



Analýza poskytování sociální služby Občanské poradny SPOLEČNĚ- JEKHEANE v Ostravě za rok 2016

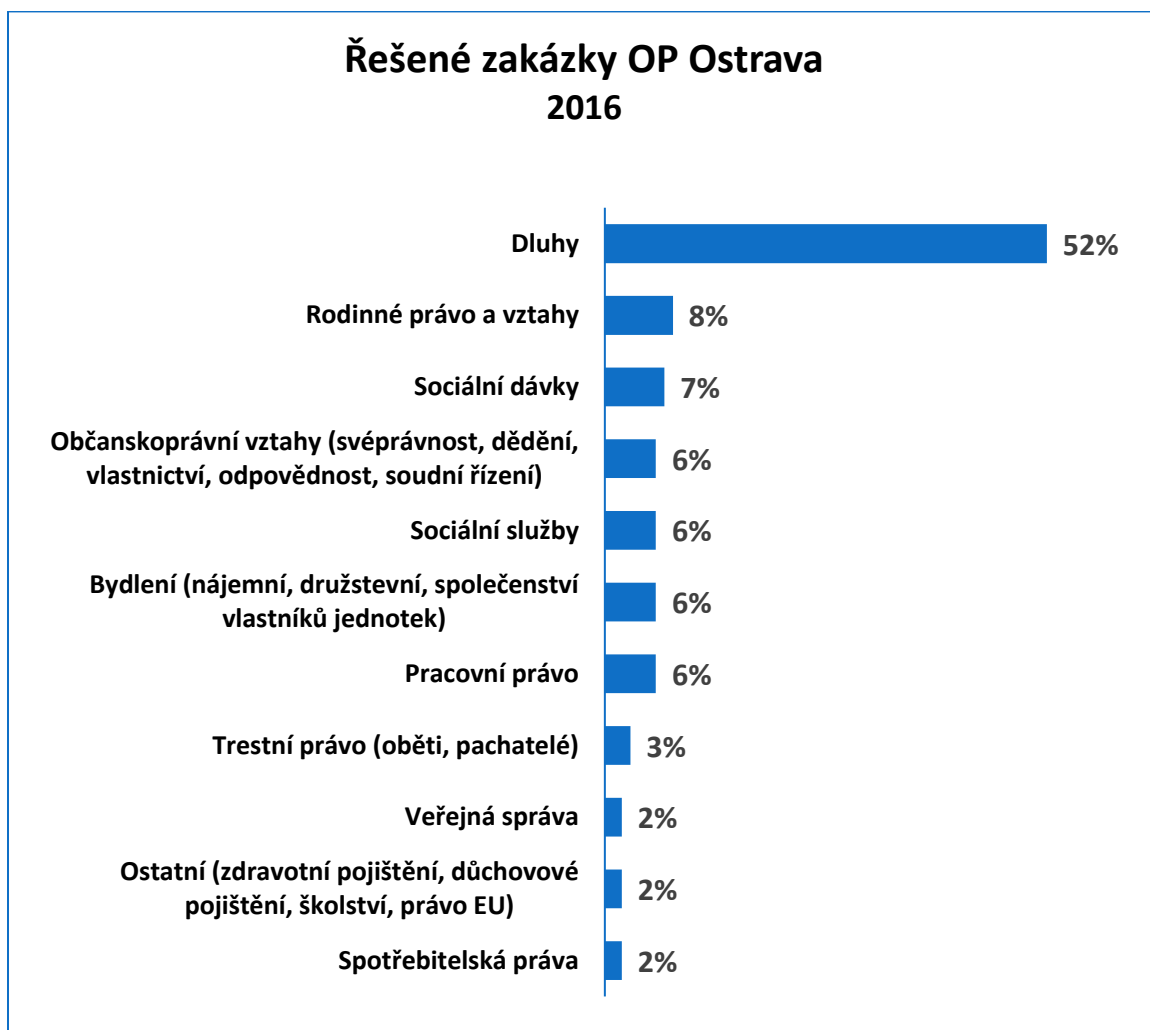
Poskytovatel sociální služby: SPOLEČNĚ-JEKHEANE, o. p. s.

Místo poskytování služby: U Tiskárny 515/3, Ostrava-Přívoz, Dělnická 387/20, Ostrava-Poruba

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 621 uživatelům při 1907 intervencích a 295 kontaktech, celkový úvazek pracovníků byl 2,00.

1. S čím se na službu uživatelé obracejí?

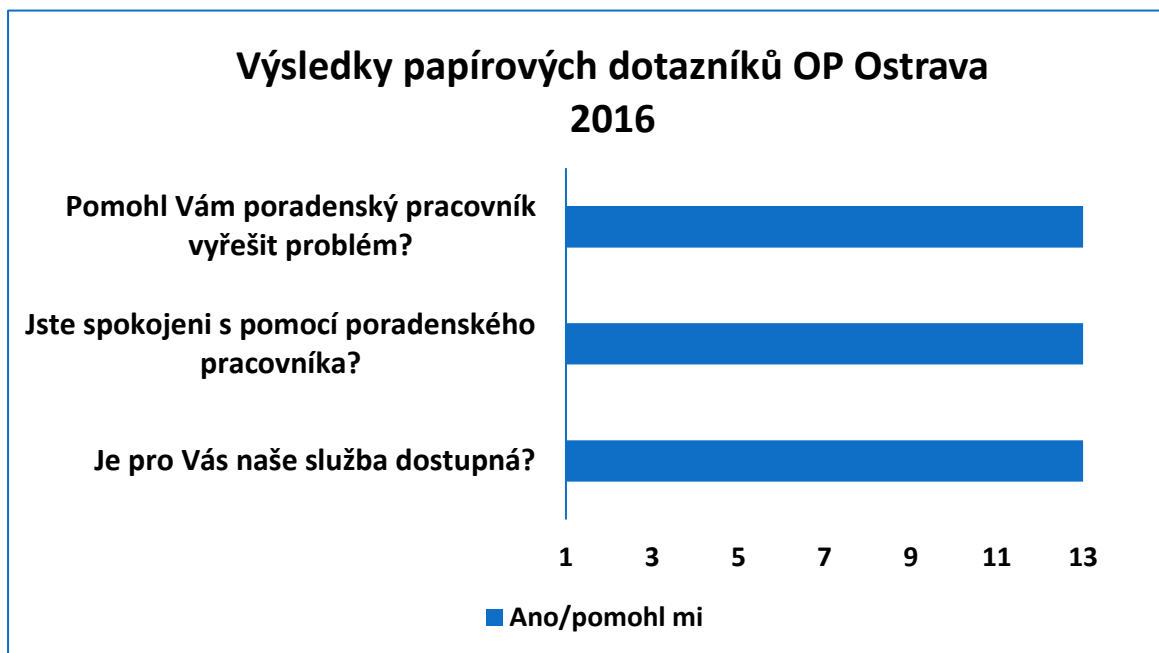




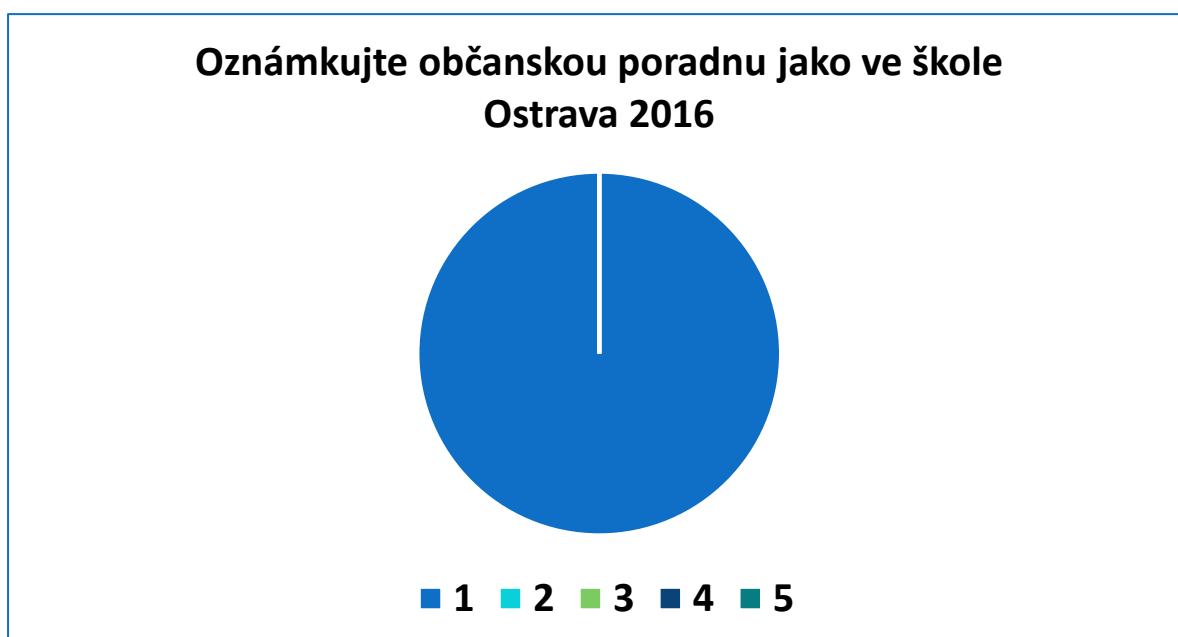
Ze získaných zpětných vazeb vyplývá:

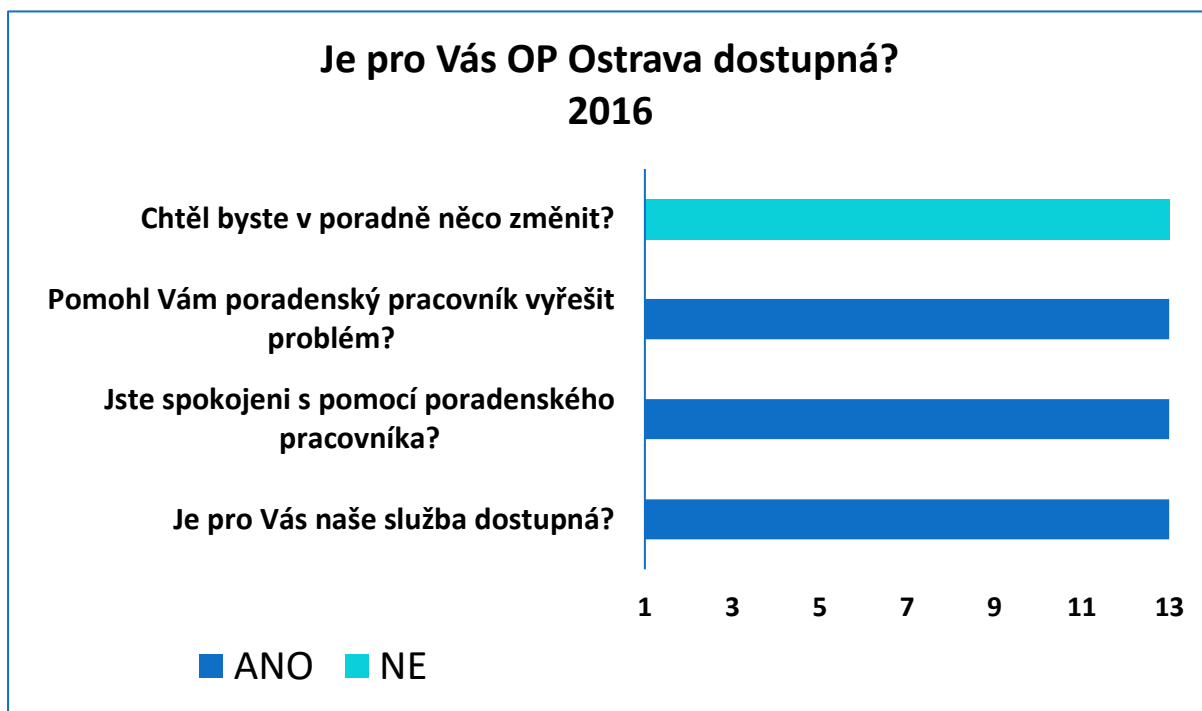
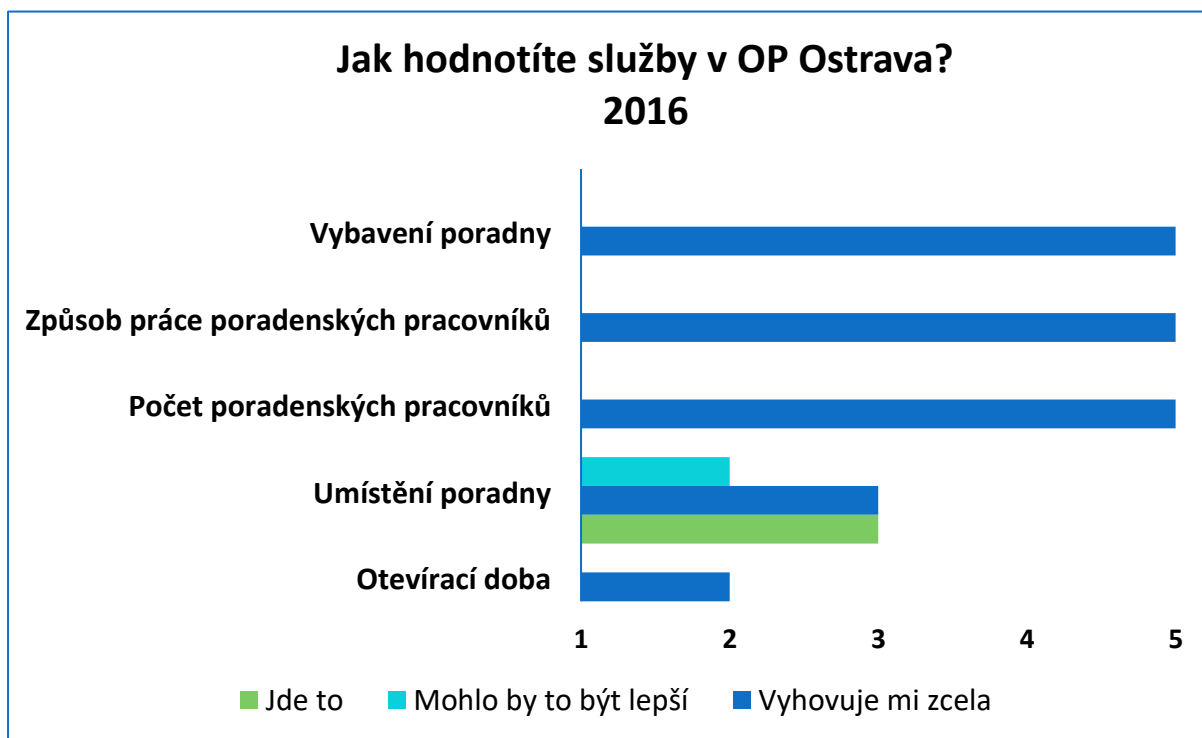
2. Spokojenost uživatelů služby OP Ostrava v roce 2016

Na dotazník odpovědělo celkem **18 osob**. 5 osob využilo nové možnosti vyplnit dotazník online prostřednictvím webových stránek organizace, 13 osob prostřednictvím zjednodušeného papírového dotazníku přímo v poradně.



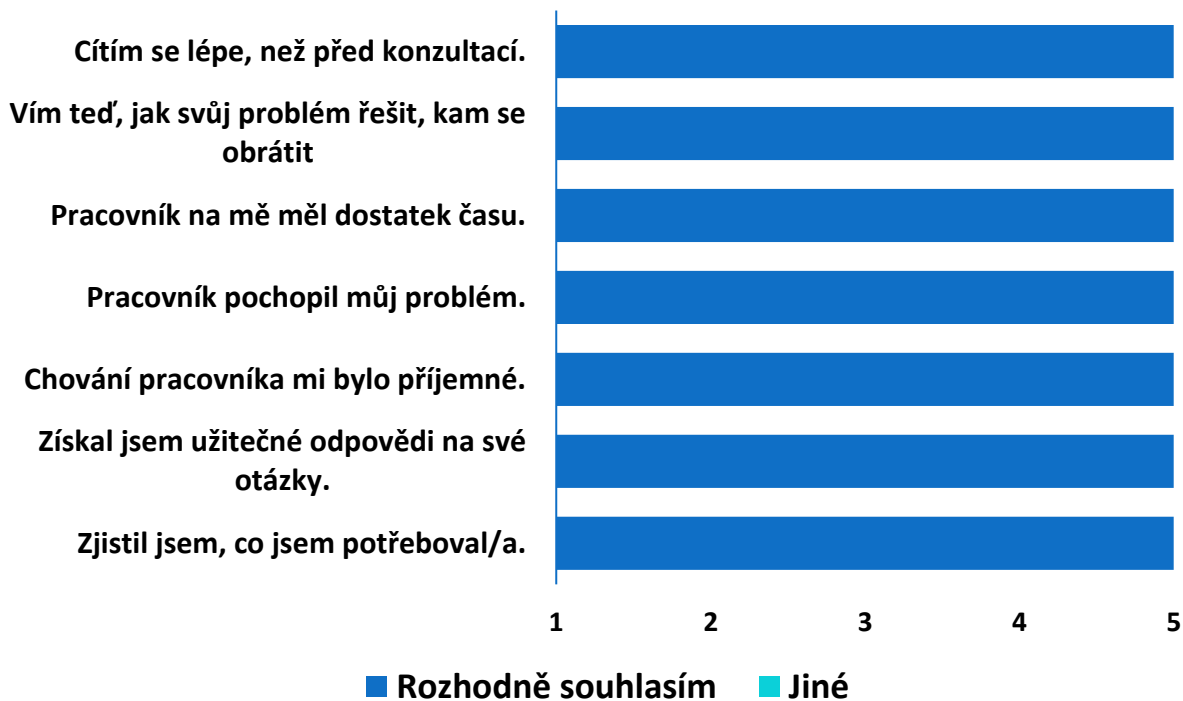
Výsledky online dotazníkového šetření:







Jste spokojeni s pomocí poradenského pracovníka? OP Ostrava 2016



Spokojenost uživatelů s besedou OP Ostrava 2016





Připomínky, podněty, komentáře uživatelů:

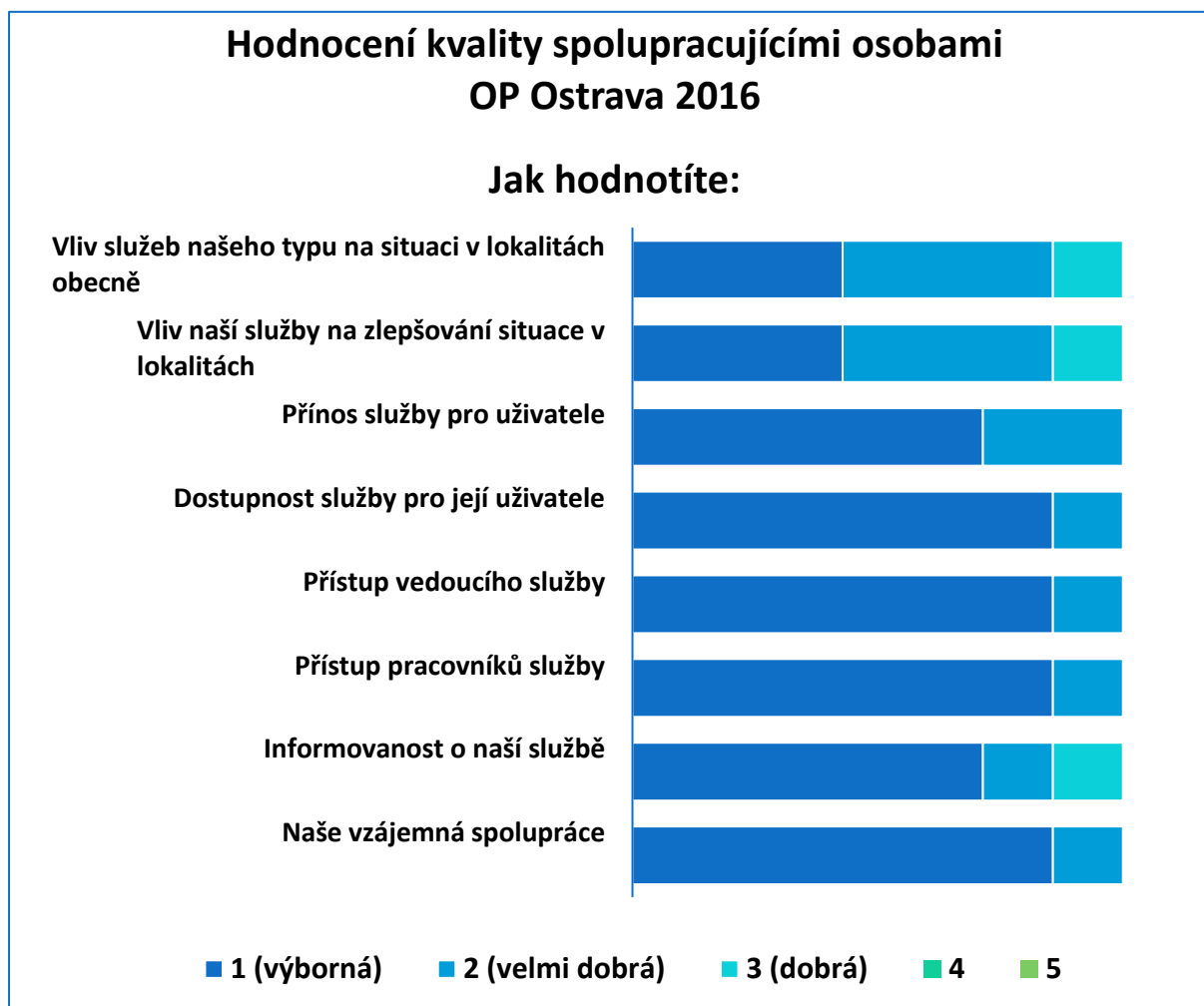
- je super
- komfort spokojen!
- paní velice příjemná a ochotná, velmi jsem spokojena, děkuji
- ne, s přístupem pracovníků jsem maximálně spokojená

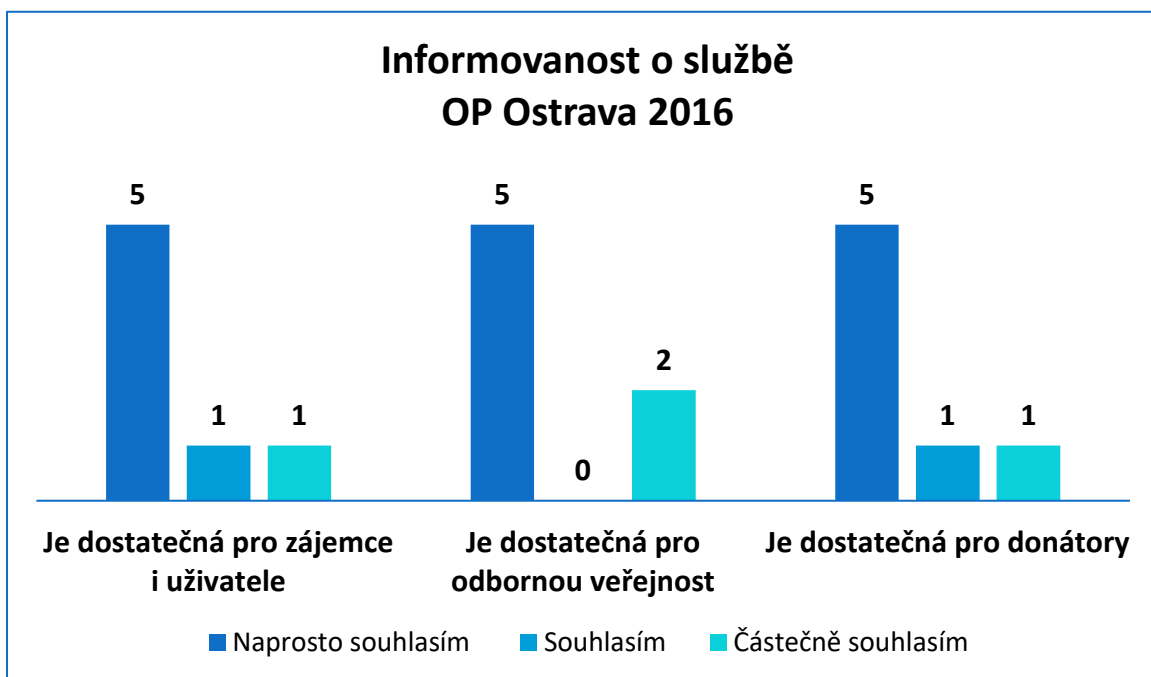
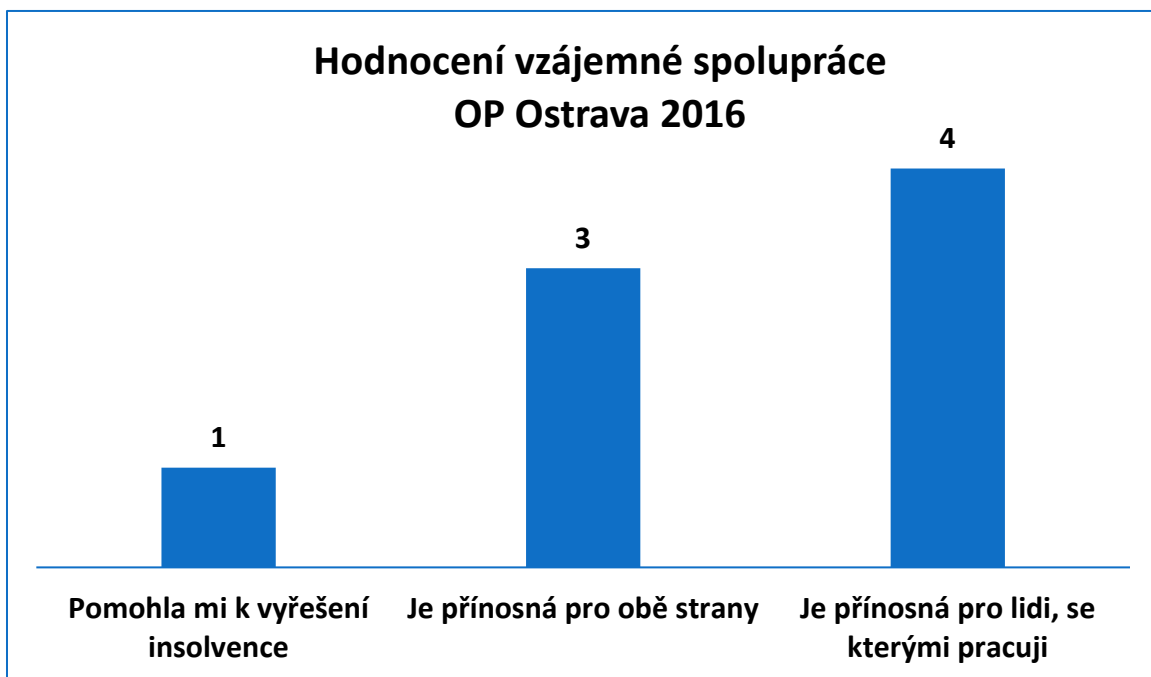
Vyjádření pracovníků:

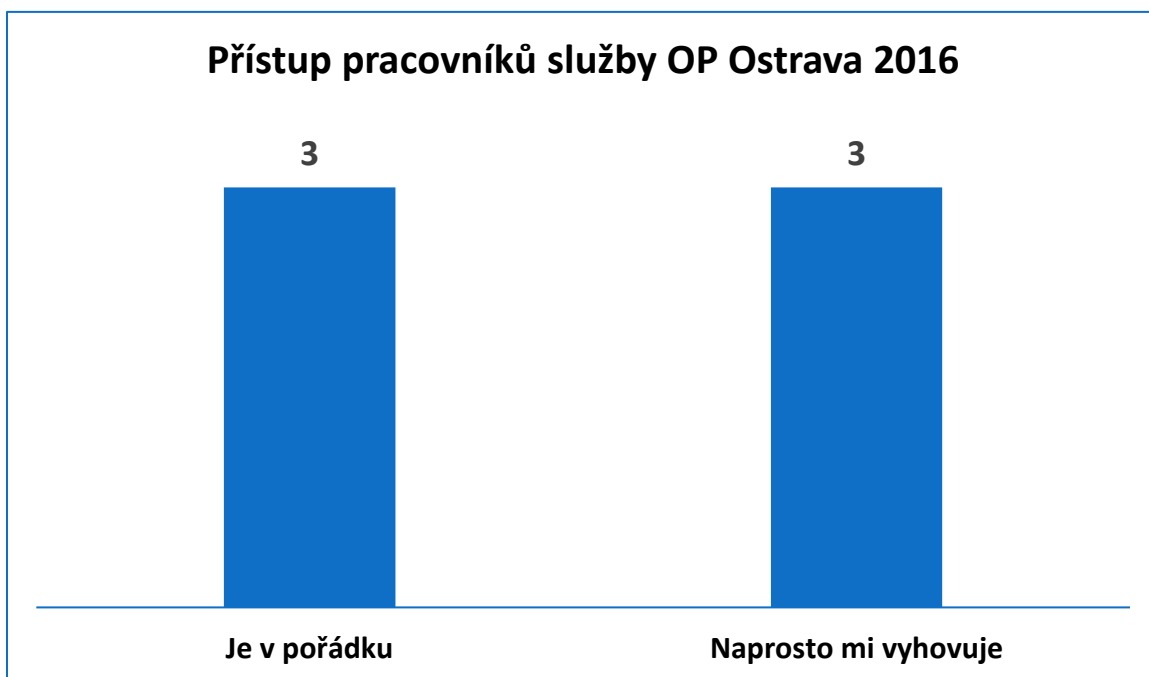
Jsme velmi rádi za pozitivní zpětnou vazbu a i nadále se budeme snažit poskytovat naše služby v co možná nejvyšší kvalitě.

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

Na dotazník odpovědělo celkem 12 osob z 35 oslovených. Hodnocení provedl 1 praktikant, 1 externí odborník a 10 kolegů z organizace.







Připomínky, náměty a doporučení ze strany spolupracujících osob:

- velká pochvala, za profesionalitu
- Jako praktikant jsem byla velice spokojená, maximálně mi pracovnice vyšly vstříc, hodně jsem se dozvěděla u fungování a poskytování služeb v občanské poradně, což bylo pro mě přínosné. Jejich přístup ke klientům je na vysoce profesionální úrovni, a to i přesto, že je to práce náročná, zejména psychicky. Klientům se snaží pomoci, poradit, podpořit je.
- Všechno v pořádku.
- :-*
- Lepší už to asi snad ani nemůže být, už to není kam posunout. Je to super :-)

Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:

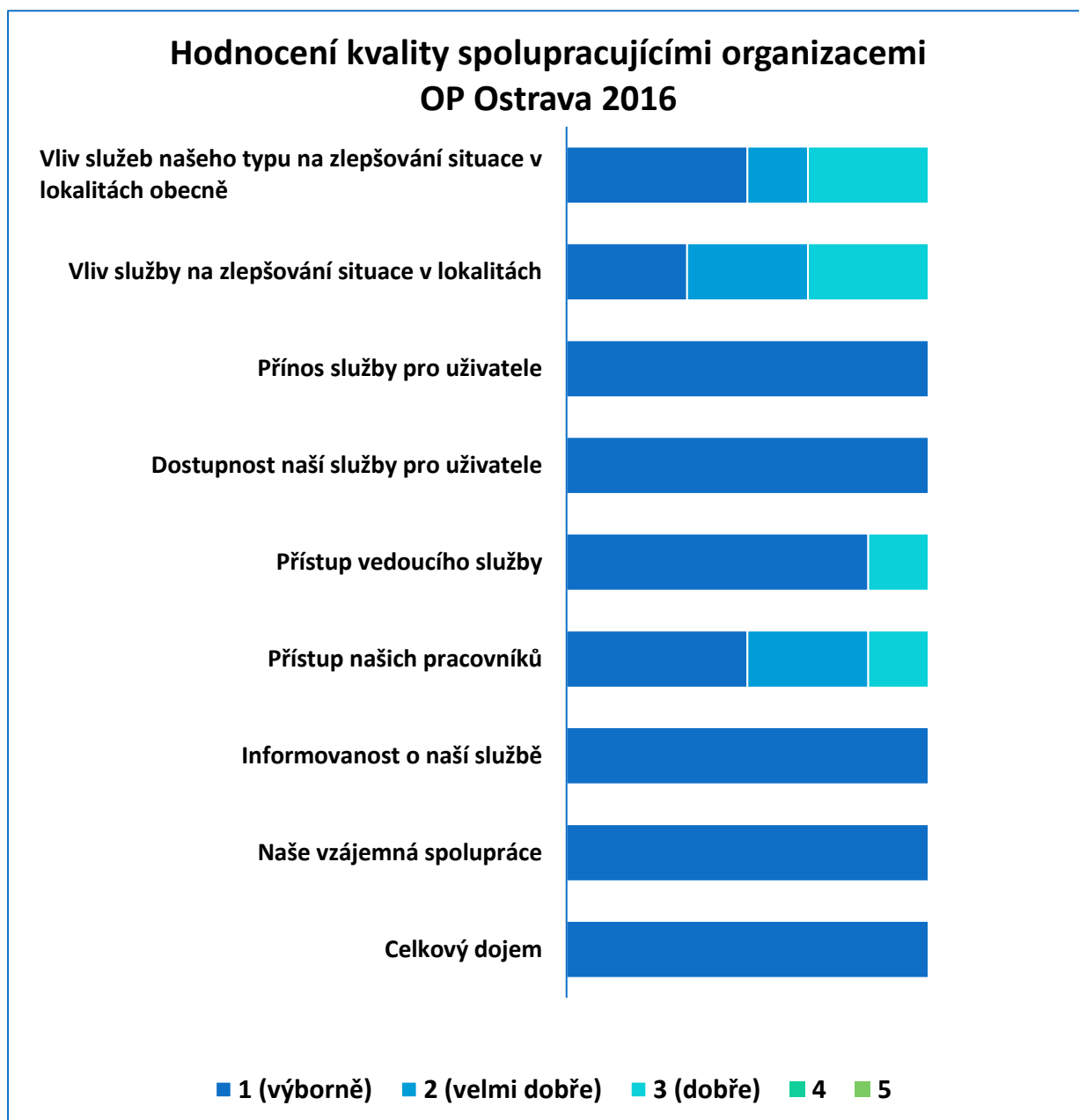
Vzhledem k výsledkům dotazníkového šetření se domníváme, že spokojenost se spoluprací s poradenským pracovištěm je na dobré úrovni, kterou se budeme snažit dále udržet či zlepšovat.

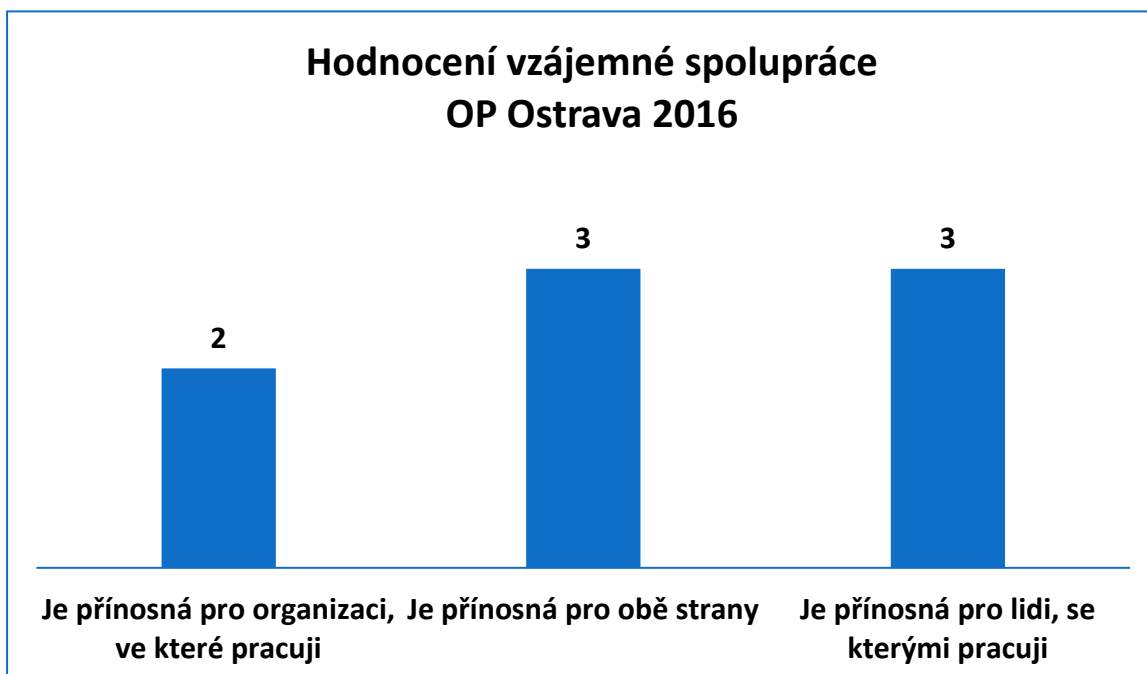
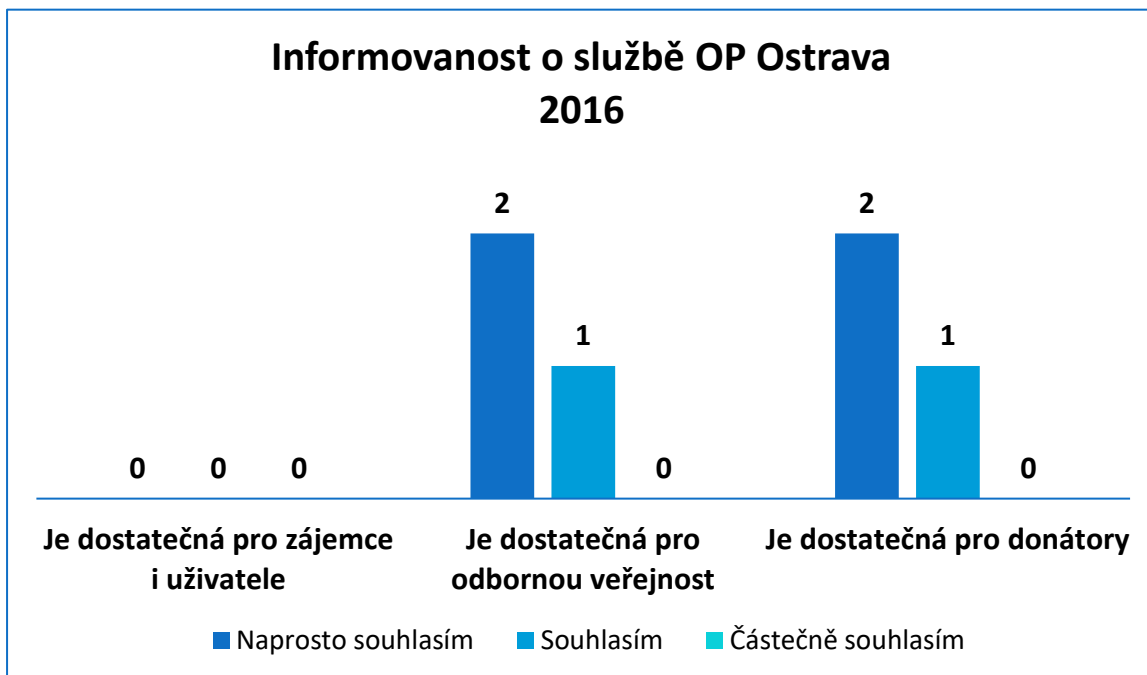
Milé kolegyně a kolegové, děkujeme za spolupráci!

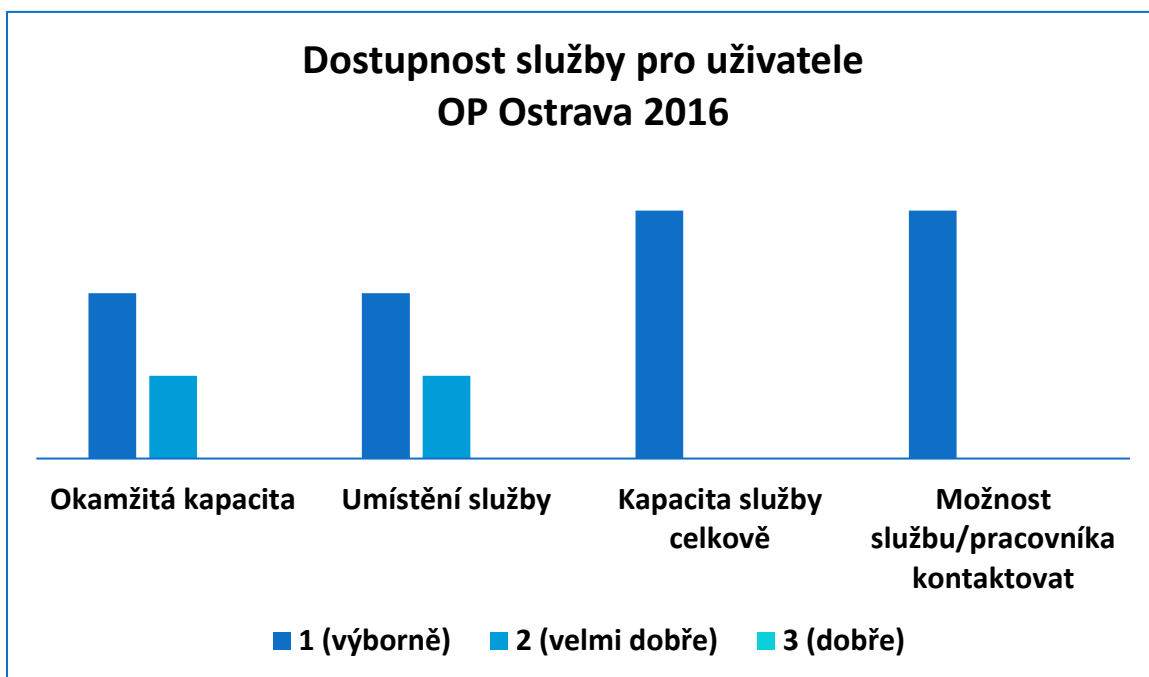


4. Hodnocení kvality poskytované služby ze strany organizací a institucí spolupracujících s OP Ostrava v roce 2016

Osloveno bylo cca 20 institucí, celkem cca 50 osob. Odpověď zaslalo 6 respondentů, jedná se o 2 zástupce neziskových organizací, 1 zástupce samosprávného úřadu a 3 zástupce poskytovatelů sociálních služeb.







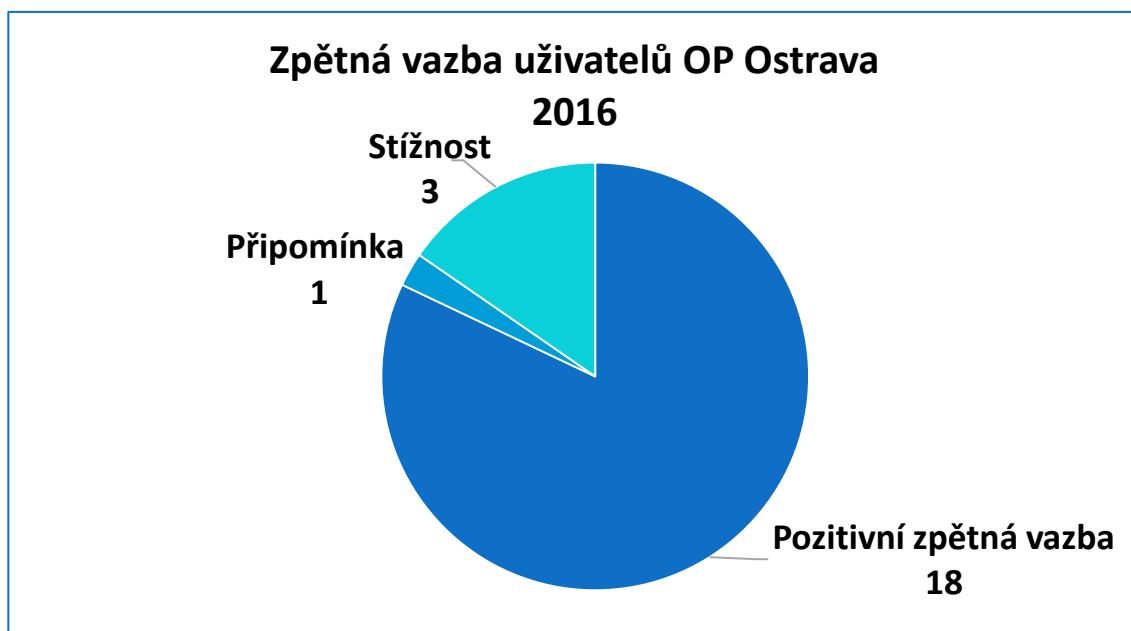
Připomínky, náměty a doporučení ze strany spolupracujících organizací:

- Vše naprosto dokonalé
- spolupráce s vámi je výborná - oceňuji profesionalitu, rychlost, příjemnou komunikaci
Držím vám palce! <3
- Jste prostě nejlepší

Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:

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 služby OP Ostrava za rok 2016





Za sledované období jsme prokazatelně získali celkem 18 pozitivních vyjádření ke službě od našich uživatelů. Většinou se jednalo o poděkování za poskytnutí rad a informací, za pomoc se zvládnutím problémových situací, za profesionalitu a také za úspěšné návrhy na oddlužení apod.

Osobní poděkování, která jsme zaznamenaly, jsou 3, mailem 8, dopisem 2 a telefonické 5. Uživatel služby je při úvodní konzultaci seznámen s možností vyjádření se ke službě či podání stížnosti, je upozorněn na přítomnost Schránky na podněty, připomínky, stížnosti a pochvaly v prostorách čekárny a to na obou pobočkách. Obě schránky jsou pravidelně kontrolovány 1x týdně.

V roce 2016 byly zaznamenány celkem 3 stížnosti - 2 neoprávněné a 1 oprávněná. Oprávněná stížnost byla vyřešena ihned na místě a to omluvou a okamžitou nápravou stavu. Neoprávněné stížnosti byly zodpovězeny písemně dle pravidel nastavených metodikou 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.

Vzhledem k tomu, že v roce 2016 převládala poděkování nad počtem oprávněných stížností, pak je zcela zjevné, že poskytování služby odborného sociálního poradenství odpovídá potřebám cílové skupiny poradny.

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 Ostrava v roce 2016

V roce 2016 byla zaznamenána 1 mimořádná událost. Jednalo se o napadení uživatelky služby manželem a to přímo v poradně. Celá situace přerostla v napadení a vyhrožování i poradkyni. Z tohoto důvodu bylo realizováno několik opatření, zvyšujících bezpečnost poradkyň při poskytování služby.

7. Závěr

Celkově je sociální služba Občanských poraden SPOLEČNĚ-JEKHETANE v Ostravě **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 se v dalším období zaměří na další zvýšení informovanosti o své činnosti a bude i nadále udržovat vysoký profesionální standard kvality poskytování služeb občanům.

Zpracovala: Bc. Lucie Florová, DiS., vedoucí služby