Vzájemné soužití o.p.s., Tým Hnízdo – Čiriklano Kher
Bieblova ul. 6, 702 00 Ostrava

Zápis z porady SWOT analýzy, vyhodnocení spokojenosti klientů a dotazníků studentů, ze dne 24. 1. 2014

Přítomní: Margita Lebicová, Nikola Bardoňová, Radim Miklušák, Elen Gorolová

Omluveni: Vladimíra Bednářová, Pavlína Staníková

SWOT analýza 2014

Silné stránky

- Tým hnízdo + vedoucí
- Stmelení týmu
- Nebojíme se výzev
- Romsko neromský tým
- Flexibilita
- Empatie
- Spolupráce s OSPOD
- Dlouholeté zkušenosti kolegyň
- Získávání klientů a jejich důvěra k nám
- Vzdělávání
- Romský jazyk
- Anglický jazyk
- Umíme příjmat kritiku
- Umíme říct NE (klientům)
- Sebereflexe
- Upřímnost mezi kolegy

Hrozby

- Finance
- Media
- Kontroly a inspekce
- Silná konkurence
- Ředitel o.p.s zasahuje do práce pracovníků s klienty
- Kontroverzní kauzy
- Uzavření o.p.s.
- Nedůvěra ředitele o.p.s.

Slabé stránky

- Časté střídání pracovníků
- Standardy
- Nepořádek v PC + kanceláře
- Oboustranná absence asertivity
- Písemnosti
- Nedokážeme se odpoutat od pracovních problémů v době osobního volna
- Vypilovat plnění úkolů v termínů
- Definice cíle a činnosti

Příležitosti

- Media
- Možnost spolupráce s jinými subjekty
- Sponzoři
- Výzvy
- Dotace
- Vzdělávání
- Supervize

Návrhy řešení slabých stránek

Časté střídání pracovníků – tým se zaměří na vytvoření podmínek pro udržení pracovníků.

Standardy – pracovníci se zaměří na studium standardů

Nepořádek v PC + kanceláře – Provede se reorganizace a úklid sdílené složky, každý pracovník si udělá pořádek ve svém počítači a bude udržovat pořádek na pracovišti

Oboustranná absence asertivity – Pracovníci budou pracovat sami na sobě a snažit se vypěstovat si zdravou asertivitu

Písemnosti – Vytvořit předlohy, v případě volného času sebevzdělávat se a dle možností navštívit kurz vzdělávání

Nedokážeme se odpoutat od pracovních problémů v době osobního volna – Každý pracovník samostatně se bude snažit o vyhodnocení situace, zda je potřeba situaci řešit v době osobního volna.

Vypilovat plnění úkolů v termínů – každý pracovník se bude snažit plnit úkoly v termínu a organizovat si práci

Definice cíle a činnosti – Pracovníci si spolu s vedoucí sednou nad standardy a proberou definice cíle a činnosti

Hrozby

Finance – reagovat na výzvy, sledovat projekty, hrozba, že projekty nebudou podpořeny

Media – reagovat na negativní zprávy o sdružení, dementování nepravdivých zpráv aktivní komunikace s medii

Kontroly a inspekce – Vymezení v každém týdnu den (předběžně pátek) na kontrolu a doplnění restů

Silná konkurence – Budeme se snažit zaujmout klienty, zapojovat se nad rámce práce, budeme se snažit se zviditelnit

Ředitel o.p.s zasahuje do práce pracovníků s klienty -

Kontroverzní kauzy – distancování se od kontroverzních kauz

Uzavření o.p.s. – z důvodu nedostatku financí uzavření o.p.s.

Nedůvěra ředitele o.p.s. – budeme se snažit předkládat řediteli náš pohled na situaci a podložit jej pádnými argumenty

Vyhodnocení stížností

7 pripominek potraviny – metodika kritéria a odkaz na to co dostaneme

1 prominka – vymena klicovych pracovniku – dlouhodoba nemocenska, odstehovani

1 nedostatek vyletu – odkaz na finance

1 telefonovani – odkaz finance

Vyhodnocení dotazníku pro studenty za rok 2013

V průběhu roku 2013 mělo v týmu Hnízdo souvislou nebo průběžnou praxi 5 studentů.
Během měsíce ledna se zúčastnila 1 studentka VOŠ sociální jednodenní stáže, v měsíci říjnu a listopadu se zúčastnilo 18 studentů FSS OSU jednodenní praxe v Týmu Hnízdo. Tito studenti dotazníky nevyplňovali. Studenti, kteří vykonávali souvislou nebo průběžnou praxi, byli po skončení praxe požádáni o vyplnění dotazníku a sepsání sebereflexe. Dotazníky k vyplnění dostali studenti, kteří praxi vykonávali v druhém pololetí. Osloveno bylo 5 studentů, všichni odevzdali dotazník. Návratnost tedy byla 100%. Studenti odpovídali na 11 otázek. Dotazníky byly vyhodnoceny v prosinci roku 2013, po ukončení praxe všech studentů.

1. ***Dokážete vyjmenovat další služby v rámci o.s. Vzájemné soužití?***

Vyhodnocení: 3 studenti z pěti dotazovaných dokázalo vyjmenovat další služby, které poskytuje občanské sdružení Vzájemné soužití. Jeden student nevěděl, že naše sdružení má ještě dvě nízkoprahové zařízení na Hrušově a Zárubku.Jeden student nevěděl, že má sdružení tři nízkoprahové zařízení (Liščina, Zárubek, Hrušov).

2. ***Které materiály sdružení jste viděl/a?***

Vyhodnocení: 3 studenti uvedli, že byli seznámeni se všemi materiály sdružení. 2 studenti uvedli, že neviděli výroční zprávu.

3. Jak jste byla spokojena s pracovníkem, který Vás vedl během praxe?

Vyhodnocení: 5 studentů bylo velmi spokojeno s pracovníkem, který je během praxe vedl. Ostatní varianty odpovědí nebyly označeny.

4. ***Jaké činnosti jste v rámci své praxe vykonával/a?***

Vyhodnocení: 4 studenti uvedli, že se nezúčastnili výzdoby prostor Týmu Hnízdo.Pouze 1 student měl možnost vykonat všechny činnosti v rámci své praxe.

5. ***Jak by jsi zhodnotil/a celkové klima naší služby?***

Vyhodnocení: Všichni studenti zhodnotili celkové klima služby jako velmi dobré.

6. ***Jaký měli přístup zaměstnanci ke svým klientům?***

Vyhodnocení: 4 studenti zhodnotilo přístup zaměstnanců ke klientům jako přátelský a zároveň, že pracovníci ctí osobnost klienta, jeho názor, potřeby a 1 student uvedl, že pracovníci ctí osobnost klienta. Ostatní varianty odpovědí nebyly označeny.

7. ***Jak Vás jako studenta přijali zaměstnanci?***

Vyhodnocení: 3 studenti měli pocit, že je zaměstnanci přijali výborně, 2 studenti pocítili, že byli pracovníky přijati velmi dobře. Ostatní varianty odpovědí nebyly označeny.

8. ***Jakou známkou hodnotíte poskytované služby?***

Vyhodnocení: 5 studentů ohodnotilo poskytované služby jako výborné.
Ostatní varianty odpovědí nebyly označeny.

9. ***Co jste zažila pozitivního během praxe?***

Vyhodnocení: Všichni studenti hodnotili pozitivně získané zkušenosti z práce v terénu a přístupu pracovníků ke klientům..

10. ***Co jste naopak zažila negativního během praxe?***

Vyhodnocení: Jako negativní zkušenost uvedl jeden student, když navštívil spolu s pracovníkem Hnízda OSPOd.Pracovník OSPOd měl špatný přístup ke klientovi. 1 student uvedl, že se setkal s negativní reakcí majitelů ubytoven s pracovníky Hnízda.

11. Napište své náměty, které by se mohly realizovat v naší službě.

Studenti nám doporučili realizovat v rámci naší služby tyto aktivity:

- Více přednášek pro širokou veřejnost, ne jen pro školy zaměřené na sociální problematiku
- Zvyšování finanční gramotnosti klientů

VYHODNOCENÍ

Ot.1: *Dokážete vyjmenovat další služby v rámci o.s. Vzájemné soužití?*
Pouze 3 studenti dokázali vyjmenovat všechny organizační jednotky o.s. Vzájemné soužití.
Závěr: Pověřený pracovník, který má na starosti studenty, by měl zjistit, co studenti vědí o naší organizaci, jestli se s ní již setkali atd. Dále by měl studenty seznámit s organizací, ostatními službami a celou filosofií, pokud to dovolí čas, vzít je na exkurzi a ukázat jim naše nízkoprahová zařízení.

Ot.2: *Které materiály sdružení jste viděl/a?*
Pouze 3 studenti viděli všechny materiály sdružení.
Závěr: Pověřený pracovník má seznámit studenty s materiály sdružení, předložit jim výroční zprávu, brožury. Pověřený pracovník dále seznámí studenty s projekty a aktivitami, které realizujeme. I při práci v terénu bude pracovník seznamovat s prací našeho týmu. Pokud nemá pověřený pracovník čas – může pověřit jiného pracovníka

Ot.3: *Jak jste byla spokojena s pracovníkem, který Vás vedl během praxe?*
Všichni studenti byli velmi spokojeni s pracovníkem, který je během praxe vedl.
Závěr: spokojenost s pracovníkem, nelze brát zcela objektivně, student vychází ze subjektivního pocitu, studenti mohou být spokojeni, když je k nim pracovník kamarádský, druhý student spokojený být nemusí. Nelze hodnotit, protože studenti nám neuvádí konkrétní důvody. Otázku bychom měli rozpracovat, aby měli studenti možnost tyto důvody uvést.

Ot.4**:** *Jaké činnosti jste v rámci své praxe vykonával/a?*
1 student měl možnost vykonávat všechny činnosti
Závěr: studenti, kteří tu chodí, na praxi se mají hlavně seznámit s náplní práce, vyzkoušet si jednání s klientem, práci v terénu, zápis jednání, zkusit vypracovat kazuistiku, nejsou od toho, aby vypracovávali nástěnku, pracovníci byli poučeni o tom, které činnosti mají studenti vykonávat.

Ot.5: *Jak by jsi zhodnotil/a celkové klima naší služby?*
Závěr: Studenti označili odpovědi výborné a velmi dobré.

Ot.6**:** *Jaký měli přístup zaměstnanci ke svým klientům?*
4 studenti zhodnotili přístup zaměstnanců ke klientům jako přátelský a ctí osobnost klienta.
1 student uvedl, že zaměstnanci ctili osobnost klienta.
Závěr: Budeme se vzdělávat v komunikačních dovednostech, nacvičovat modelové situace jednání s klientem.

Ot.7: *Jak Vás jako studenta přijali zaměstnanci?*

3 studenti měli pocit, že je zaměstnanci přijali výborně, 2 velmi dobře.
Závěr: hodnocení je dobré**,** otázku je třeba rozpracovat, aby studenti měli možnost rozvést svoji odpověď, popsat co se jim popř. nelíbilo.

Ot.8 : *Jakou známkou hodnotíte poskytované služby?*
Závěr: hodnocení je pozitivní.

Ot.9: *Co jste zažila pozitivního během praxe?*
Práce v terénu, přístup pracovníků ke klientům.
Závěr: výborné je, že studenti hodnotí.

Ot.10: *Co jste naopak zažila negativního během praxe?*
Jako negativní zkušenost uvedl jeden student, když navštívil spolu s pracovníkem Hnízda OSPOd.Pracovník OSPOd měl špatný přístup ke klientovi. 1 student uvedl, že se setkal s negativní reakcí majitelů ubytoven s pracovníky Hnízda.
Závěr: Studenti měli možnost vidět, že ne vždy je komunikace pouze pozitivní.

Ot.11**:** *Napište své náměty, které by se mohly realizovat v naší službě.*
Závěr:budeme se snažit dělat besedy ne jen pro odborné školy ale i pro laickou veřejnost.V rámci besed jsem již dělali osvětu v oblasti finanční gramotnosti ale i na dále budeme vycházet z potřeb klientů. Budeme muset více studenty informovat o naší službě, lépe prezentovat naše činnosti a naši práci.

V Ostravě 17.12.2013

Zpracovala: Nikola Bardoňová

Zjištění spokojenosti klientů Týmu Hnízda - rok 2013

Během měsíce prosinec 2013 pracovníci Týmu Hnízdo rozdali klientům dotazníky zaměřené na spokojenost klientů a přístup pracovníků Týmu Hnízda ke klientům a službami poskytovanými Týmem Hnízdo-Čiriklano Kher.

Pracovnice v terénu rozdaly celkem 81 dotazníků vrátilo se 50 zpět.Vysledky budou vyplívat z počtu navrácených dotazníku spokojeností.

Pracovníci distribuovali dotazníky mezi své klienty. Dotazníky předávali v obálce. Klienti

je vraceli také v obálce, která nebyla nadepsána – dotazníky byly anonymní. Dotazníky pracovníci předali Eleně Gorolové.

Klienti měly možnost se sami rozhodnout, zda vyplní dotazník anonymně, sami, nebo za spolupráce pracovníků Týmu Hnízdo-Čiriklano Kher.

Ve většině případů klienti vyplnili sami. Klienti měli odpovědět na 11 otázek. Většina otázek byla označena smajlíky.

úplná spokojenost do velké míry „nic moc“ menší úplná

spokojenost nespokojenost

nebo oznámkujte:

1 2 3 4 5

1/na dotaz, zda klienti rozumí všemu, co jim říká pracovnice týmu Hnízdo-Čiriklano Kher

88% - odpovědělo že rozumí všemu, co jim říká pracovnice,

8 % - odpovědělo-známkou 2

4% - odpovědělo-známkou 3

0% - odpovědělo známkou 4

0% - odpovědělo známkou 4

2/ Na dotaz, zda klienti důvěřují pracovníkům týmu Hnízda

86 % odpovědělo – známkou 1

10%odpovědělo-známkou 2

2 % odpovědělo známkou 3

2 %odpovědělo známkou 4

0 %odpovědělo známkou 5

3/ Na otázku, zda-li jsou spokojení ze svým klíčovým pracovníkem

88 % odpovědělo kladně známkou 1

10 % odpovědělo známkou 2

2 % odpovědělo známkou 3

0 % odpovědělo známkou 4

0% odpovědělo známkou 5

4/ Na dotaz, vychází klíčový pracovník z vašich přání

86 % odpovědělo kladně známkou 1

10 % odpovědělo známkou 2

0% odpovědělo známkou 3

1% odpovědělo známkou 4

0 odpovědělo známkou 5

5/Na otázku, zda –li se vám služba potřebná

90 % odpovědělo kladně známkou 1.

8 % odpovědělo známkou 2

2 % odpovědělo známkou 3

0% odpovědělo známkou 4

0% odpovědělo známkou 5

6/ Na otázku, zda jsou klienti spokojeni s dětským koutkem?

82% odpovědělo kladně známkou 1

0 % odpovědělo známkou – 2

4 % odpovědělo známkou 3

14 %odpovědělo známkou 4

0 %odpovědělo známkou 5

7/ Na otázku, zda klientům vyhovuje pracovní doba týmu Hnízda?

90% odpovědělo kladně známkou 1

10% odpovědělo známkou – 2

0% odpovědělo známkou – 3

0 % odpovědělo známkou – 4

0 %odpovědělo známkou 5

8/ Na otázku, zda se cítí klienti bezpečně v kanceláři týmu Hnízdo – Čiriklano Kher

88 % odpovědělo kladně známkou 1

2 % odpovědělo známkou – 2

8 % odpovědělo známkou – 3

4 % odpovědělo známkou – 4

0 %odpovědělo známkou 5

9/ Na otázku: „Když máte problém, potřebujete pomoci, jaké místo schůzky upřednostňujete?

70% - odpovědělo – Doma

30% - odpovědělo – V kanceláři týmu Hnízdo

0% - odpovědělo – V restauraci, kavárně

0 % - odpovědělo – V „Maminkovském a dětském klubu“.

10/ Na dotaz, řídíte se našimi radami

80% - odpovědělo za 1

8% - odpovědělo za 2

12% - odpovědělo za 3

0% - odpovědělo za 4

0% -odpovědělo za 5

11/ Na dotaz, už jste někdy doporučily Tým Hnízdo lidem ve vašem okolí, rodině, přátelům

1. 88% ano doporučily

2. 12% ne nedoporučily

Celkové hodnocení:

Klienti odpovídaly na všechny otázky v průměru (88%).

Z provedeného průzkumu vyplynulo, že většina dotázaných klientů je úplně spokojena.

Ani na jednu otázku neodpověděli klienti stoprocentně kladně. Malé procento klientů projevilo nic moc spokojenost nebo menší spokojenost.

Velice kladně odpověděli klienti na otázku, zda důvěřuji pracovníkům týmu Hnízda a na otázku, zda jsou spokojeni s dětským koutkem. Z průzkumu vyplývá, že pracovní doba většině klientů vyhovuje.

Klienty pro řešení problému odpověděly, že nejradějí řeší problémy v domacím prostředí.

Kde bylo malé procento – nic moc spokojenosti nebo menší spokojenost, budou se pracovnici snažit o zlepšení a zkvalitněni služby pro klienty.

Zpracovala: Elena Gorolová

Dne: 6.1.2014

Zpracováno dne 24.1.2014
Na SWOT analýze spolupracovala celý tým Hnízdo