



SPOLEČNĚ – JEKHEANE, o. p. s.

Analýza poskytování sociální služby

Občanské poradny SPOLEČNĚ-JEKHEANE v Šumperku za rok 2016

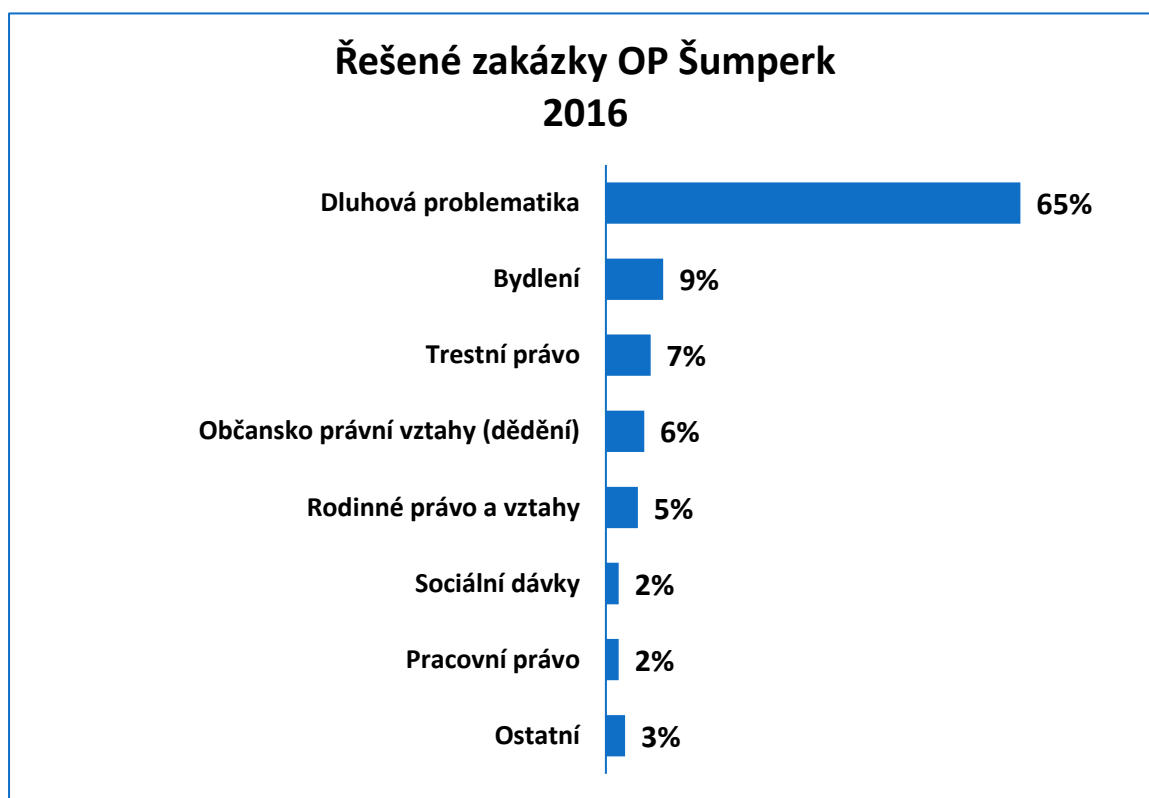
Poskytovatel sociální služby: SPOLEČNĚ-JEKHEANE, o. p. s.

Místo poskytování služby: Hlavní třída 13/3, Šumperk

V roce 2016 jsme průběžně prováděli zjišťování kvality námi poskytovaných služeb. Pracovníci zaznamenávali jednotlivé podněty, na konci roku 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 217 uživatelům při 611 intervencích a 49 kontaktech, celkový úvazek pracovníků byl 0,65.

1. S čím se na službu uživatelé obracejí?

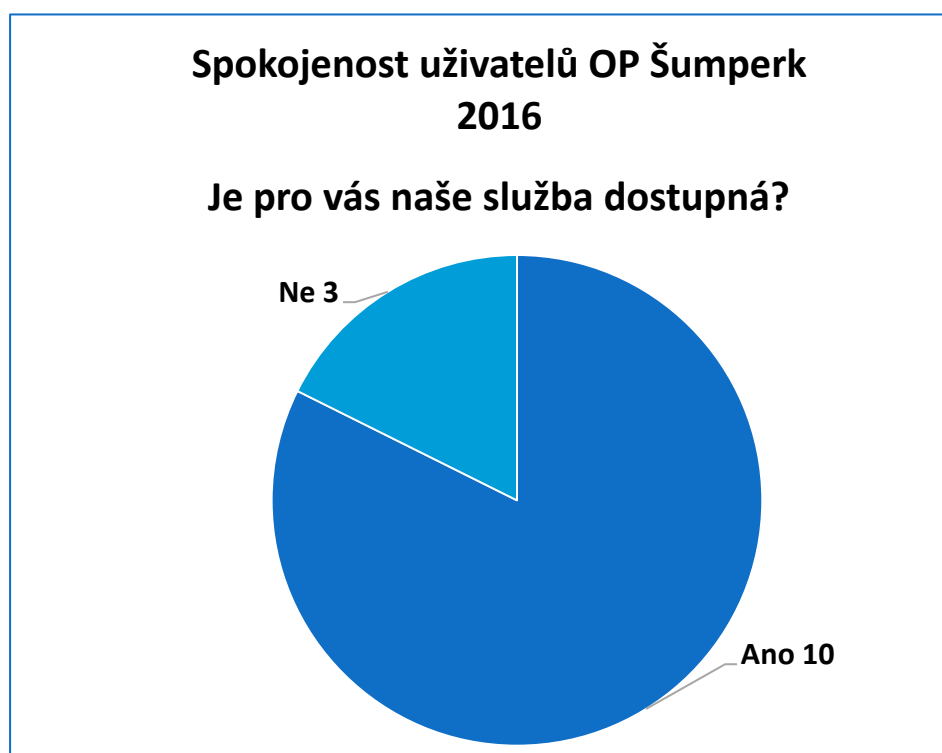




Ze získaných zpětných vazeb vyplývá:

2. Spokojenost uživatelů služby:

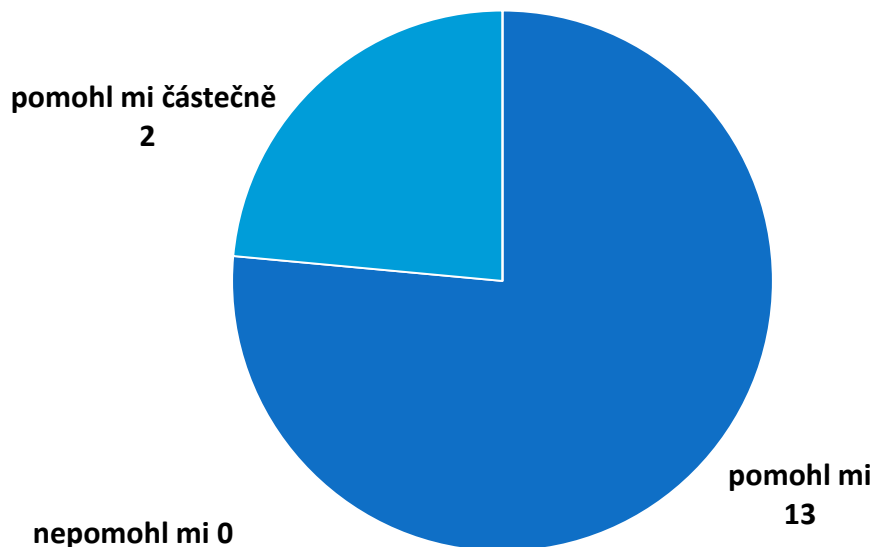
Na dotazník odpovědělo celkem 17 osob z 30 oslovených.





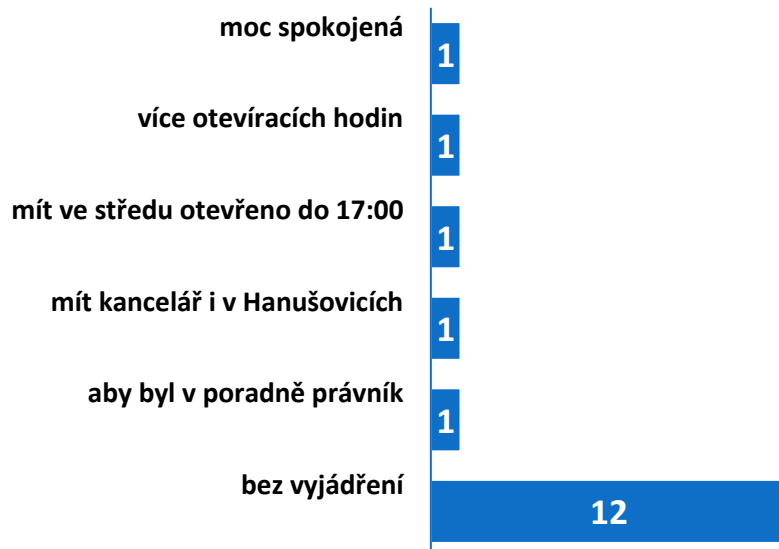
Spokojenost uživatelů OP Šumperk 2016

Pomohl vám poradenský pracovník vyřešit problém?



Spokojenost uživatelů OP Šumperk 2016

Chtěli byste v OP něco změnit?





Vyjádření pracovníků:

Občanská poradna je službou odborného sociálního poradenství, jejímž cílem je poskytování sociální služby. Do tohoto rámce již nespadá právní poradenství kvalifikovaným právníkem. V odůvodněných výjimečných případech je možné využít konzultaci se smluvním právníkem na ostravské pobočce poradny. Nejedná se však o běžně nabízenou službu.

Otevírací hodiny byly upraveny dle finančních možností služby a pracovního úvazku poradkyně a již v předchozím roce prodlouženy do 17:00 hodin v pondělí. Další prodloužení otevíracích hodin za stávající situace není možné.

Otevření pobočky poradny v Hanušovicích je zahrnuto v dlouhodobém plánu rozvoje této sociální služby. Závisí nejen na finančních možnostech organizace, ale také na vytvoření vhodných prostor pro poskytování služby.

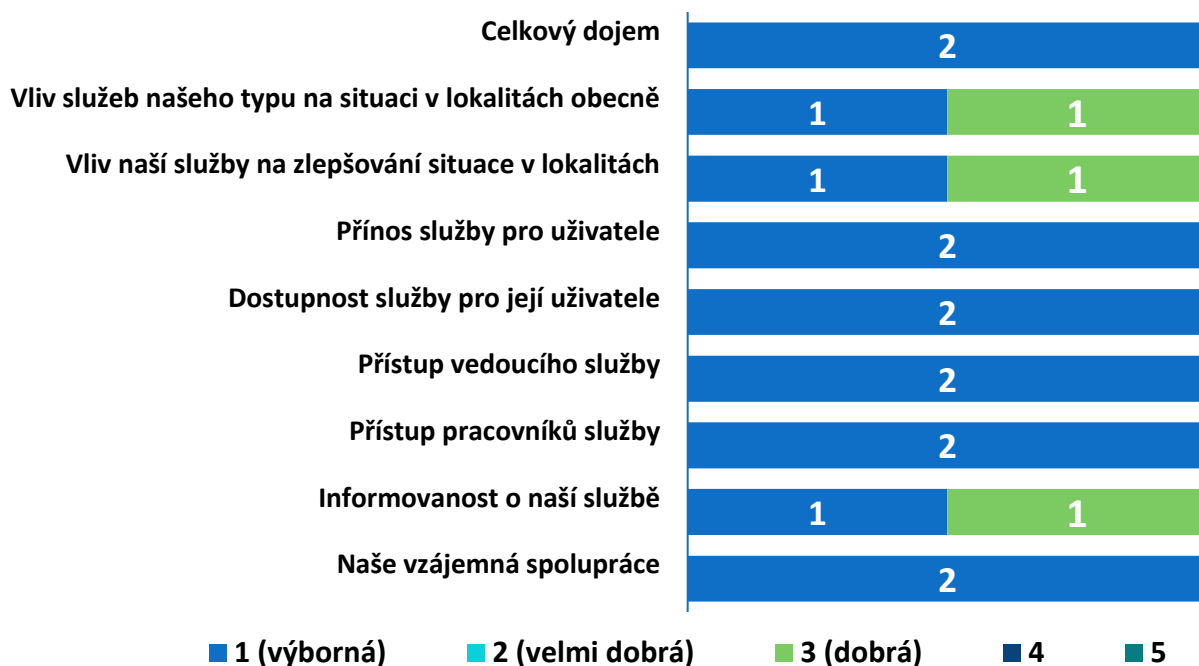
Vážíme se pozitivní zpětné vazby ze strany uživatelů a všem za ni děkujeme!

3. Hodnocení kvality poskytované služby z pohledu spolupracujících osob působících přímo ve službě (kolegové, externí pracovníci, studenti na praxi, dobrovolníci apod.)

Na dotazník odpověděly celkem 2 osoby, jednalo se o 1 pracovníka naší organizace a jednoho externího spolupracovníka.

Hodnocení kvality spolupracujícími osobami OP Šumperk 2016

Jak hodnotíte:



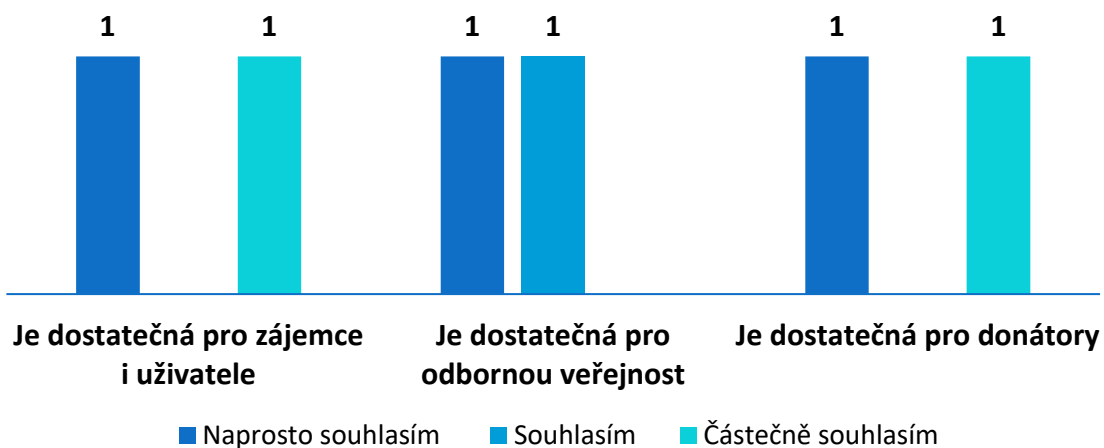


Hodnocení vzájemné spolupráce OP Šumperk 2016

2

Je přínosná pro obě strany

Informovanost o službě OP Šumperk 2016



Přístup pracovníků služby OP Šumperk 2016

1

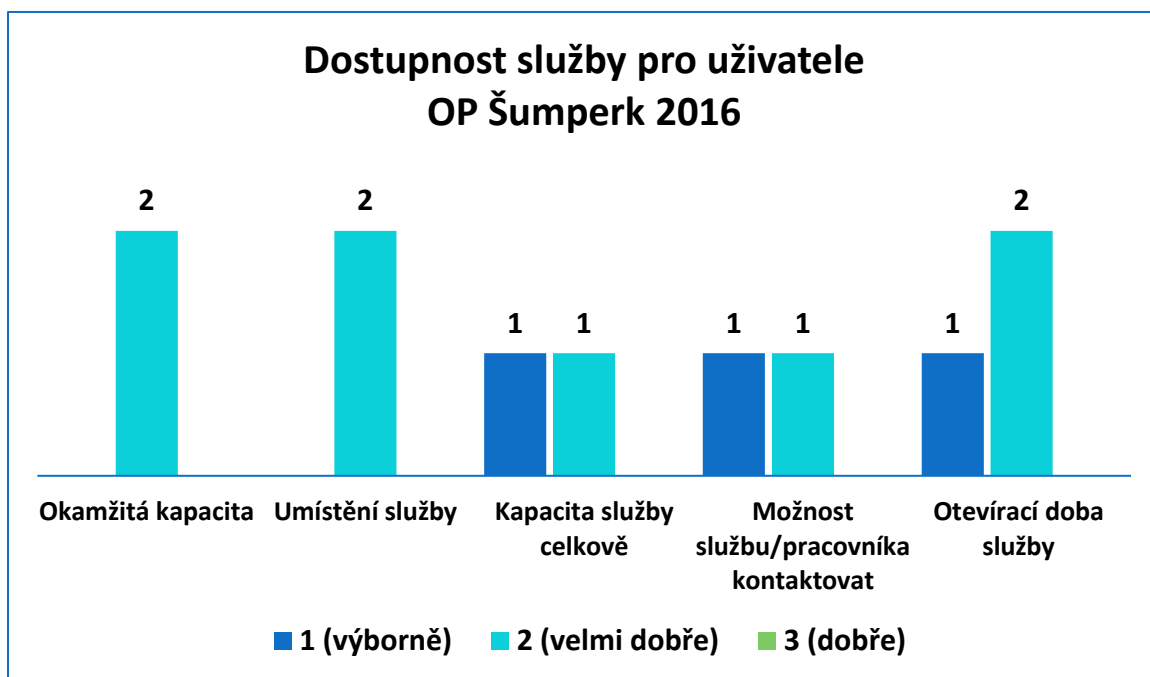


Je v pořádku

1



Naprosto mi vyhovuje



Připomínky, náměty a doporučení ze strany spolupracujících osob:

- více osvětových aktivit - skupinové působení
- Více pracovníků - poradců.
- Chybí čekárna.

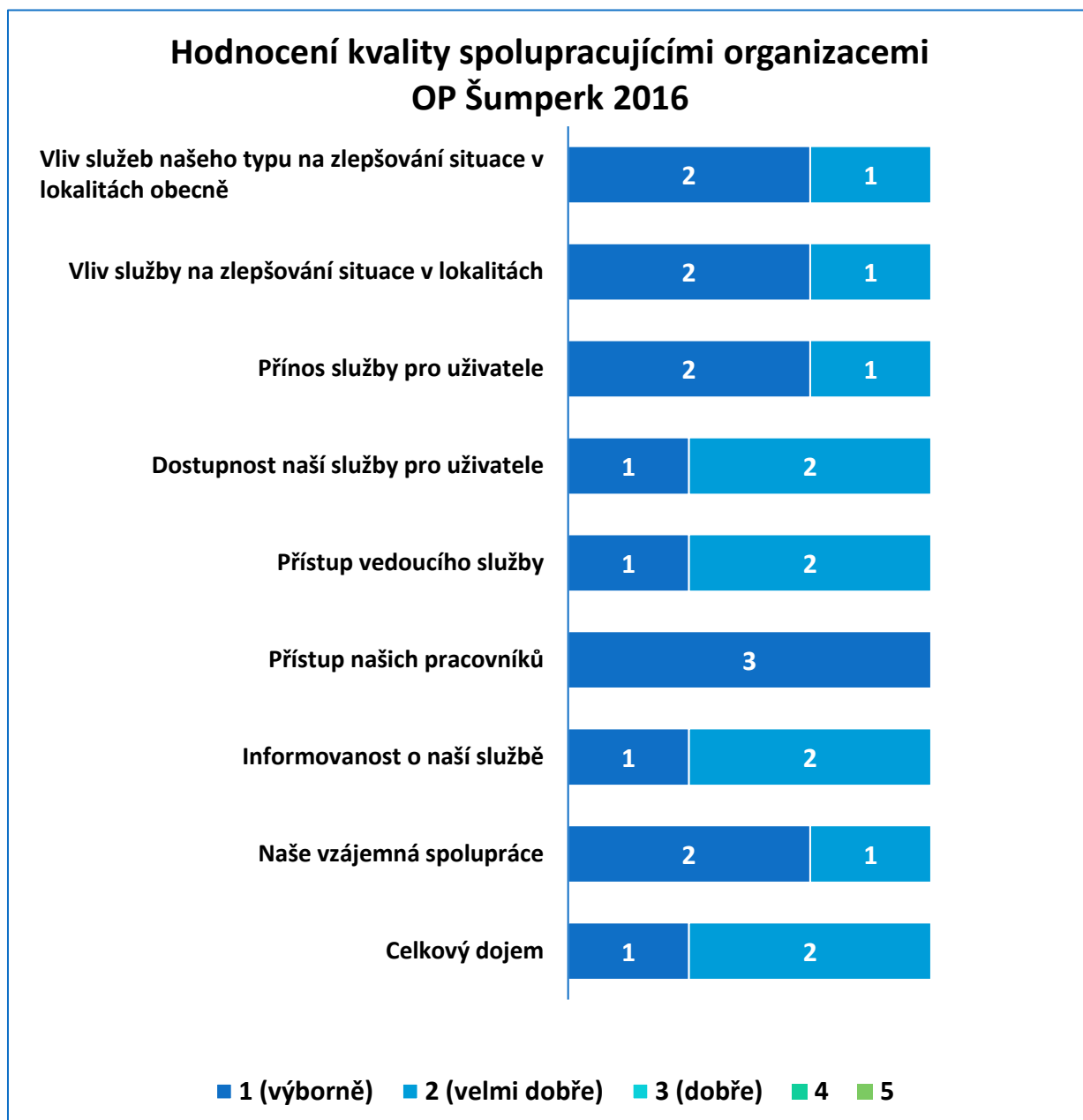
Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:

Děkujeme za pozitivní hodnocení, uděláme vše pro to, abychom si je udrželi do budoucna a ještě se dále zlepšovali.



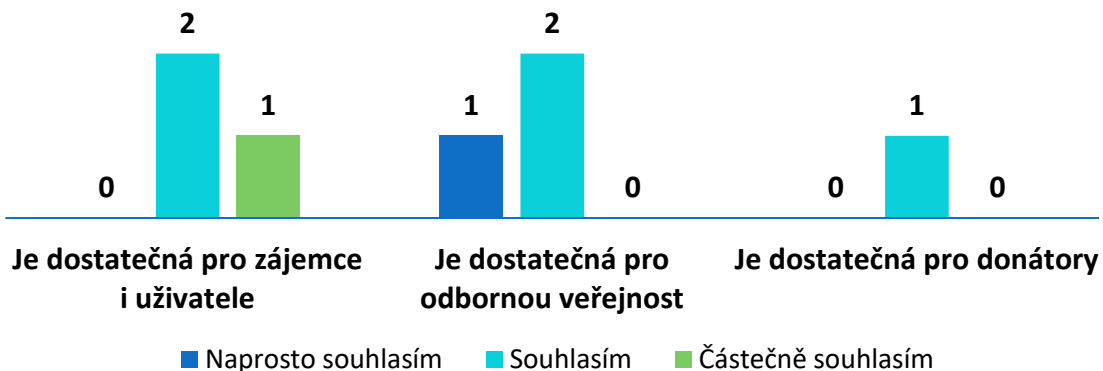
4. Hodnocení kvality poskytované služby ze strany organizací a institucí spolupracujících s OP Šumperk

Vyjádřili se 3 z 6 oslovených. Jedná se o 2 představitele samosprávy a 1 poskytovatele sociální služby.

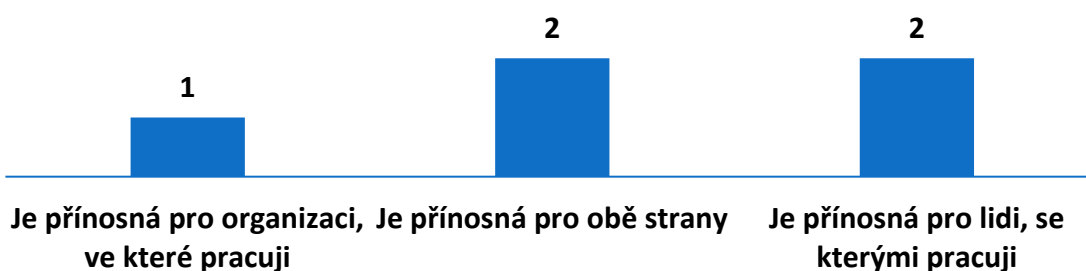




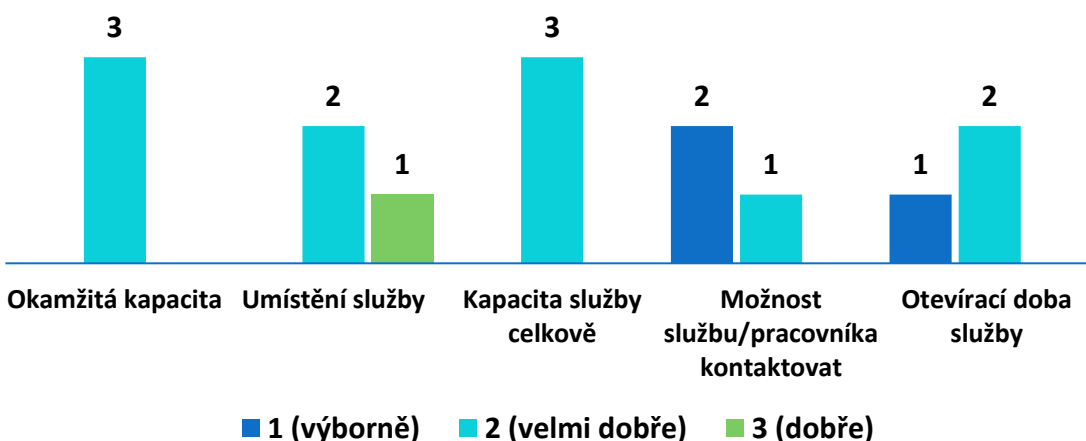
Informovanost o službě OP Šumperk 2016

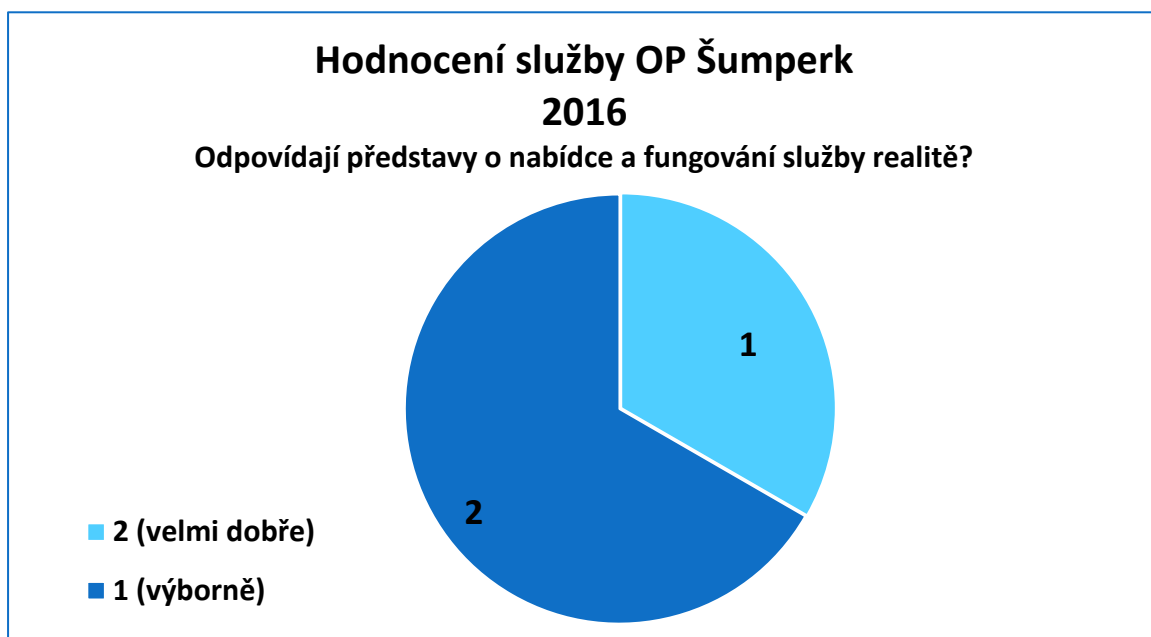


Hodnocení vzájemné spolupráce OP Šumperk 2016



Dostupnost služby pro uživatele OP Šumperk 2016





Připomínky, náměty a doporučení ze strany spolupracujících organizací:

- lepší zázemí a prostory
- informovanost
- pevné nervy a mnoho energie do další práce:-)

Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:

Z výsledků analýzy je patrné, že služba občanské poradny je spolupracujícími institucemi hodnocena pozitivně. Z jednotlivých odpovědí je zřejmé, že je důležité zlepšit propagaci služby. Vedoucí služby se v následujícím roce více zaměří na předávání informací, tištěných letáků a nabídku besed ve všech spolupracujících organizacích.

Všem spolupracujícím subjektům děkujeme za vyjádření k naší službě, budeme nadále naši službu zlepšovat a rozvíjet, aby byla pro naše uživatele co největším přínosem.

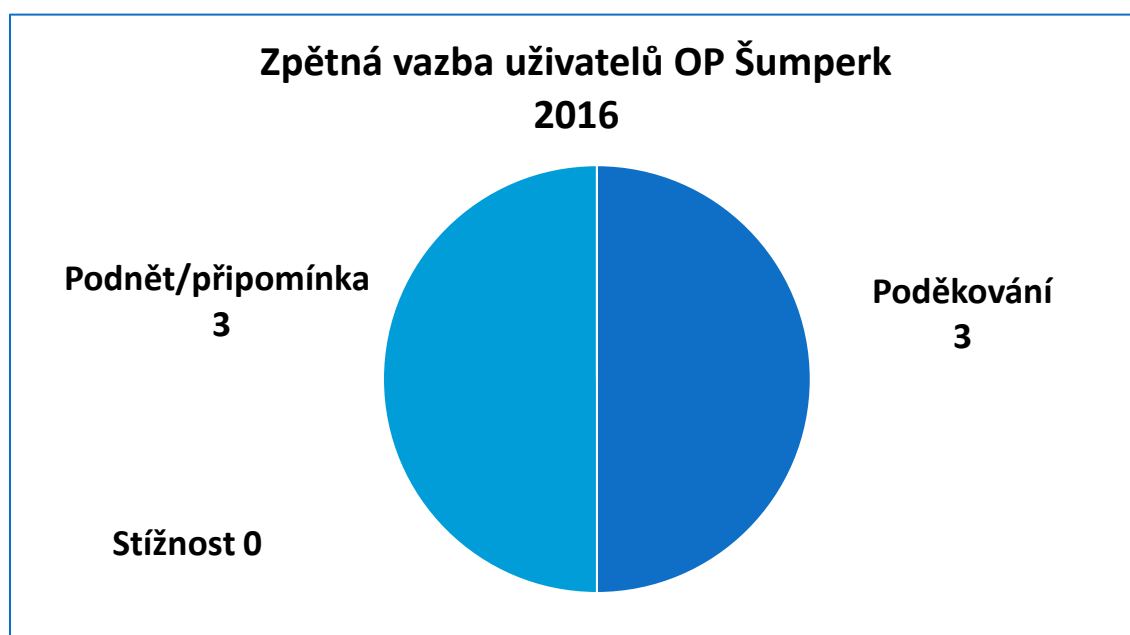


5. Analýza zpětné vazby uživatelů za rok 2016

Z **pozitivní zpětné vazby** nejčastěji zaznívala poděkování za poskytnutou službu a účinnou pomoc při řešení problémů, zejména se jedná o poděkování za pomoc s vypracováním návrhu na oddlužení po jeho úspěšném povolení.

Stížnosti nebyly v roce 2016 ve službě podány.

Z **podnětů** a připomínek uživatelů nejčastěji zaznívá požadavek na rozšíření otevíracích hodin služby, ambulantní poskytování služby v Hanušovicích a rozšíření nabídky o služby bezplatného právníka/advokáta. Vyjádření k těmto podnětům je již uvedeno výše na straně 4.



Vyjádření pracovníků:

V následujícím období rovněž budeme dbát na vysoký standard námi poskytovaných služeb, aby i nadále byly jen a jen přínosem pro naše budoucí uživatele.

6. Analýza mimořádných událostí ve službě OP Šumperk:

V roce 2016 nebyly ve službě zaznamenány žádné mimořádné události.



SPOLEČNĚ – JEKHETANE, o. p. s.

7. Závěr:

Celkově je sociální služba Občanské poradny SPOLEČNĚ-JEKHETANE v Šumperku **přijímána a hodnocena velmi pozitivně**, a to zejména ze strany samotných uživatelů, ale i ze strany osob či institucí, které s ní spolupracují.

Z výše uvedených analýz vyplývá, že služba bude v dalším období pracovat na udržení a dalším zvyšování nastavené kvality.

Zpracovala: Lenka Čermáková, DiS., vedoucí pobočky Šumperk