



Analýza poskytování sociální služby KLUB-KO (sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi) v Ostravě za rok 2016

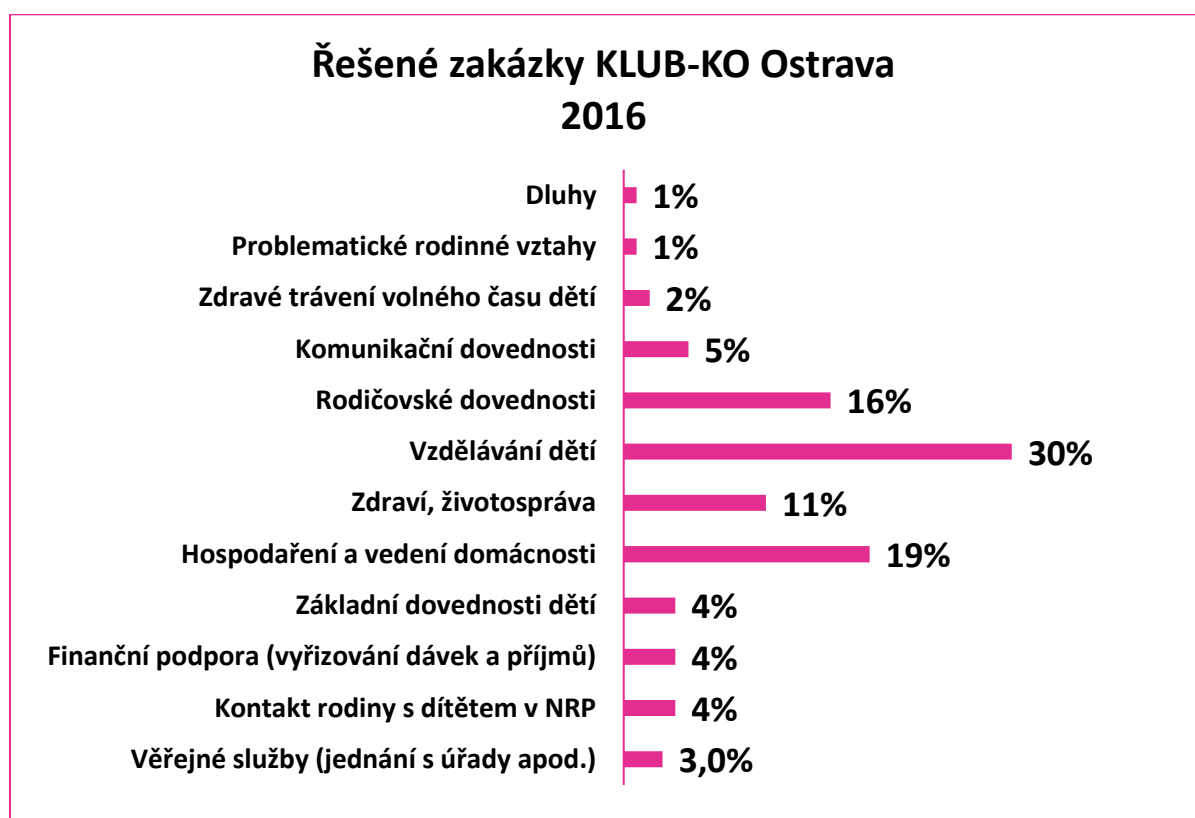
Poskytovatel sociální služby: SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o. p. s.

Místo poskytování služby: U Tiskárny 515/3, Ostrava-Prívov

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.

Služba byla v roce 2016 poskytnuta 70 rodinám s dětmi (139 dětí a 80 dospělých) při 3167 intervencích a 225 kontaktech, celkový úvazek pracovníků byl 2,5.

1. S čím se na službu uživatelé obracejí?



Ze získaných zpětných vazeb vyplývá:

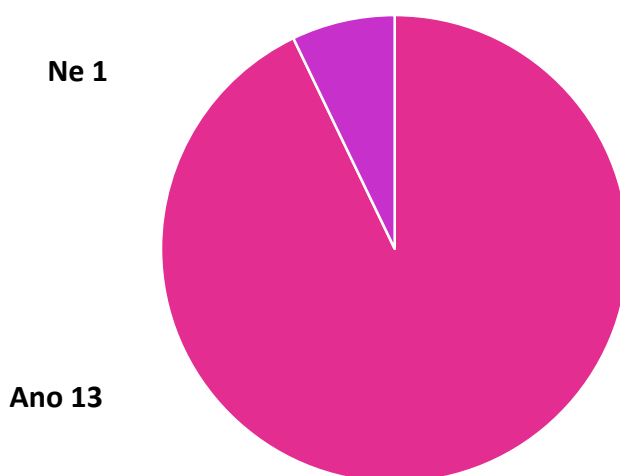


2. Spokojenost uživatelů služby:

Na dotazník odpovědělo celkem 14 osob z 15 oslovených.

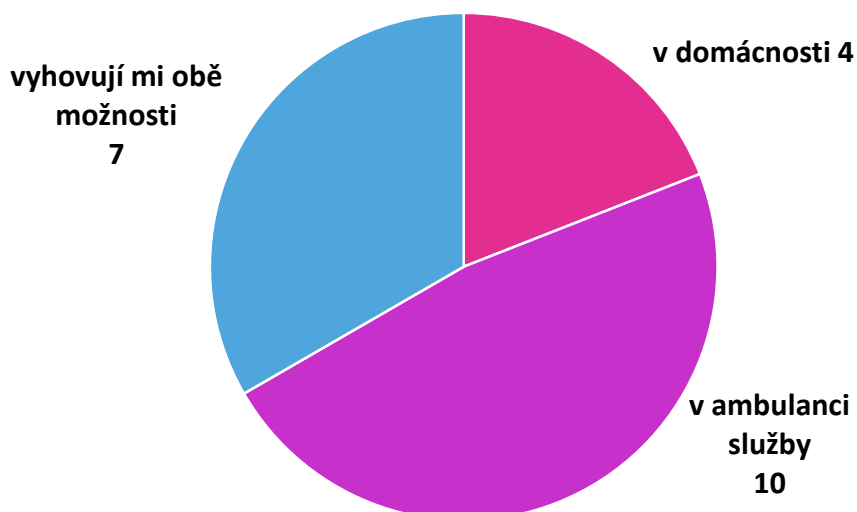
Spokojenost uživatelů KLUB-KO Ostrava 2016

Jste spokojeni s pomocí pracovníka?



Spokojenost uživatelů KLUB-KO Ostrava 2016

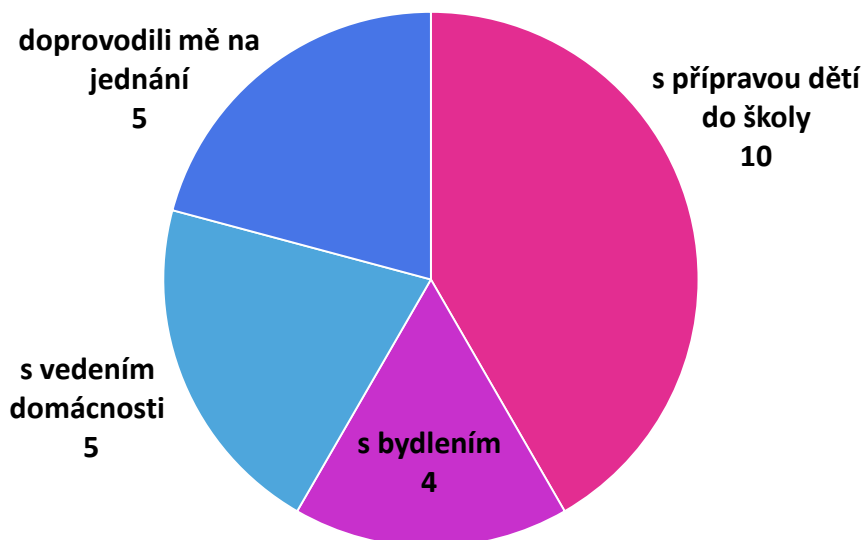
Dáváte přednost pomoci:





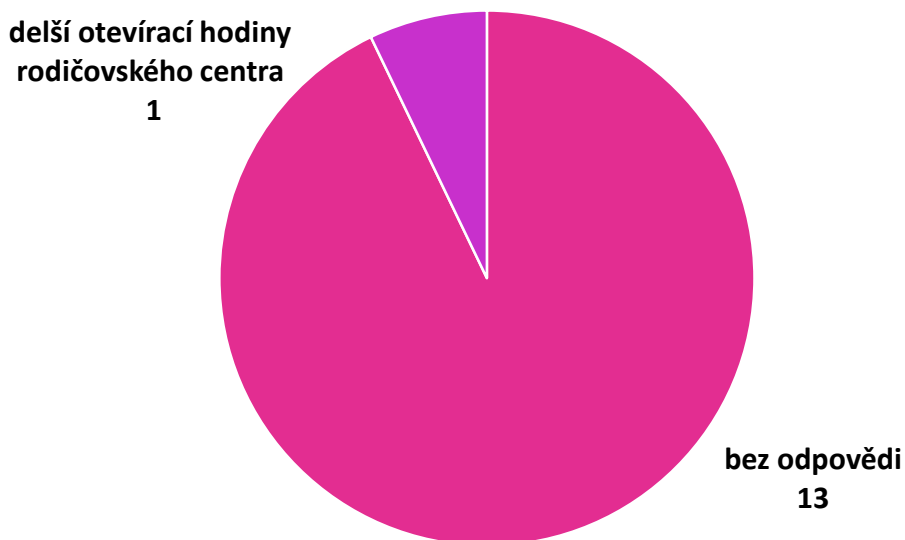
Spokojenost uživatelů KLUB-KO Ostrava 2016

S čím vám pracovníci služby v minulém roce pomohli?



Spokojenost uživatelů KLUB-KO Ostrava 2016

Máte nějaké návrhy nebo přání?





Vyjádření pracovníků:

Otevírací doba rodičovského centra nemůže být prodloužena, protože se shoduje s časem pro poskytování služby ambulantně. Odpolední ambulance je určena zejména pro individuální poskytování služby (nikoli pro skupinové aktivity) a z provozních důvodů je zajišťována nižším počtem pracovníků (kratší pracovní úvazek + souběžné terénní poskytování služby).

Smyslem provozu rodičovského centra jakožto ambulance služby není nahrazovat běžně dostupné veřejné služby pro rodiny s dětmi (předškolní zařízení nebo hlídací služby), ale poskytovat sociální službu dle zákona.

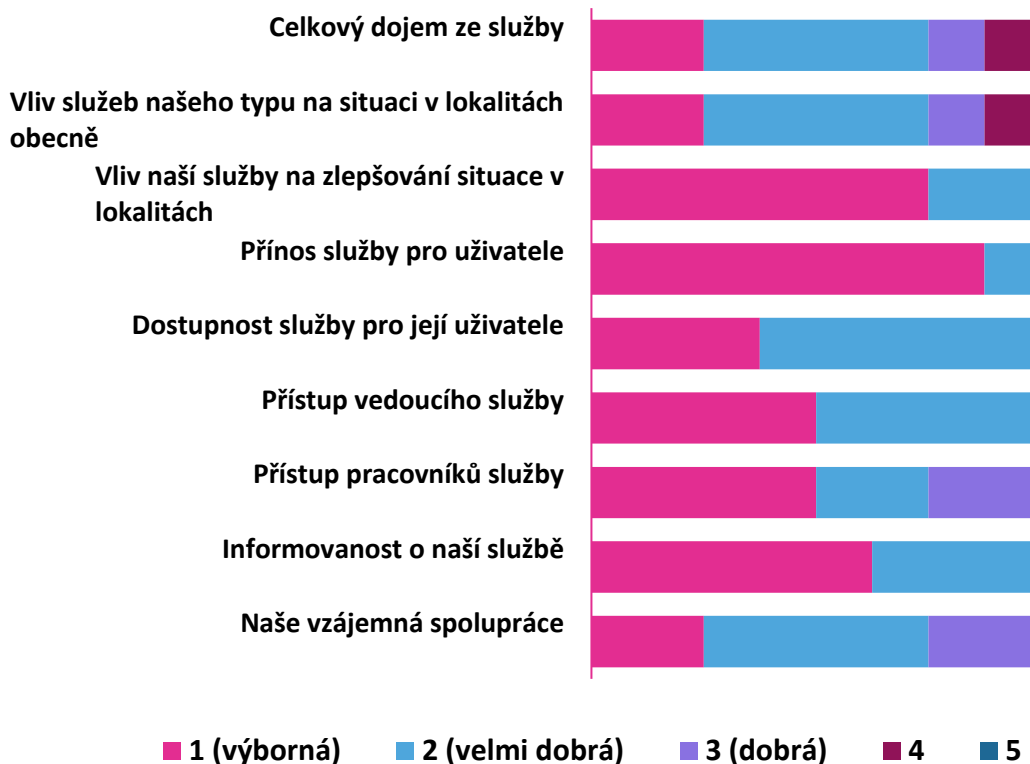
Celkově jsou uživatelé s činnostmi a způsoby poskytování služby spokojeni a kromě jednoho návrhu nemají žádné konkrétní náměty ke změnám. Služba tedy bude i nadále poskytována v současném rozsahu.

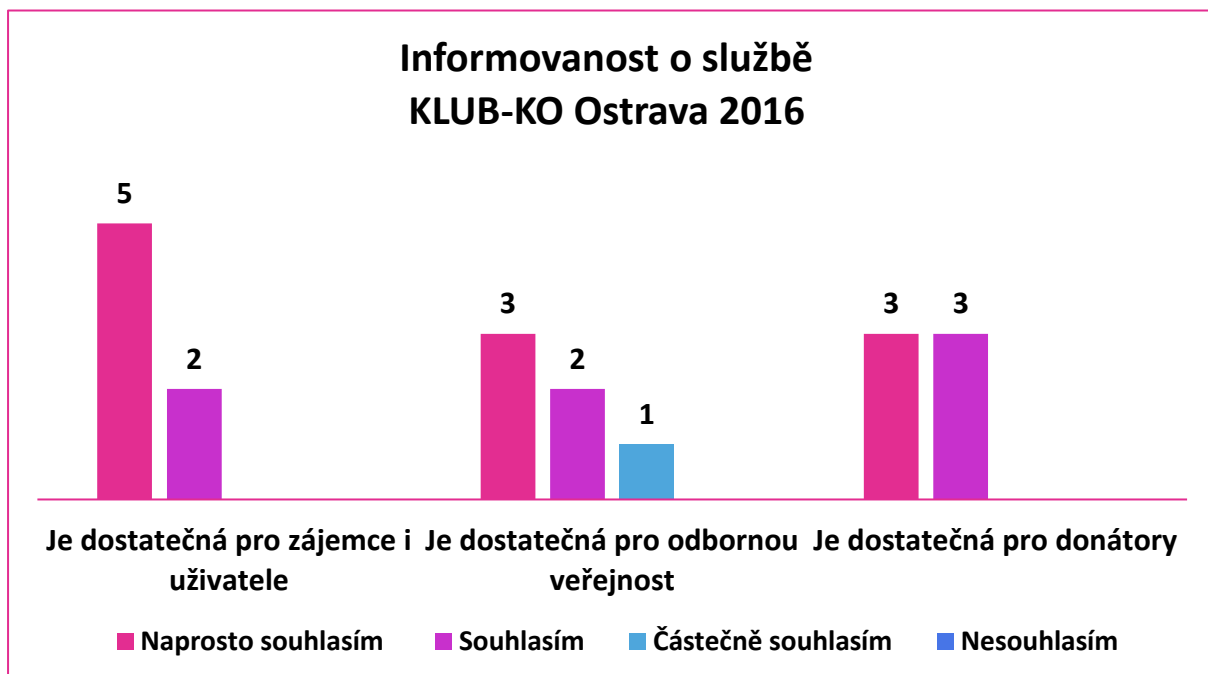
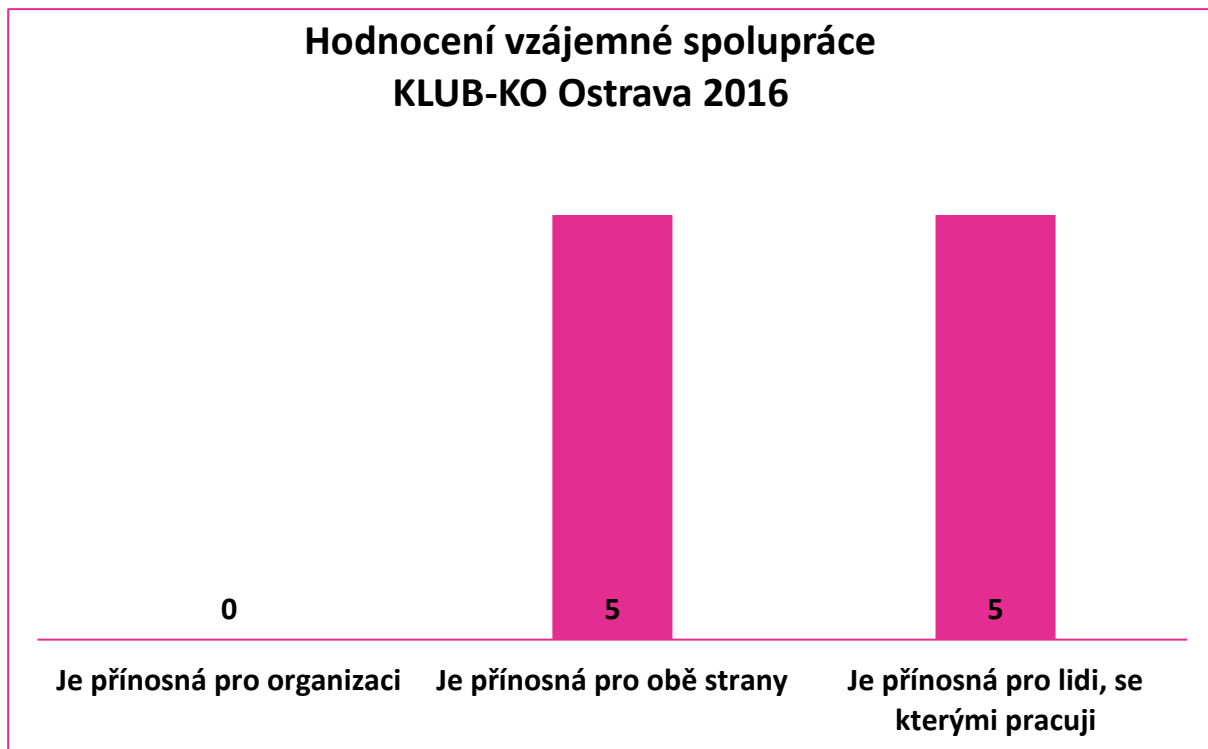
3. Spokojenost spolupracujících osob působících přímo ve službě (kolegové, externí pracovníci, studenti na praxi, dobrovolníci apod.)

Na dotazník odpovědělo celkem 8 osob – 5 kolegů z organizace a 3 studenti na praxi.

Hodnocení kvality spolupracujícími osobami KLUB-KO Ostrava 2016

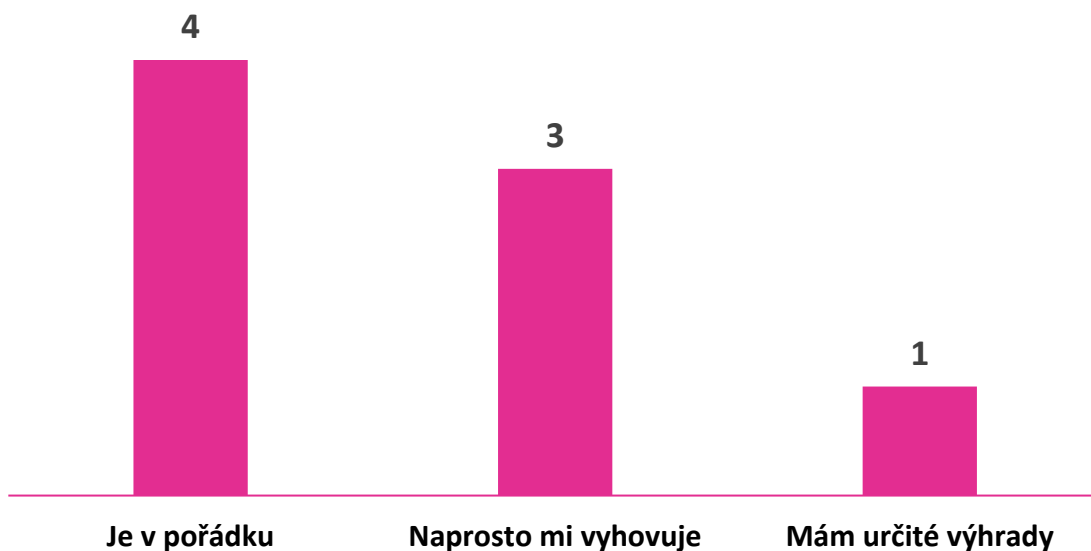
Jak hodnotíte:



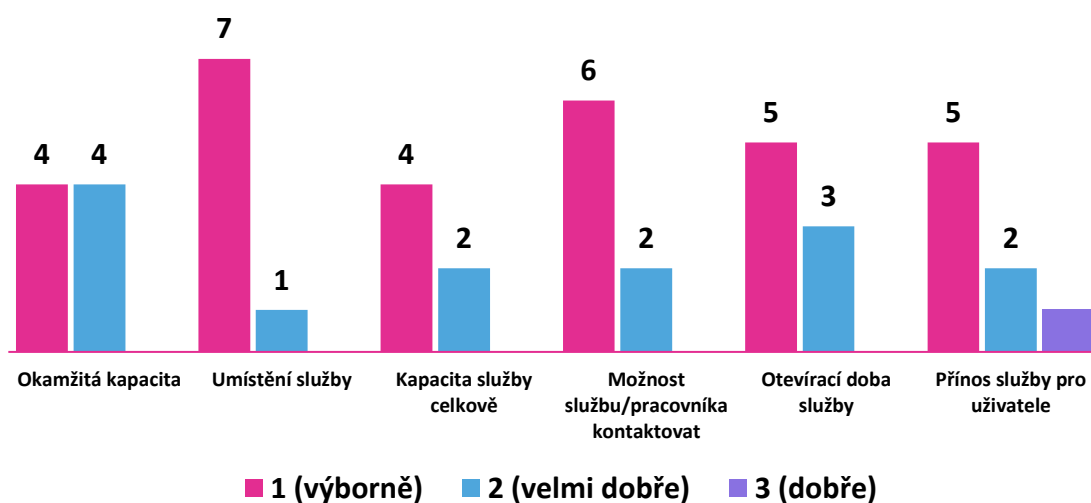




Přístup pracovníků služby KLUB-KO Ostrava 2016



Dostupnost služby pro uživatele KLUB-KO Ostrava 2016





Připomínky, náměty a doporučení ze strany spolupracujících osob:

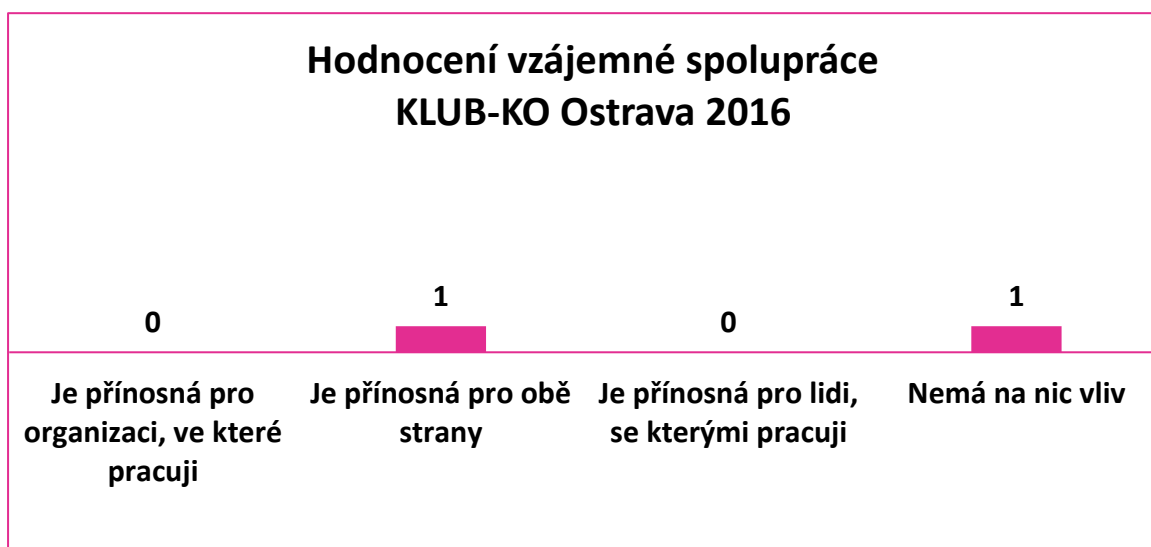
- více terénní práce
- společné akce
- Klienti - rodiče by měli pracovat! Tím, že klienti od této služby mají hodně - jídlo, výchova jejich dětí, věnování se jim, otázkou je jestli si toho váží.
- Myslím, že mají vše co potřebují :-) Víc terénní práce v rodinách více zaměstnanců. Jinak myslím, že vše je OK. Námět: Možná nacvičování jednoduchých představení pro jiné organizace?
- Delší pracovní doba
- Dle mého názoru je služba naprosto dostačující. O SAS jsem měla jinou představu, dle mého názoru služby fungují tak jak jsou nastaveny. Děkuji za poskytnutí absolvování praxe, byla pro mne přínosná, práce s rodinou a romskou komunitou je zajímavá. Pracovníci v SAS jsou lidé na svých místech, ochotní, vstřícní a dle mého názoru velmi aktivní.
- lidé všeho využívají! Neváží si ničeho myslí si že dostanou vše zadarmo!

Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:

Z výsledků dotazníků je zřejmé, že spokojenost se službou KLUB-KO je velmi dobré úrovni. Všichni pracovníci KLUB-KA se budou i nadále snažit, aby i v příštích letech byla spokojenost se službou stejně úspěšná.

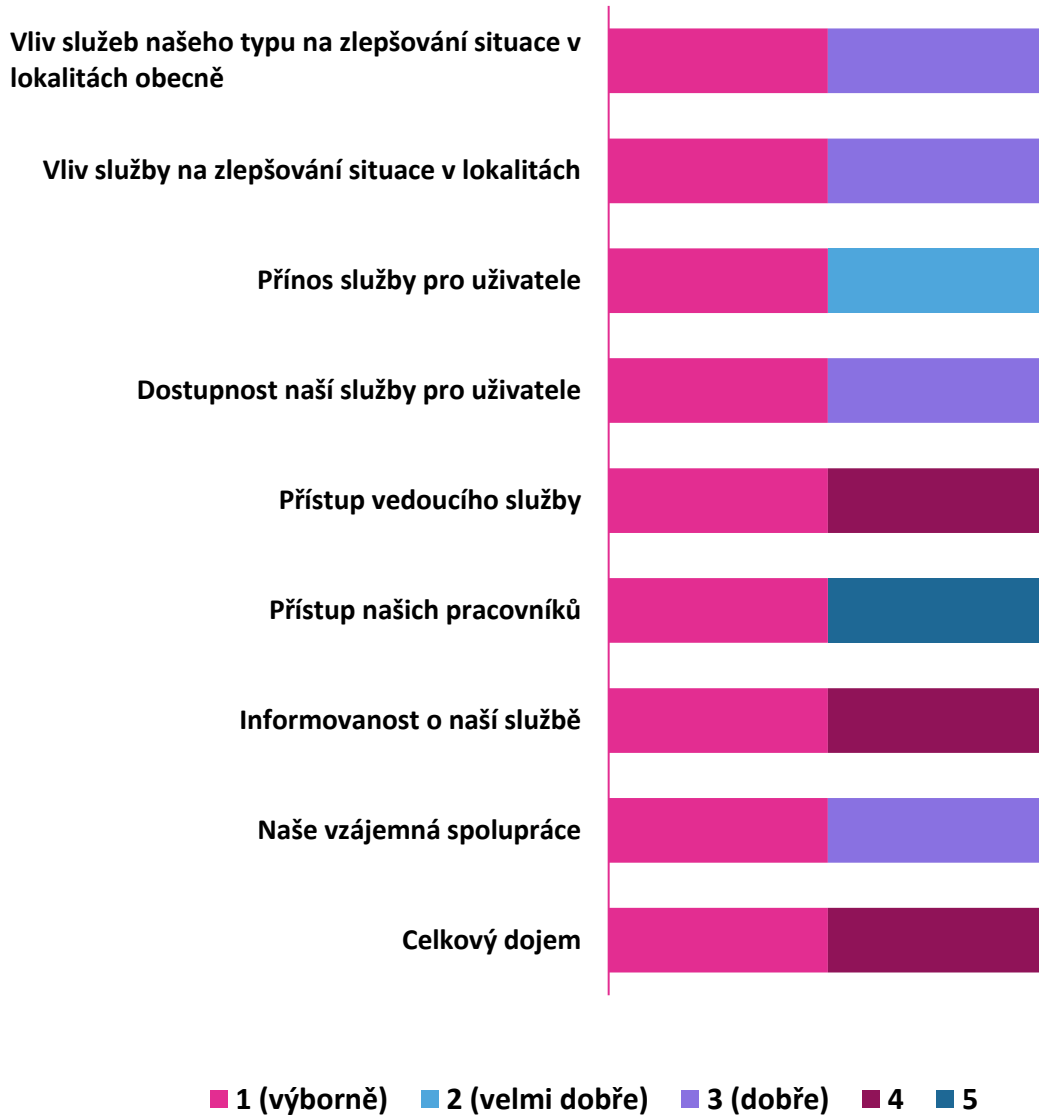
4. Hodnocení kvality poskytované služby ze strany organizací a institucí spolupracujících s KLUB-KO Ostrava v roce 2016

Vyjádřily se celkem 2 instituce (1 zástupce samosprávného úřadu a 1 poskytovatel sociálních služeb).





Hodnocení kvality spolupracujícími organizacemi KLUB-KO Ostrava 2016



Připomínky, náměty a doporučení ze strany spolupracujících osob:

- minimální spolupráce s úřadem, kde je rodina vedena v evidenci, minimální kontakt s potřebnou rodinou.

Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:

S ohledem na pouhé 2 zpětné vazby, z nichž jedna bylo výborné hodnocení, není možné objektivně zhodnotit názor spolupracujících institucí na naši službu. V následujícím období se tedy zaměříme na zlepšení vzájemné zpětné vazby se spolupracujícími institucemi a organizacemi.



5. Analýza zpětné vazby službě KLUB-KO Ostrava:

Pozitivní zpětná vazba:

Rodiče nejčastěji pozitivně oceňují aktivity pořádané v ambulanci služby a v rodičovském centru – společné vaření a jiný nácvik hospodaření v domácnosti, společnou práci s dětmi a možnost posezení a výměny zkušeností mezi rodiči, přípravu dětí na vzdělávání, možnost logopedických konzultací, besedy.

Jako velmi přínosnou hodnotí také možnost získat od organizace hmotnou pomoc, zejména ve formě darovaných potravin ve spolupráci s Potravinovou bankou Ostrava, z. s. Poskytování této pomoci sice není součástí služby KLUB-KO, avšak je uživateli této služby nejčastěji využíváno.

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:

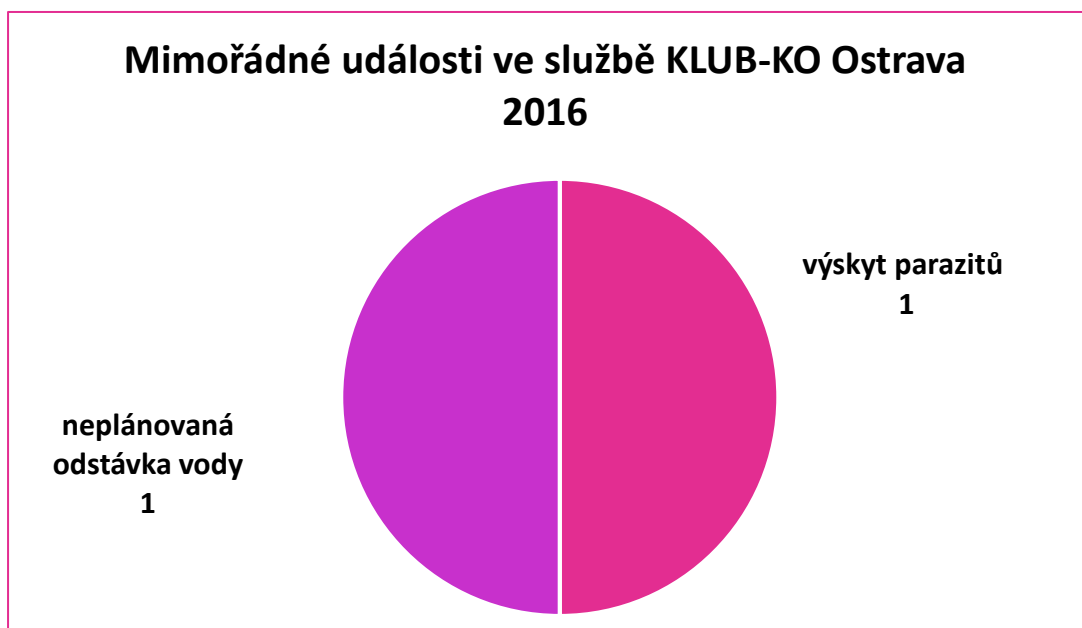
V roce 2016 byla ve službě zaznamenána 1 stížnost, která byla vyhodnocena jako neoprávněná. Jednalo se stížnost rodiče na nedostatečnou pozornost věnovanou pracovníci jejímu dítěti.

Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:

Řídíme se pravidly k poskytování sociální služby, stanovenou provozní dobou, etickým kodexem a zaručujeme tedy rovný přístup ke všem uživatelům. Pracovník uživateli vysvětluje průběh poskytování služby i časový harmonogram.



6. Analýza mimořádných událostí ve službě KLUB-KO Ostrava:



Vyjádření pracovníků:

Výskyt parazitů: je mezi uživateli služby poměrně běžný. Pracovníci proto opakovaně vysvětlují uživatelům zásady prevence šíření a způsoby likvidace nákazy. Pracovníci dodržují pravidla minimalizující možnost přenosu nákazy.

Odstávka vody: v těchto případech není možné službu poskytovat v rodičovském centru, protože nelze dodržet základní hygienické požadavky. Ambulantně a terénně je možné službu poskytovat.

7. Závěr:

Celkově je sociální služba KLUB-KO hodnocena pozitivně. Pracovníci se budou dále soustředit na objasňování pravidel, zásad a smyslu poskytování služby uživatelům. Pracovníci budou i nadále zvažovat podněty ke změnám ve službě ze strany uživatelů.

Služba bude i následujícím obdobím poskytována v současném rozsahu.

Zodpovědná osoba: Lenka Martišová, vedoucí služby