



## **Analýza poskytování sociální služby Terénní programy SPOLEČNĚ- JEKHetANE v Ostravě za rok 2016**

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

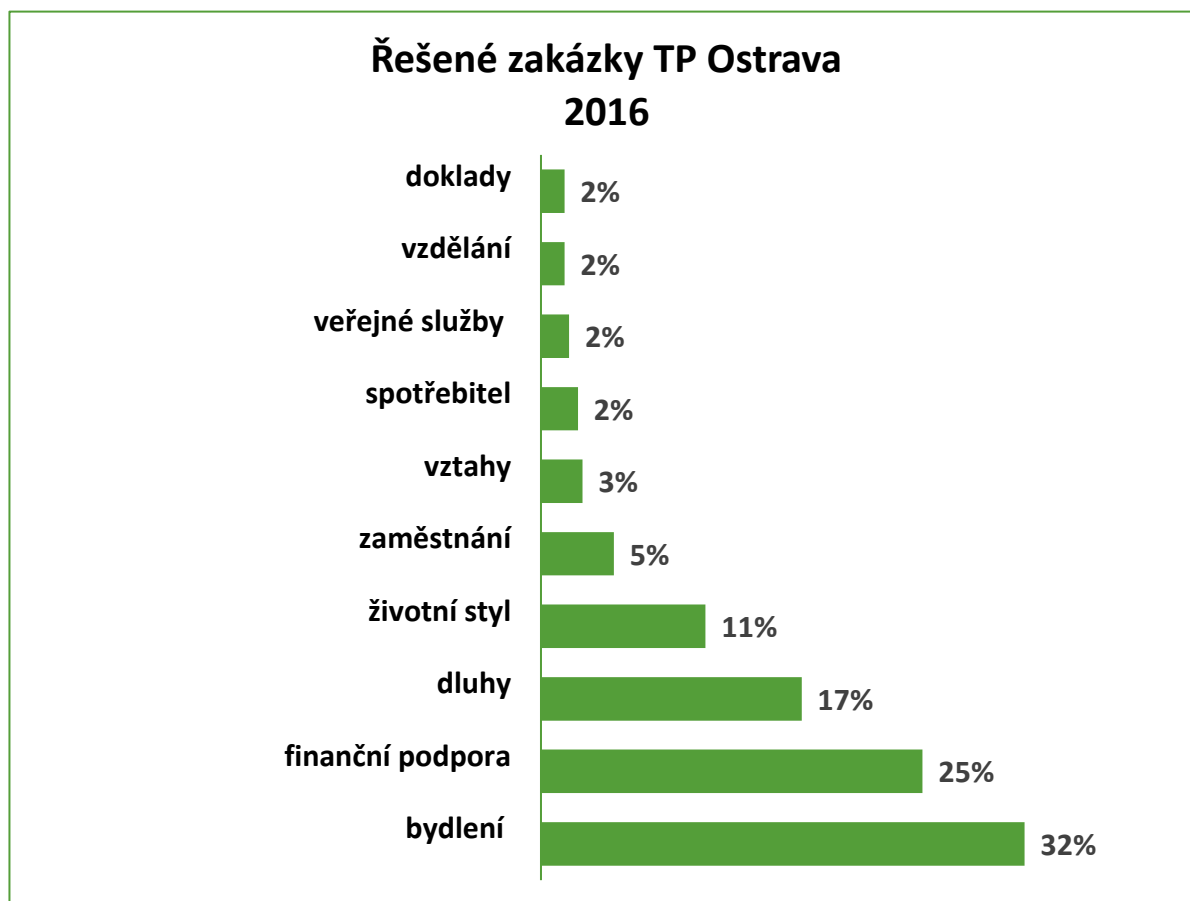
**Místo poskytování služby:** U Tiskárny 515/3, Ostrava-Přívoz, Dělnická 387/20, Ostrava-Poruba

---

V roce 2016 jsme průběžně prováděli zjišťování kvality námi poskytovaných služeb. Pracovníci zaznamenávali jednotlivé podněty 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 146 uživatelům při 1484 intervencích a 1272 kontaktech, faktický úvazek pracovníků byl 2,0.

### **1. S čím se na službu uživatelé obracejí?**

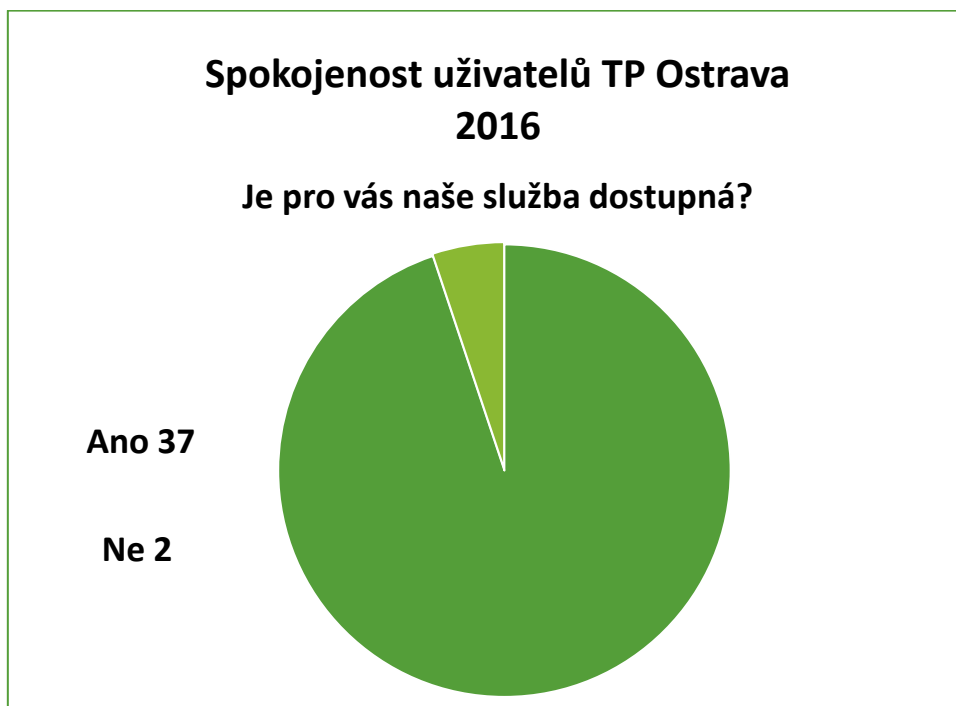


Ze získaných zpětných vazeb vyplývá:



## **2. Spokojenost uživatelů služby:**

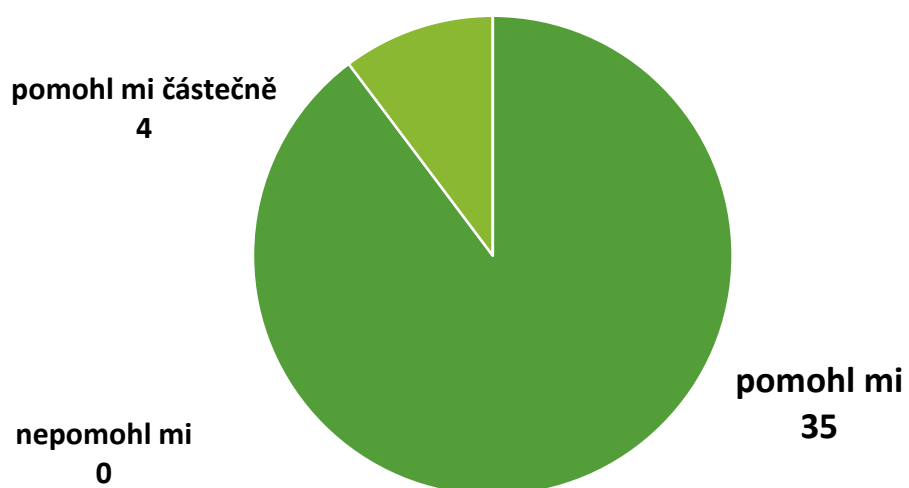
Na dotazník odpovědělo celkem 39 osob z 50 oslovených.





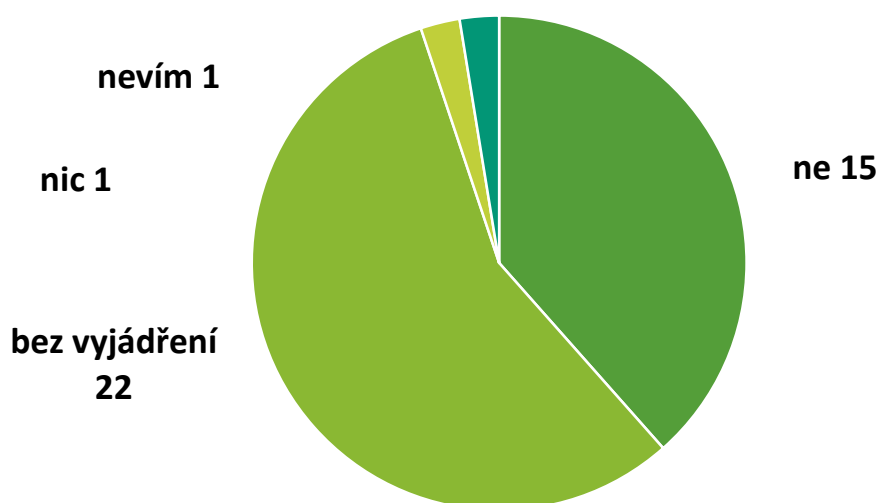
### Spokojenost uživatelů TP Ostrava 2016

Pomohl vám terénní pracovník vyřešit problém?



### Spokojenost uživatelů TP Ostrava 2016

Chtěl byste v TP něco změnit?





**Připomínky, náměty a doporučení ze strany uživatelů služby:**

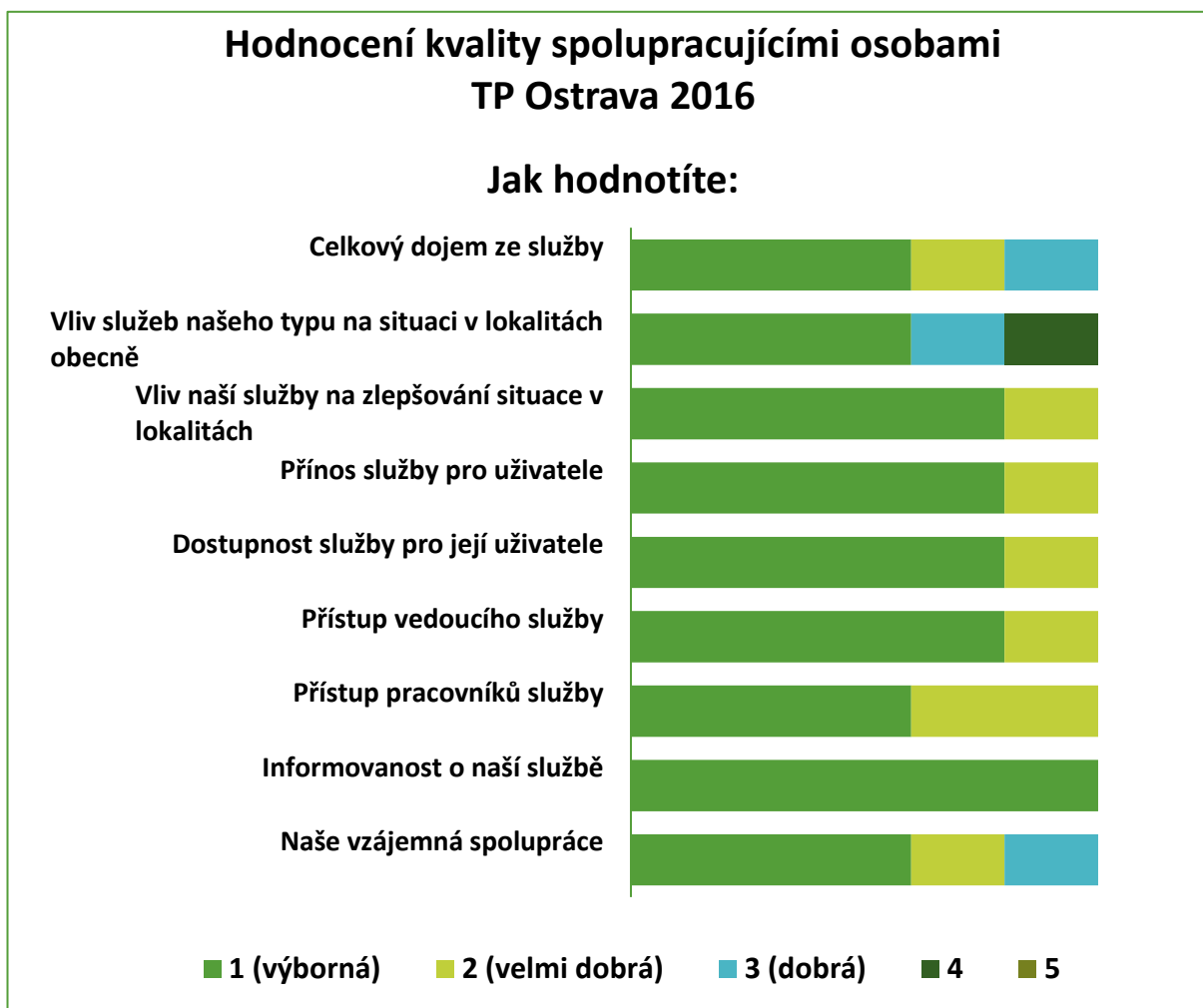
- Pomůže
- Je hodná
- Dycky (*mi pracovník pomohl*)

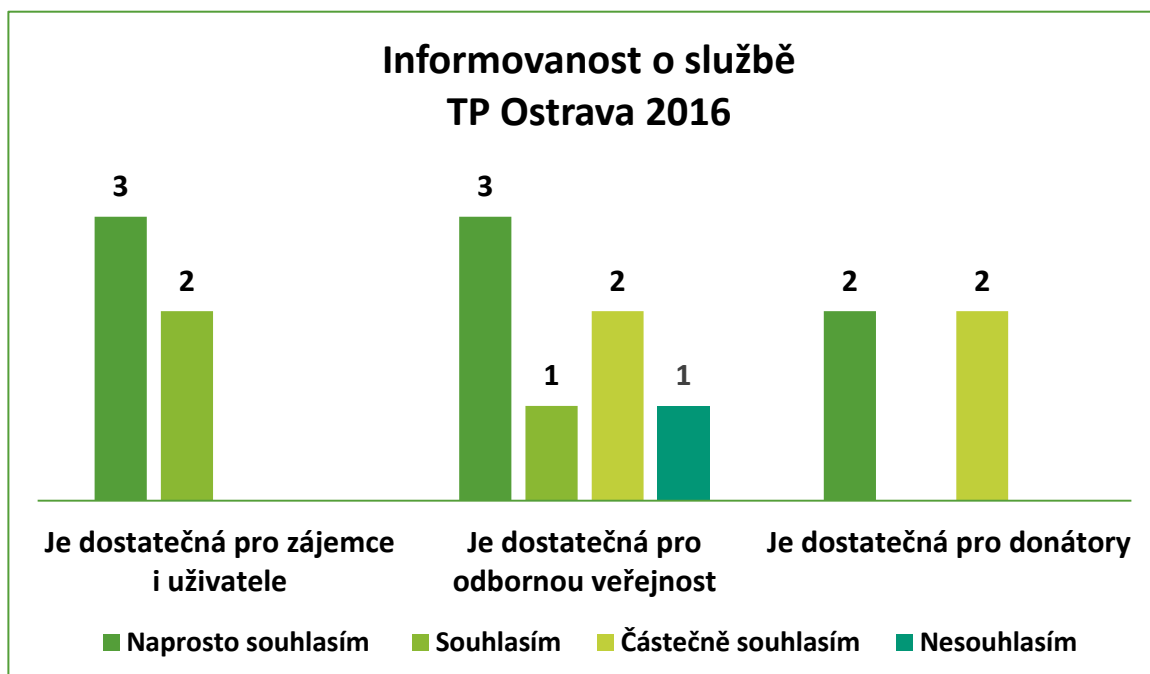
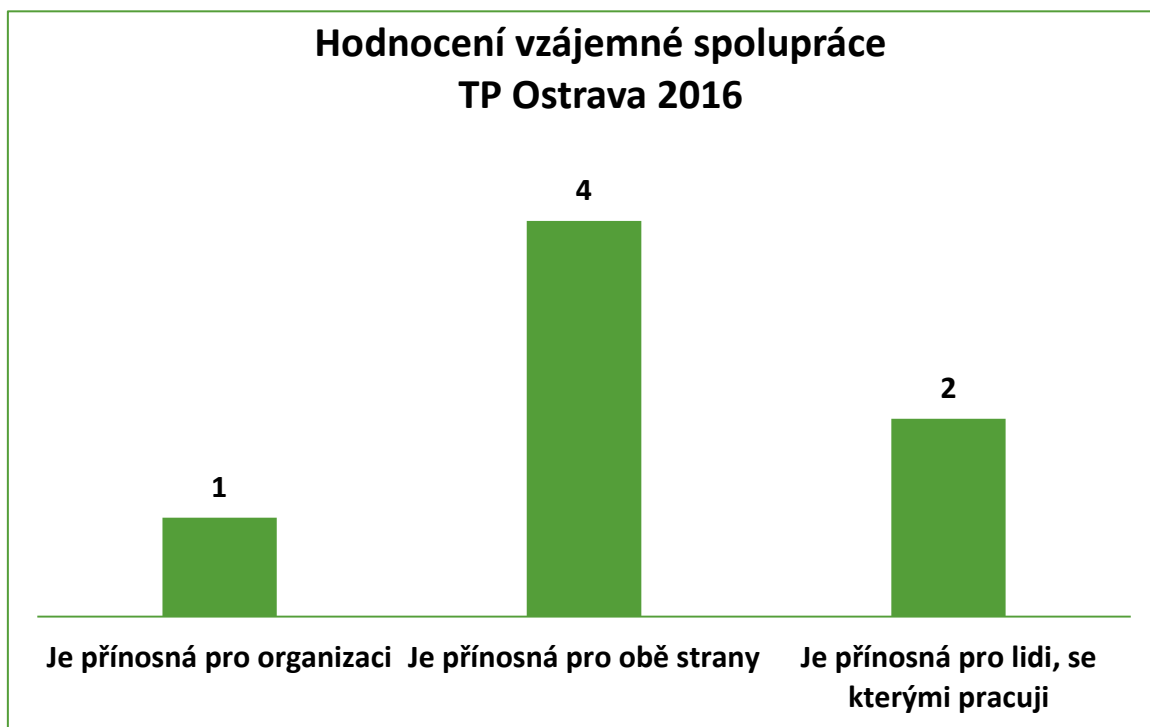
**Vyjádření pracovníků:**

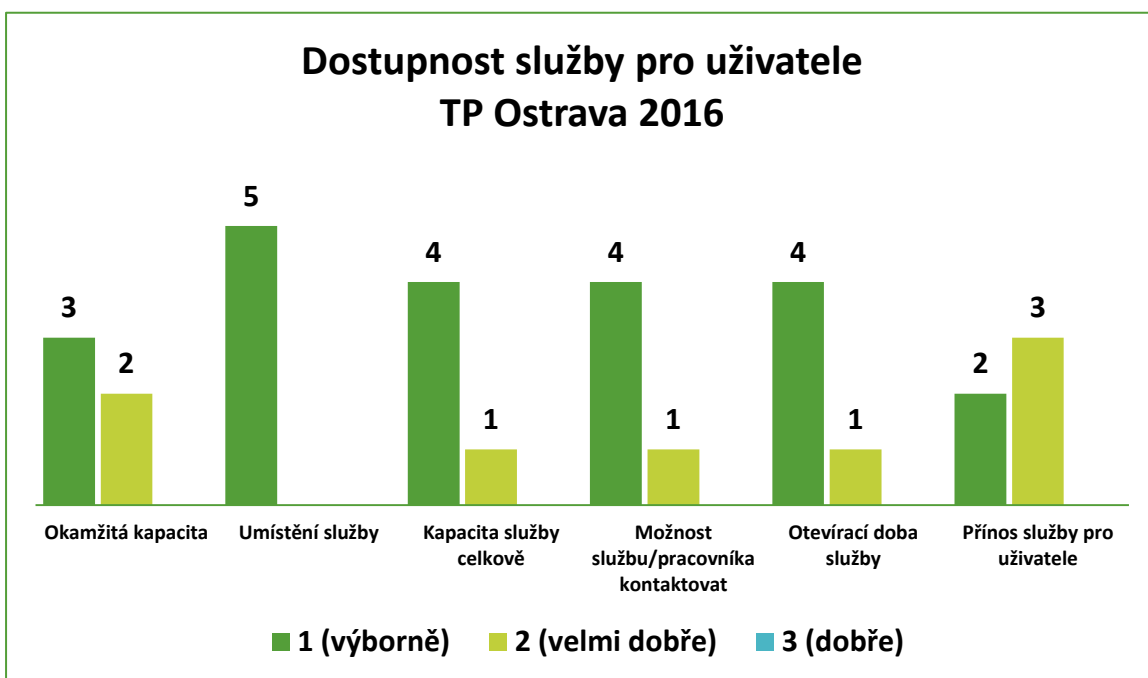
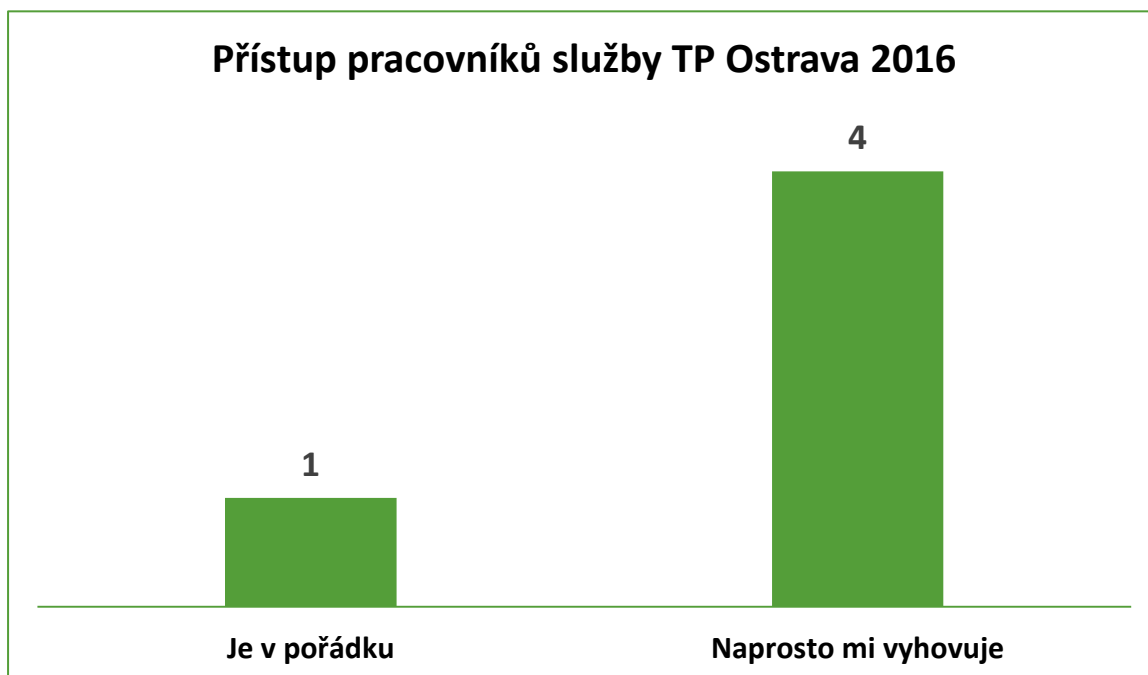
Jsme velmi rádi, že uživatelé jsou se službou spokojeni. Děkujeme za pozitivní zpětnou vazbu, budeme se snažit poskytovat naše služby i v budoucnu v této kvalitě.

**3. Hodnocení poskytovaných služeb spolupracujícími osoba, působícími přímo ve službě (kolegové, externí pracovníci, studenti na praxi, dobrovolníci apod.)**

Na dotazník odpovědělo celkem 5 osob – 4 kolegové a 1 praktikant.







#### Připomínky, náměty a doporučení ze strany spolupracujících osob:

- více finančních prostředků
- více pracovníků
- nic mě nenapadá
- více pracovníků v terénu, aktivnější přístup
- Nenechte se odradit neúspěchem, lidé vás potřebují.

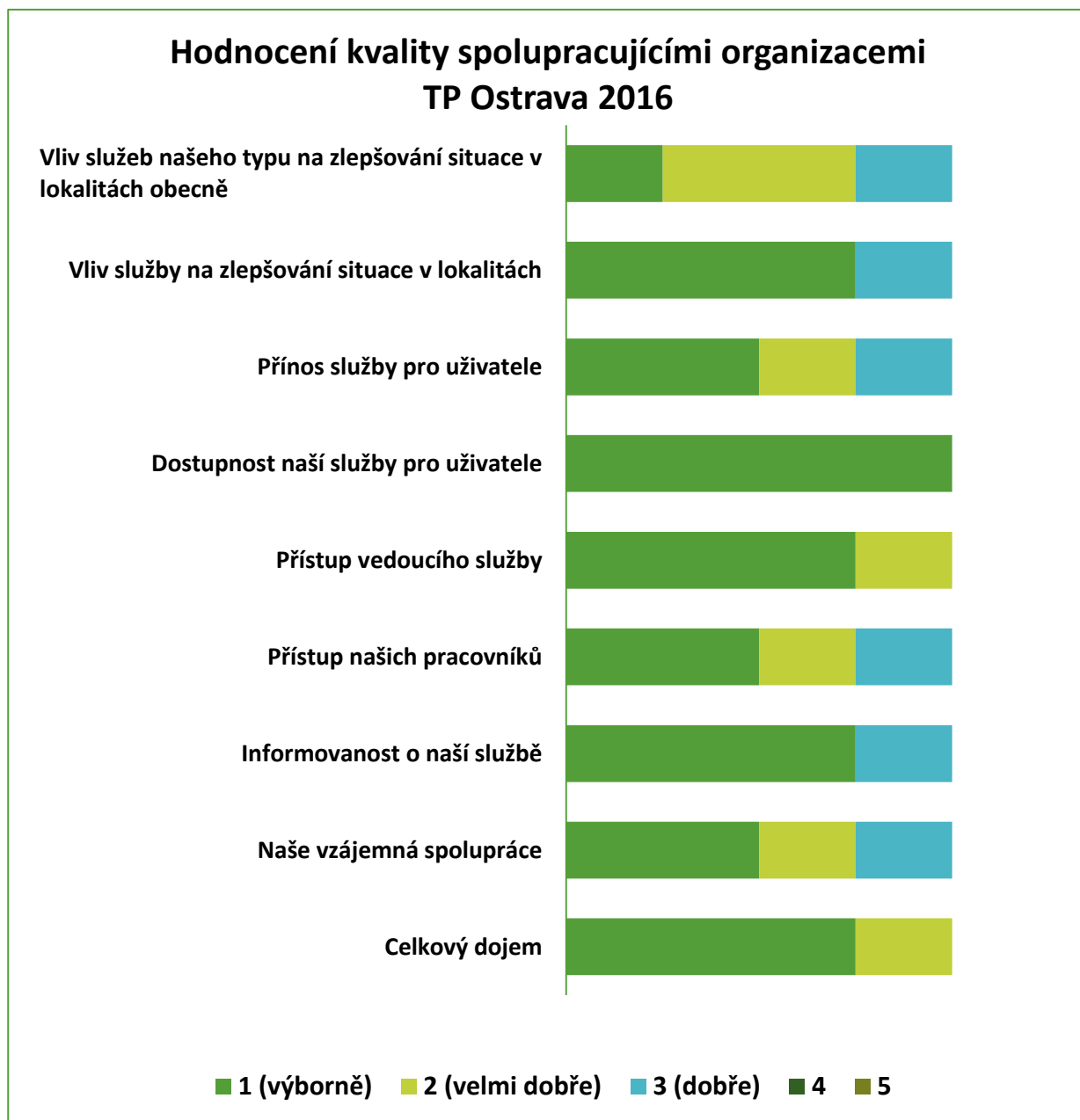


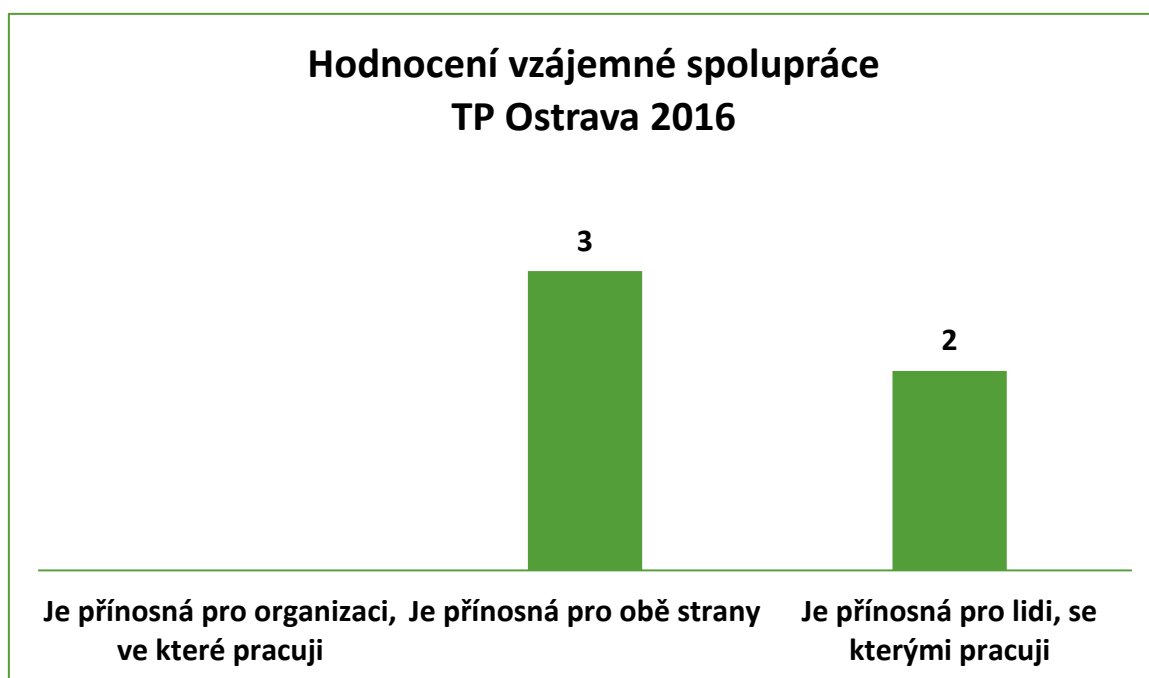
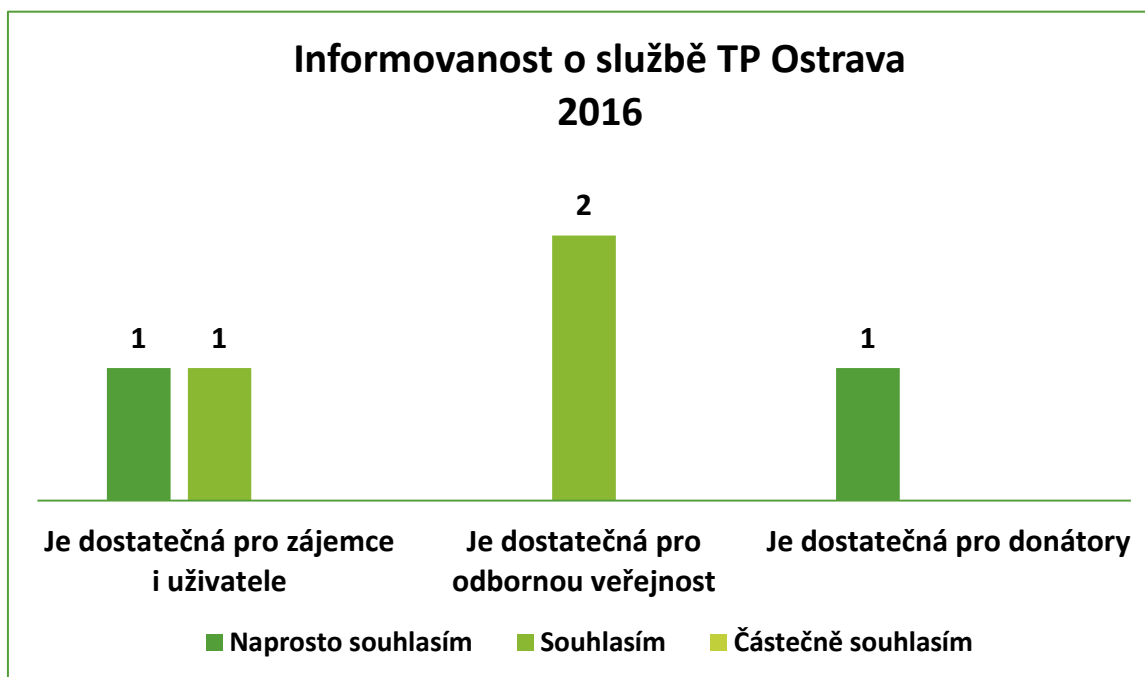
**Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:**

Vzhledem k výsledkům dotazníků je spokojenost osob spolupracujících s terénními programy na vysoké úrovni, budeme se snažit tuto úroveň udržovat a vylepšovat. Děkujeme všem svým kolegům za toto hodnocení, velmi si toho vážíme.

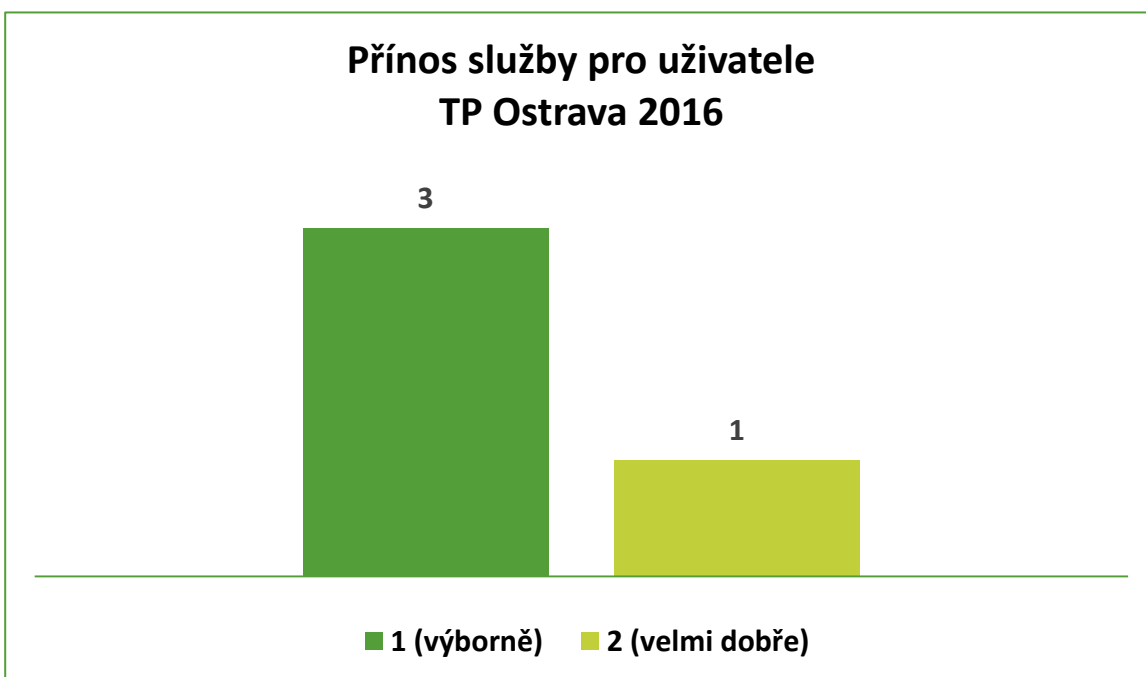
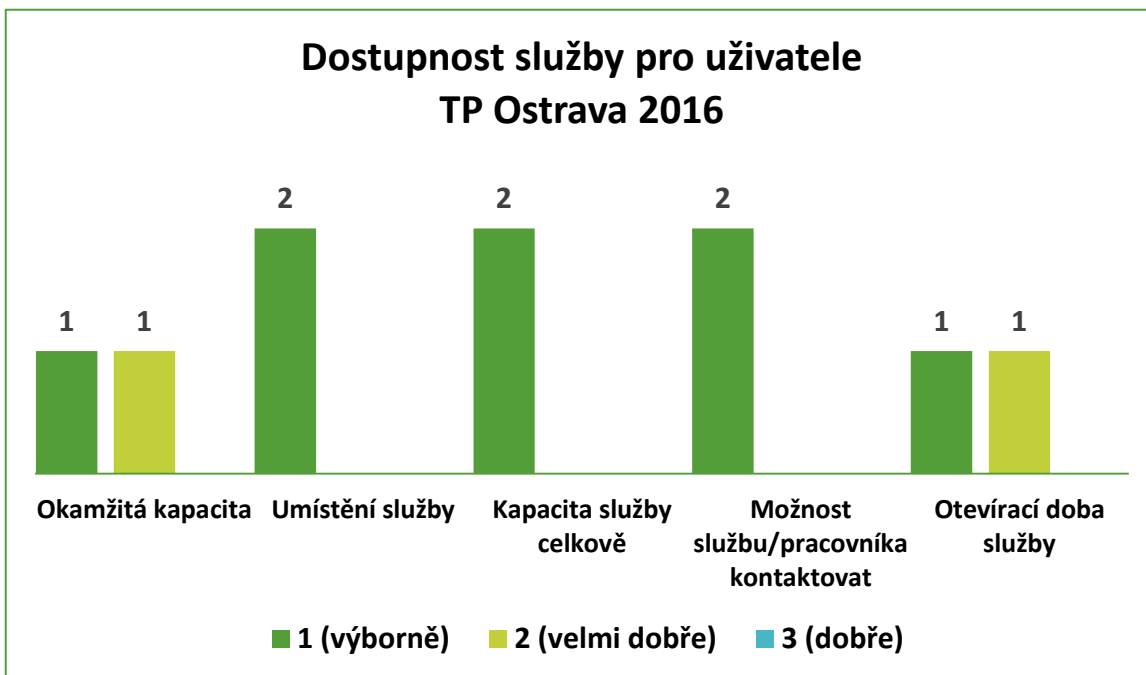
**4. Hodnocení kvality poskytované služby ze strany organizací a institucí spolupracujících s TP Ostrava v roce 2016**

Vyjádřily se celkem 4 instituce – 3 zástupci samosprávy (města) a 1 zástupce jiné státní instituce.











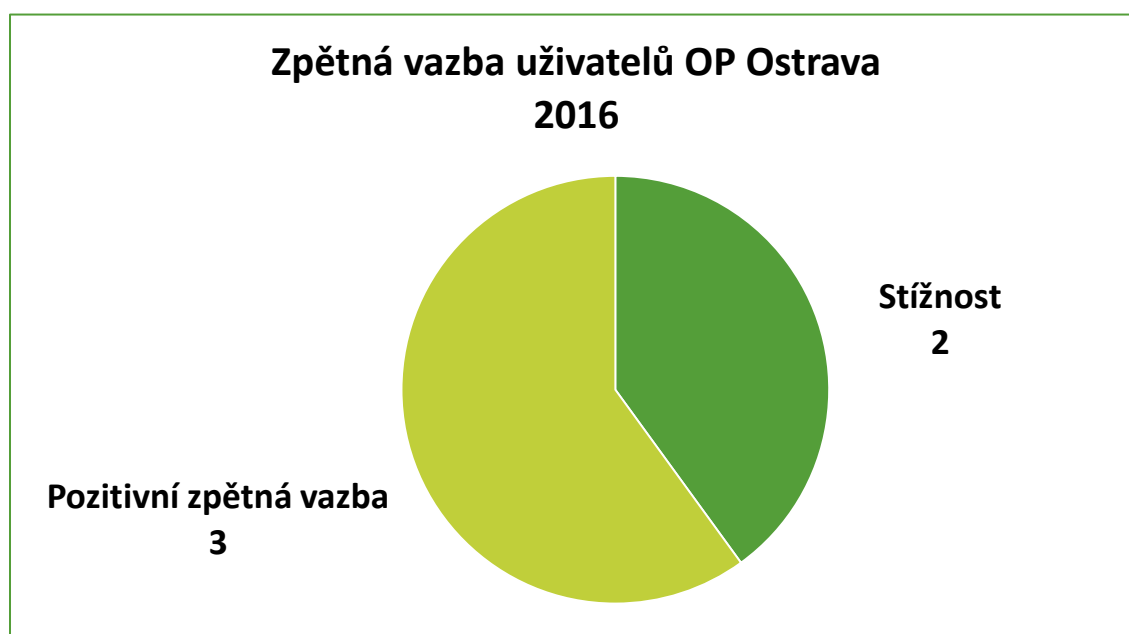
**Připomínky, náměty a doporučení ze strany spolupracujících organizací:**

- Přínos služby je přímo úměrný kvalitě služby. Terénní programy jsou pro uživatele velmi přínosnou službou všeobecně, zejména díky své velké nízkoprahovosti.
- Ano, mám vás ráda :)
- Děkuji za spolupráci, doufám, že bude pokračovat stejně.

**Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:**

Děkujeme všem spolupracujícím subjektům za vyjádření k naší službě, budeme svou práci zlepšovat a rozvíjet, aby byla pro naše uživatele co největším přínosem.

**5. Analýza zpětné vazby uživatelů za rok 2016**



**Pozitivní zpětná vazba:**

V roce 2016 služba přijala 3 ústní poděkování uživatelů za poskytnuté služby (za pomoc a podporu terénní pracovnice při vyřizování formalit ohledně úmrtí syna uživatele, za rychlé vyhledání odborného lékaře pro matku uživatele, za dobré fungování a dostupnost 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**

V roce 2016 služba přijala 2 stížnosti, obě byly vyhodnoceny jako neoprávněné. Jedna se týkala toho, že se terénní pracovníce nedostavila na domluvenou schůzku – bylo však zjištěno, že schůzka byla prokazatelně sjednána na jiný termín, než stěžovatel uvedl. Druhému stěžovateli se nelíbilo, že služba neoznačuje dokumenty razítkem. Uživateli služby bylo vysvětleno, že naše služba razítkem nedisponuje.

### **Vyjádření pracovníků služby k uvedeným připomínkám:**

Všechna poděkování a stížnosti byly pracovníkům předány ústní formou. Spokojenost uživatelů se službou je zjišťována také v průběhu služby formou průběžného hodnocení služby a vyhodnocování individuálních plánů uživatelů služby v elektronickém systému Highlander.

Služba terénních programů byla poskytována v souladu s cíli a posláním deklarovanými ve standardech kvality služby.

## **6. Analýza mimořádných událostí ve službě TP Ostrava v roce 2016**

V roce 2016 pracovníci služby zaznamenali 2 mimořádné události:

- Zhoršení zdravotního stavu uživatele v průběhu poskytování služby – přítomný rodinný příslušník uživatele odmítl přivolání rychlé zdravotnické pomoci, podal uživateli léky a společně s pracovníci uložili uživatele do klidové polohy. Pracovnice odešla od uživatele, až poté, co se začal jeho zdravotní stav zlepšovat.
- Výskyt akutního infekčního onemocnění v lokalitě - terénní pracovníci zvýšili osobní hygienu v práci, monitorovali situaci a navýšili také osvětové aktivity v lokalitě.

### **Vyjádření pracovníků:**

Terénní pracovníci při řešení mimořádných situací postupují dle standardů kvality služby, které jsou průběžně aktualizovány.

## **7. Závěr:**

Celkově je sociální služba Terénních programů SPOLEČNĚ-JEKHETANE **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 zlepšení informovanosti o své činnosti směrem k veřejným institucím a jiným poskytovatelům sociálních služeb. Služba také navýší svou kapacitu zpět na 3 pracovníky.

**Zpracovala:** Markéta Vavříková, vedoucí služby