově je sociální služba KLUB-KO na pobočce v Šumperku **přijímána a hodnocena pozitivně**, a to jak ze strany samotných uživatelů, tak ze strany osob či institucí, které s ní spolupracují.

V následujícím období se pracovníci zaměří na další zvyšování kvality poskytované služby, zejména na častější průběžné hodnocení poskytování služby s jednotlivými uživateli.

Zodpovědná osoba: Lenka Čermáková, DiS., vedoucí služby