



# Vyhodnocení kvality služby

Strategická porada, Svitavy

30.3.2022



# System sběru dat



# Personální záležitosti

Leden 2022

Hodnotící kritérium	NZDM	SAS	Realita celkem
Týmová spolupráce	71 %	73 %	72 %
Vztahy mezi pracovníky a vedením	65 %	76 %	71 %
Smluvní záležitosti	65 %	66 %	65,5 %
Pracovní náplň	64 %	56 %	60 %
Výkon pracovníka	73 %	77 %	75 %

- Pro splnění hodnoceného kritéria je potřeba dosáhnout min. 75% v hodnocení.
- Při nesplnění kritéria je nutná reakce vedení – svolání intervize/supervize v daném středisku



# Klientské záležitosti – NZDM

Leden 2022

	Individuální plánování	Spokojenost s pracovníky	Spokojenost se službou	Řešení stížností	Srozumitelnost
PsB	98 %	97 %	100 %	100 %*	98 %
Díra	100 %	99 %	100 %	100 %*	100 %
NZDM celkem	99 %	98 %	100 %	100 %*	99 %

\* Ve sledovaném období nebyly řešeny žádné stížnosti

- Problematické položky k projednání za každou provozovnu individuálně při intervizi
- Úprava dotazníků po vyhodnocení
- Položka spokojenost s pracovníky se vyhodnocuje zvlášť. Hodnoceno bylo 5 pracovníků.



# Klientské záležitosti – SAS

Leden 2022

Hodnocené kritérium	Výsledek
Individuální plánování	100 %
Spokojenost s pracovníky	100 %
Spokojenost se službou	99 %
Řešení stížností	100 %*
Srozumitelnost	100 %

\* Za sledované období nebyly řešeny žádné stížnosti





# Obsahová analýza dokumentace

Leden 2022

	Osobní spis uživatele	Kniha stížností max. 4 body	Kniha mimoř. událostí max. 3 body	Kniha úrazů max. 3 body
SAS	92 %	4 b.	3 b.	3 b.
PsB	100 %	4 b.	3 b.	3 b.
Díra	100 %	4 b.	3 b.	3 b.



# SWOT analýza

## ► Silné stránky

- ✓ Vypracovaná metodika
- ✓ Pravidelné vyhodnocování
- ✓ Možnost reakce vedení
- ✓ Zviditelnění potřeb

## ► Příležitosti

- + Podchycení problémů
- + Podněty k inter/supervizím
- + Stmelení týmu

## ► Slabé stránky

- ✗ Složitější vyhodnocení
- ✗ Zkreslení dotazníků urychleným vyplněním respondentem!!!

## ► Hrozby

- ! Upřímnost, otevřenost
- ! Vhodně zvolené otázky v dotazníkovém šetření!



Děkuji za pozornost!



Bonanza Vendolí, z. ú. | [www.osbonanza.cz](http://www.osbonanza.cz)

Ing. Michaela Kašparová