



Analýza poskytování sociální služby Terénní programy SPOLEČNĚ- JEKHetANE v Šumperku za rok 2016

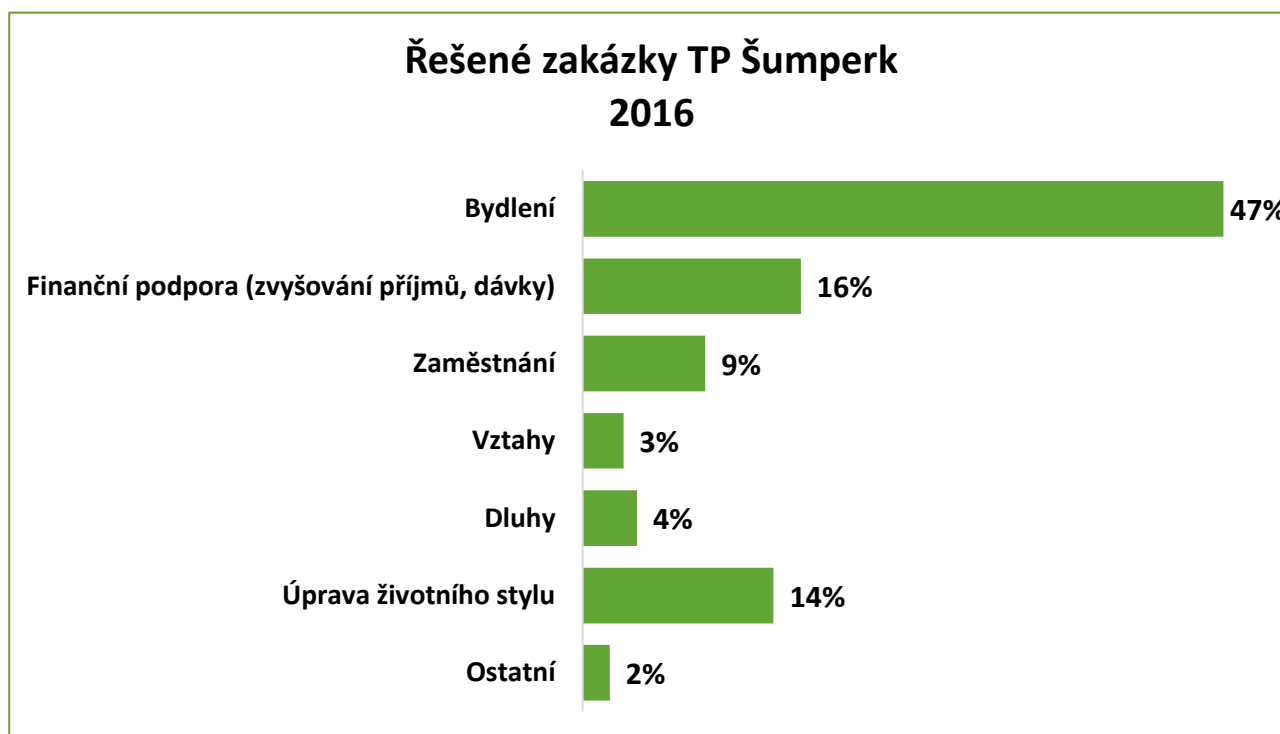
Poskytovatel sociální služby: SPOLEČNĚ-JEKHetANE, o. p. s.

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 72 uživatelům při 920 intervencích a 322 kontaktech. Službu poskytovaly 2 pracovnice s celkovým úvazkem 2.

1. S čím se na službu uživatelé obracejí?

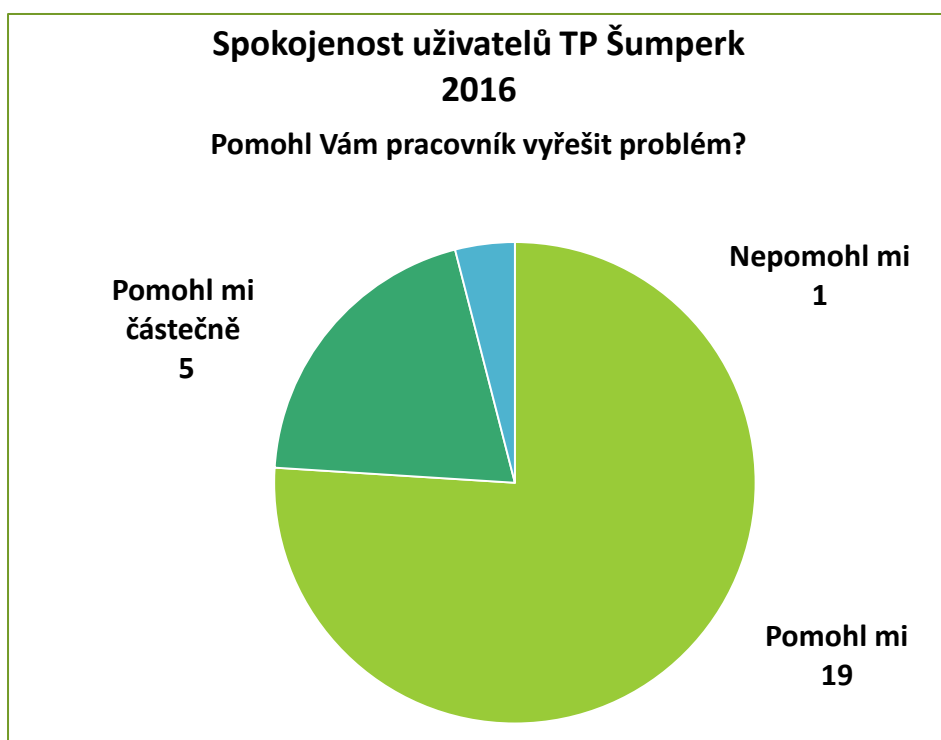


Ze získaných zpětných vazeb vyplývá:



2. Spokojenost uživatelů služby TP Šumperk v roce 2016

Na dotazník odpovědělo celkem 25 osob z 37 oslovených.

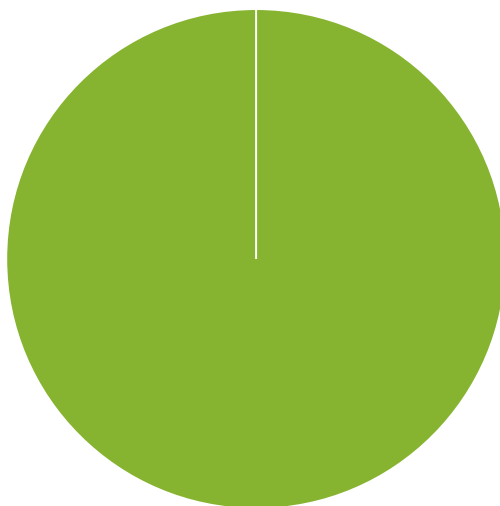




Spokojenost uživatelů TP Šumperk 2016

Je pro Vás naše služba dostupná?

Ano 25



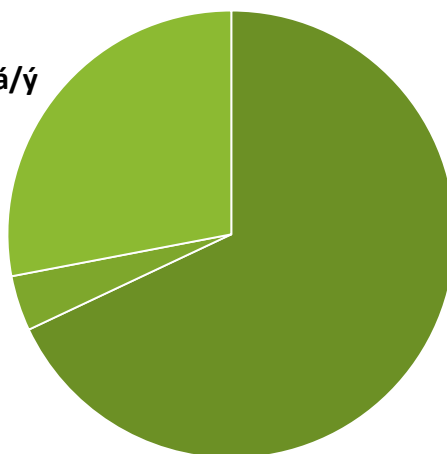
Spokojenost uživatelů TP Šumperk 2016

Co dalšího by Vám služba mohla nabídnout?

nic, jsem spokojená/ý
7

Jsou úžasní, nic
bych neměnila
1

bez
vyjádření
17





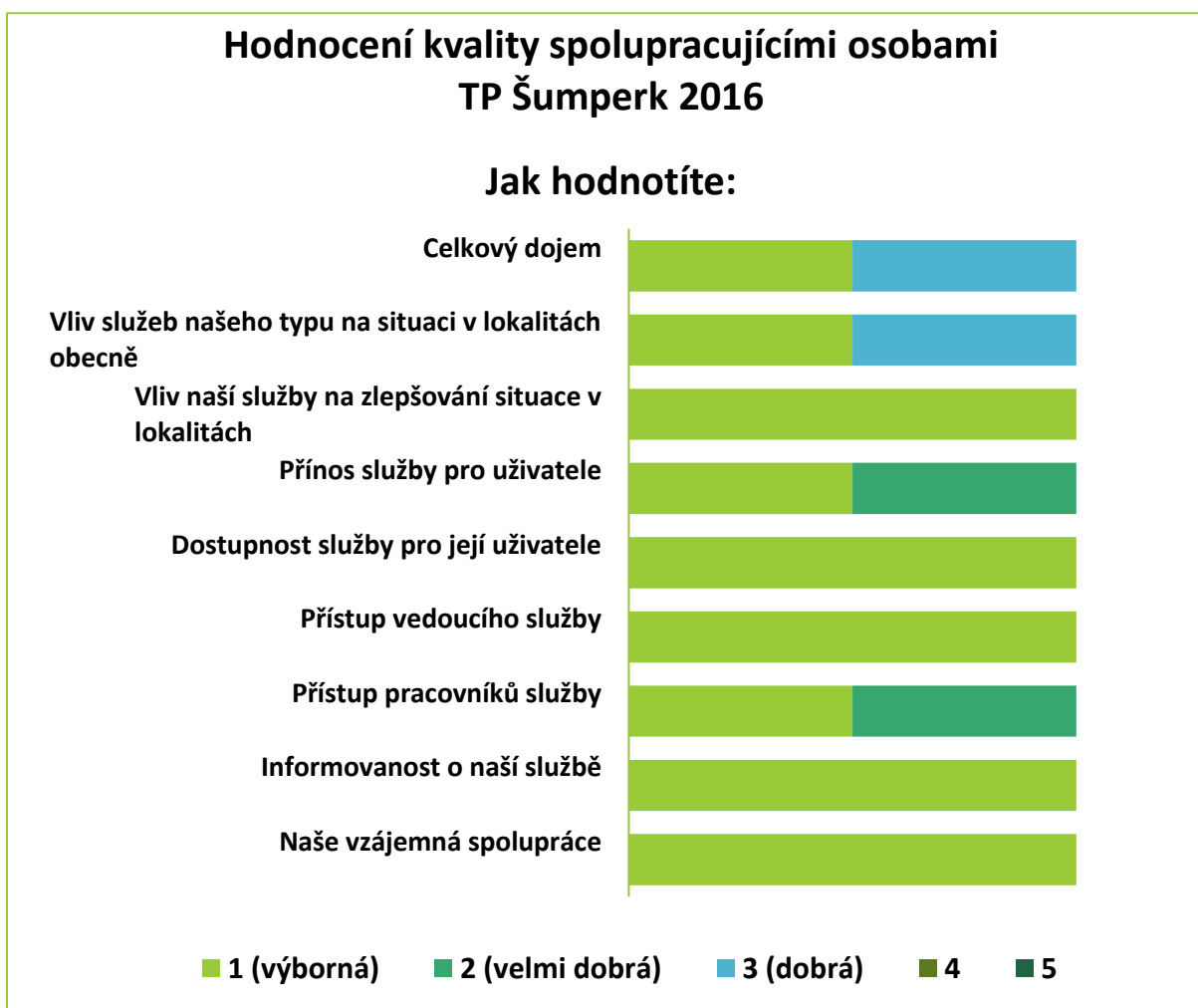
Připomínky, náměty a doporučení ze strany uživatelů: nejsou

Vyjádření pracovníků:

Celkově jsou uživatelé s činnostmi a způsoby poskytování služby spokojeni. Služba tedy bude i nadále poskytována v současném rozsahu.

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. Hodnocení provedl 1 externí spolupracovník a 1 kolega z organizace.

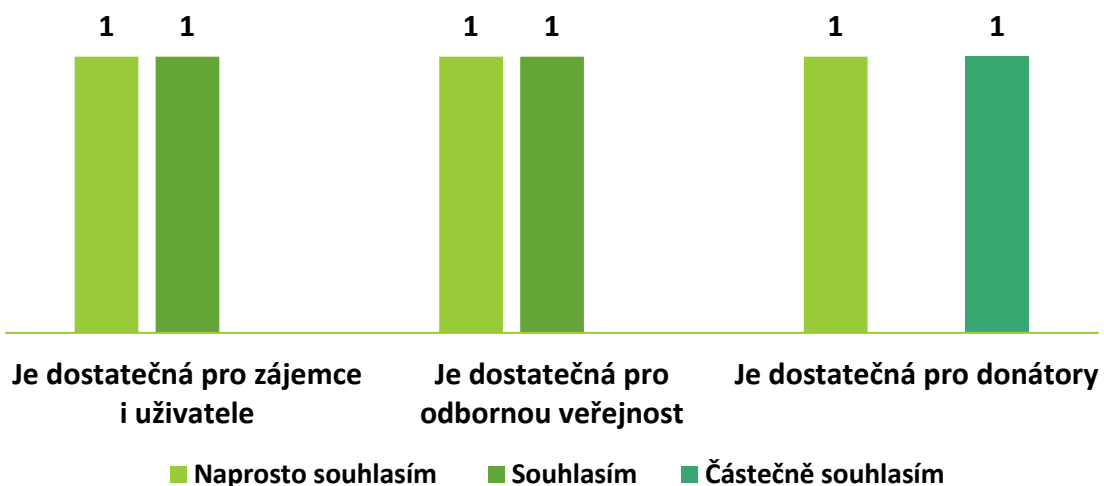




Hodnocení vzájemné spolupráce TP Šumperk 2016



Informovanost o službě TP Šumperk 2016



Připomínky, náměty a doporučení ze strany spolupracujících osob: Žádné.

Vyjádření pracovníků služby:

Služba je spolupracujícími osobami hodnocena pozitivně, ale protože se objevilo i několik hodnocení „částečně“ či „málo“, zaměříme se v následujícím období na hledání a odstraňování důvodů těchto hodnocení.



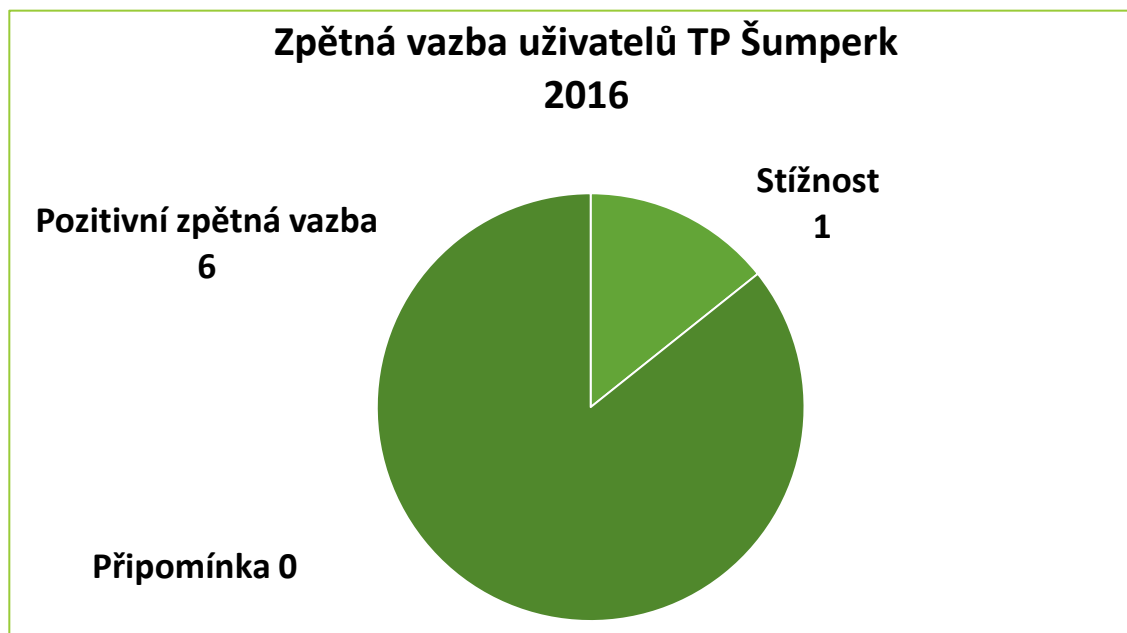
4. Hodnocení kvality poskytované služby ze strany organizací a institucí spolupracujících s TP Šumperk v roce 2016

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 TP Šumperk za rok 2016



V roce 2016 byly ve službě zaznamenány 3 **pozitivní zpětné vazby** – poděkování uživatelů za poskytnutou službu, a 1 stížnost na odmítnutí poskytnutí služby.

Stížnost byla vyhodnocena jako neoprávněná, protože zájemce požadoval službu, kterou terénní programy neposkytují.

Připomínky, podněty nebyly zaznamenány žádné.

Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:

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



SPOLEČNĚ – JEKHETANE, o. p. s.

uživatelům. Tento druh zpětné vazby vyhodnocujeme v rámci analýzy veřejného závazku služby, protože svědčí o souladu potřeb uživatelů s cíli a posláním naší služby.

S ohledem na předmět stížnosti se terénní pracovníci v následujícím období více zaměří na ověřování srozumitelnosti informací poskytovaných zájemcům při sjednávání spolupráce se službou.

6. Analýza mimořádných událostí ve službě TP Šumperk za rok 2016:

V rámci poskytování služby došlo v roce 2016 ke 2 mimořádným událostem:

- Akutní zhoršení zdravotního stavu uživatele, kdy pracovníci se souhlasem uživatele přivolali rychlou záchrannou službu a došlo k převozu uživatele do zdravotnického zařízení.
- Sdělení uživatele služby, že je nakažen hepatitidou typu C. Událost byla řešena zajištěním lékařského potvrzení ze strany uživatele o jeho aktuálním zdravotním stavu a dále zvýšením ochranných opatření proti možnému přenosu nemoci na straně pracovníků. Proti hepatitidě typu A a B jsou pracovníci očkovaní, proti typu C však očkování neexistuje.

Vyjádření pracovníků k mimořádným událostem ve službě:

Viz výše komentář uvedený u každé z událostí.

7. Závěr:

Celkově je sociální služba Terénní programy SPOLEČNĚ-JEKHETANE 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:

- pomoc a podporu uživatelů, kterým hrozí ztráta bydlení, nebo hledají bydlení nové,
- pomoc a podporu uživatelů při hledání a udržení vhodného zaměstnání,
- sledování pohybu osob, které migrují v rámci ORP tak, aby služba mohla být poskytována i těmto osobám souvisle a návazně. S tím související krátkodobé doprovázení uživatelů při jejich přestěhování z ORP do blízkých míst tak, aby došlo k jejich začlenění do nového prostředí; případně kontaktování jiné služby, která bude moci uživatele převzít a služby jim poskytovat.
- udržování a podporu dobrých vztahů s MěÚ Hanušovice tak, aby byla služba pro obyvatele města ještě přínosnější,
- rozvíjení spolupráce s jinými organizacemi a spolky, které svou činnost zaměřují na totožnou cílovou skupinu jako naše služba.

Zodpovědná osoba: Lenka Čermáková, DiS., vedoucí služby