

# Aktivátory hybných síl zlepšovania kvality v sociálnych službách

Ing. Luboš Socha, PhD.

Košice 24.5. 2012

# Služba a jej zvláštnosti

---

- ❖ **Nehmotnosť služby**
- ❖ **Súbežnosť produkcie a spotreby**
- ❖ **Rôznorodosť požiadaviek prijímateľov služby i vplyvov prostredia**
- ❖ **Požiadavky na spôsobilosť a kompetentnosť personálu poskytujúceho službu**
- ❖ **Komplexnosť služby**
- ❖ **Pozícia prijímateľa sociálnej služby**

# Sociálne služby v meste Košice

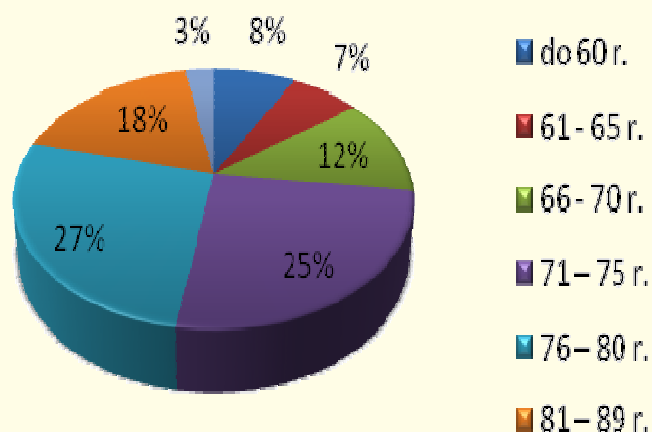
Druh služby		Počet miest
Domov na pol ceste		35
Domov sociálnych služieb	pre deti 51	239
	pre dospelých 188	
Nocľaháreň		146
Špecializované zariadenie		86
Útulok		111
Zariadenie núdzového bývania		218
Zariadenie opatrovateľskej služby		107
Zariadenie podporovaného bývania		20
Zariadenie pre seniorov		653
Suma		1615

# Sociálne služby v meste Košice

<b>Ciel'ová skupina</b>	<b>Počet miest</b>
Občania v krízovej situácii	292
Rodiny s deťmi	218
Seniori	715
Zdravotne postihnutí občania	390
Suma	1615

# Prieskum spokojnosti klientov so službami v pobytových zariadeniach

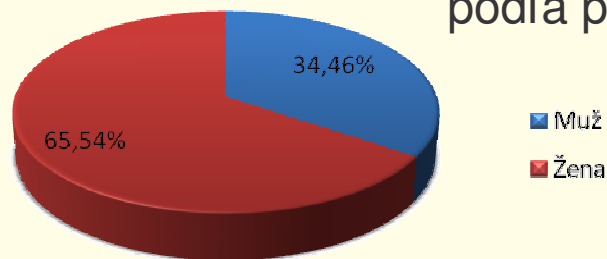
## Vekové zloženie respondentov



## Vzdelanie respondentov



## Zloženie respondentov podľa pohlavia



# Prieskum spokojnosti klientov so službami v pobytových zariadeniach

Výrok / Hodnotenie	1	2	3	4	5	Σ
1. Ste spokojná/ý s ubytovaním?	38	100	33	5	1	177
2. Ste spokojná/ý so spolubývajúcim?	47	77	32	13	8	177
3. Ste spokojná/ý s organizovanými spoločenskými akciami?	40	92	38	5	2	177
4. Ste spokojná/ý so stravou?	28	80	57	9	3	177
5. Máte možnosť sa venovať svojim záľubám?	33	54	65	21	4	177
6. Cítite sa dobre v tomto zariadení?	38	93	41	4	1	177
7. Ste spokojná/ý so starostlivosťou?	38	94	41	4	0	177
8. Ste spokojná/ý s prístupom personálu zariadenia?	36	<b>105</b>	36	0	0	177
9. Pomáha Vám personál s riešením Vašich problémov?	25	100	42	2	8	177
10. Navštevujú Vás príbuzní?	32	49	60	24	12	177
11. Cítili by ste sa lepšie, keby ste žili v domácom prostredí?	15	41	60	34	27	177
12. Ako celkovo hodnotíte sociálne služby, ktoré sú Vám v zariadení poskytované?	29	46	78	24	0	177

# Prieskum spokojnosti klientov so službami v pobytových zariadeniach

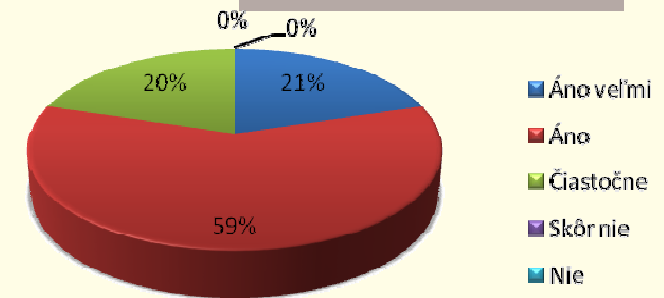
Úprava na spoločnú škálu

Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nás. bodov
<b>A (1)</b>	190	235	200	140	165	190	190	180	125	160	75	145	<b>5</b>
<b>B (2)</b>	400	308	368	320	216	372	376	420	400	196	164	184	<b>4</b>
<b>C (3)</b>	99	96	114	171	195	123	123	108	126	180	180	234	<b>3</b>
<b>D (4)</b>	10	26	10	18	42	8	8	0	4	48	68	48	<b>2</b>
<b>E (5)</b>	1	8	2	3	4	1	0	0	8	12	27	0	<b>1</b>
<b>Súčet bodov za otázky</b>	<b>700</b>	673	694	652	622	694	697	<b>708</b>	663	596	<b>514</b>	611	
<b>Poradie</b>	<b>2.</b>	6.	4.- 5.	8.	9.	4.- 5.	3.	<b>1.</b>	7.	11.	<b>12.</b>	10.	

# Prieskum spokojnosti klientov so službami v pobytových zariadeniach

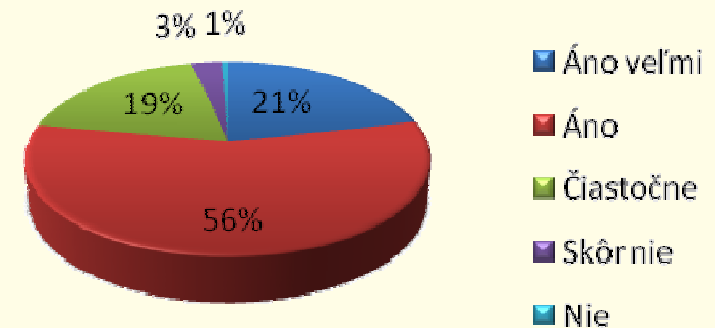
## Ste spokojná/ý s prístupom personálu zariadenia?

Áno veľmi	Áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
36	105	36	0	0
20,35	59,3	20,35	0	0



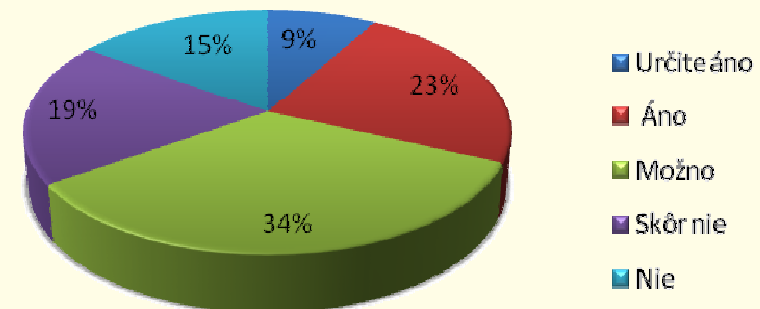
## Ste spokojná/ý s ubytovaním?

Áno veľmi	Áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
38	100	33	5	1
21,5	56,5	18,65	2,8	0,55



## Cítili by ste sa lepšie, keby ste žili v domácom prostredí?

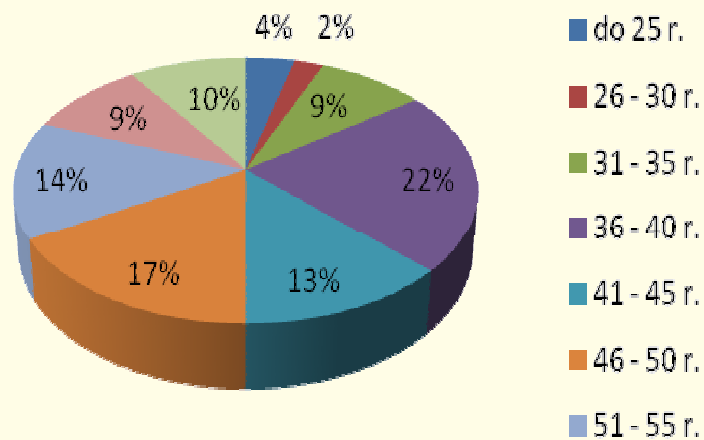
Určite áno	Áno	Možno	Skôr nie	Nie
15	41	60	34	27
8,5	23,15	33,9	19,2	15,25



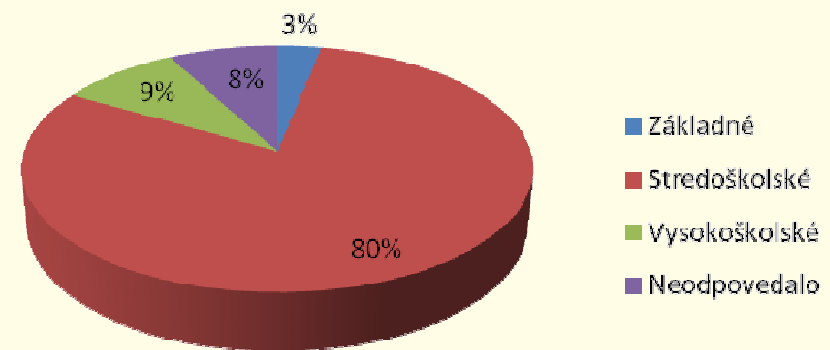


# Prieskum spokojnosti zamestnancov s pracovnými podmienkami

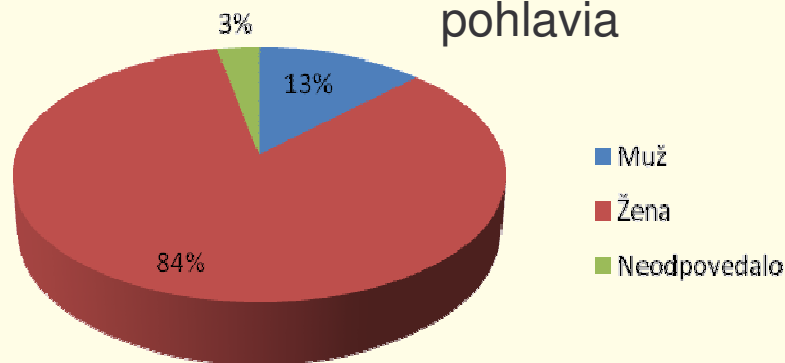
## Vekové zloženie respondentov



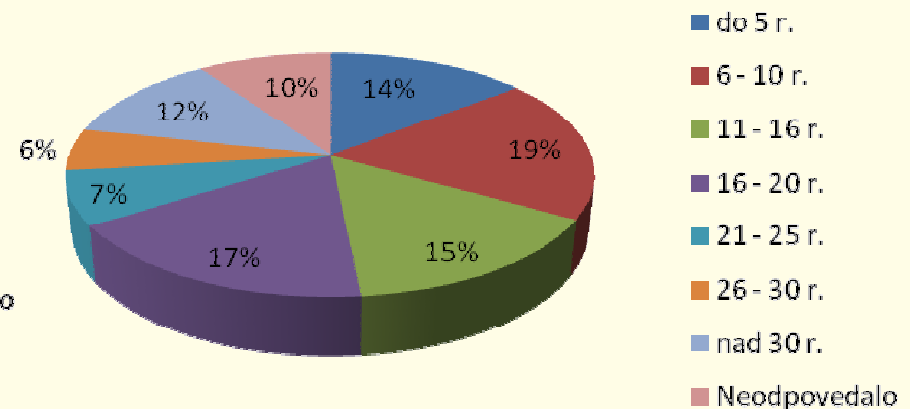
## Vzdelanie respondentov



## Zloženie respondentov podľa pohlavia



## Zloženie respondentov podľa praxe



# Prieskum spokojnosti zamestnancov s pracovnými podmienkami

Výrok	1	2	3	4	5	Σ
1. Ako hodnotíte podmienky pre výkon svojej práce?	4	18	75	20	9	126
2. Uspokojuje Vás práca, ktorú vykonávate?	15	61	43	3	4	126
3. Pracujete pod tlakom?	2	6	17	83	18	126
4. Pomôcky a materiály, ktoré využívate pri svojej práci sú?	4	21	58	36	7	126
5. Vzťahy na pracovisku hodnotíte ako?	7	21	60	30	8	126
6. Úlohy, ktoré plníte sa Vám zdajú byť?	2	21	55	45	3	126
7. Spoluprácu s riadiacimi pracovníkmi hodnotíte ako?	18	25	64	17	2	126
8. Máte možnosť oboznamovať sa s novými poznatkami v odbore?	6	55	46	10	9	126
9. Vytvára Vám zamestnávateľ podmienky pre Váš odborný rast?	3	53	51	11	8	126
10. Odmenu za svoju prácu vnímate ako?	1	6	22	26	71	126
11. Myslíte si, že sú klienti spokojní s Vašou prácou?	14	81	21	8	2	126

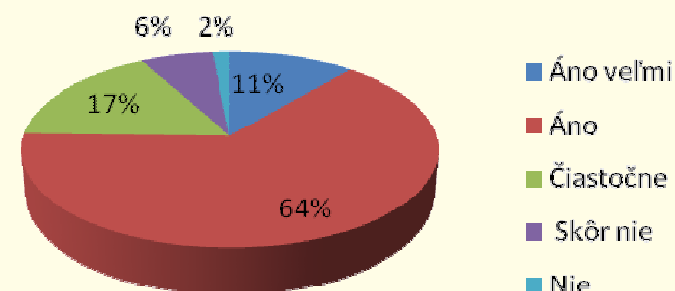
# Prieskum spokojnosti zamestnancov s pracovnými podmienkami

Úprava na spoločnú škálu

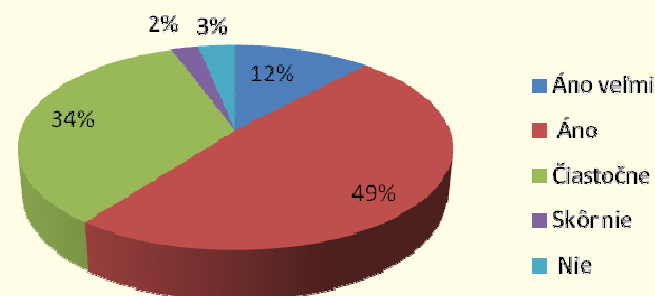
Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Násob. bodov
Hodnotenie												
<b>A (1)</b>	20	75	10	20	35	10	90	30	15	5	70	<b>5</b>
<b>B (2)</b>	72	244	24	84	84	84	100	220	212	24	324	<b>4</b>
<b>C (3)</b>	225	129	51	174	180	165	192	138	153	66	63	<b>3</b>
<b>D (4)</b>	40	6	166	72	60	90	34	20	22	52	16	<b>2</b>
<b>E (5)</b>	9	4	18	7	8	3	2	9	8	71	2	<b>1</b>
<b>Súčet bodov za otázky</b>	366	<b>458</b>	269	357	367	352	418	417	410	<b>218</b>	<b>475</b>	
<b>Poradie</b>	7.	<b>2.</b>	10.	8.	6.	9.	3.	4.	5.	<b>11.</b>	<b>1.</b>	

# Prieskum spokojnosti zamestnancov s pracovnými podmienkami

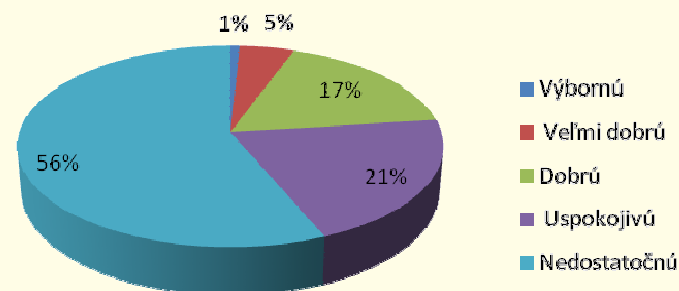
Myslíte si, že sú klienti spokojní s Vašou prácou?				
Áno veľmi	Áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
14	81	21	8	2
11	64	17	6	2



Uspokojuje Vás práca, ktorú vykonávate?				
Áno veľmi	Áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
15	61	43	3	4
11,9	48,4	34,1	2,4	3,2



Odmenu za svoju prácu vnímate ako?				
Výbornú	Veľmi dobrú	Dobrú	Uspokojivú	Nedostatočnú
1	6	22	26	71
0,80	4,75	17,45	20,65	56,35



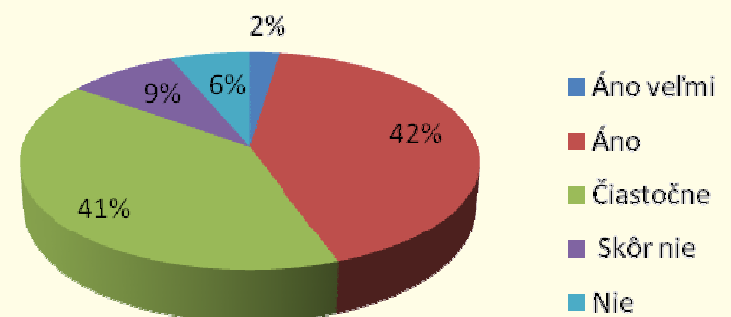
# Prieskum spokojnosti zamestnancov s pracovnými podmienkami

**Čo Vám nevyhovuje vo Vašej práci, s čím nie ste spokojní, čo by ste chceli zmeniť?**

- Finančné ohodnotenie
- Kultúra prostredia klientov v zariadení
- Nedostatok personálu
- Nezodpovednosť niektorých zamestnancov
- Nedostatok pomôcok
- Degradácia úrovne vzdelania
- Systém služieb a organizácia práce
- Nevšímavosť zo strany nadriadených ako k zamestnancom tak aj ku klientom

**Vytvára Vám zamestnávateľ podmienky pre Váš odborný rast?**

Áno veľmi	Áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
3	53	51	11	8
2,40	42,05	40,50	8,70	6,35



# Potenciál zlepšovania

<b>Proces:</b> Rozvíjanie ľudských zdrojov					
<b>Kľúčová aktivita:</b> Vzdelávanie zamestnancov					
<b>Atribút kľúčovej aktivity</b>	<b>Súčasný stav atribútu KA</b>	<b>Cieľový stav atribútu KA</b>	<b>Váha atribútu</b>	<b>Body snímok</b>	<b>Výsledok za atribút</b>
<b>1</b>	Vypracovaný ročný plán vzdelávania zamestnancov	Vypracovaný ročný plán vzdelávania každého zamestnanca	10	85	850
<b>2</b>	Len časť zamestnancov získava nové poznatky vo svojom odbore	Každý zamestnanec sa oboznamuje s novými poznatkami vo svojom odbore	30	65	1950
<b>3</b>	Len časť zamestnancov má vytvárané podmienky pre svoj odborný rast.	Všetci zamestnanci majú vytvorené podmienky pre svoj odborný rast	25	70	1750
<b>4</b>	Absentujú pracovné stretnutia zamestnancov pracovísk s vedením organizácie na výmenu skúseností a aktuálne riešenie problémov	Pravidelné pracovné stretnutia zamestnancov pracoviska s vedením organizácie na výmenu skúseností a riešenie aktuálnych problémov	35	35	1225
<b>Celkom</b>			100	170	5775
<b>Výsledok snímky výkonnosti KA v %:</b>			57,75 %		
<b>Zvýšenie výkonnosti KA z dosiahnutia RPZ v %</b>			42,25 %		

# Aktivátory hybných síl

**Strategický cieľ:** vzdelávanie zamestnancov

**Podcieľ:**

Ročný plán vzdelávania zamestnancov.

**Aktivátory hybných síl**

- Spracovanie ročného plánu vzdelávania.
- Oboznámenie zamestnancov s ročným plánom vzdelávania.
- Pravidelné vyhodnocovanie ročného plánu vzdelávania.

**Podcieľ**

Pravidelné prac. stret. zamestnancov pracov. s vedením organiz. na výmenu skúsen. a rieš. aktuálnych problémov.

**Aktivátory hybných síl**

- Organizovanie pravidelných prac. stretnutí na pracovisku na riešenie aktuálnych problémov .
- Predkladať vedúcim zamestnancom návrhy zlepšovania procesov a činností.
- Možnosť vyjadrovať sa k zásadným otázkam riadenia organizácie.
- Viesť s vedúcimi zamestnancami dialóg o spôsobe riešenia aktuálnych problémoch na pracoviskách.

**Podcieľ**

Nové poznatky v odbore.

**Aktivátory hybných síl**

- Účast' na odbor. zamer. prednáš. a seminár.
- Práca s dostupnými informačnými zdrojmi.
- Pravidel. sa rozob. na pracov. novinky v odbore

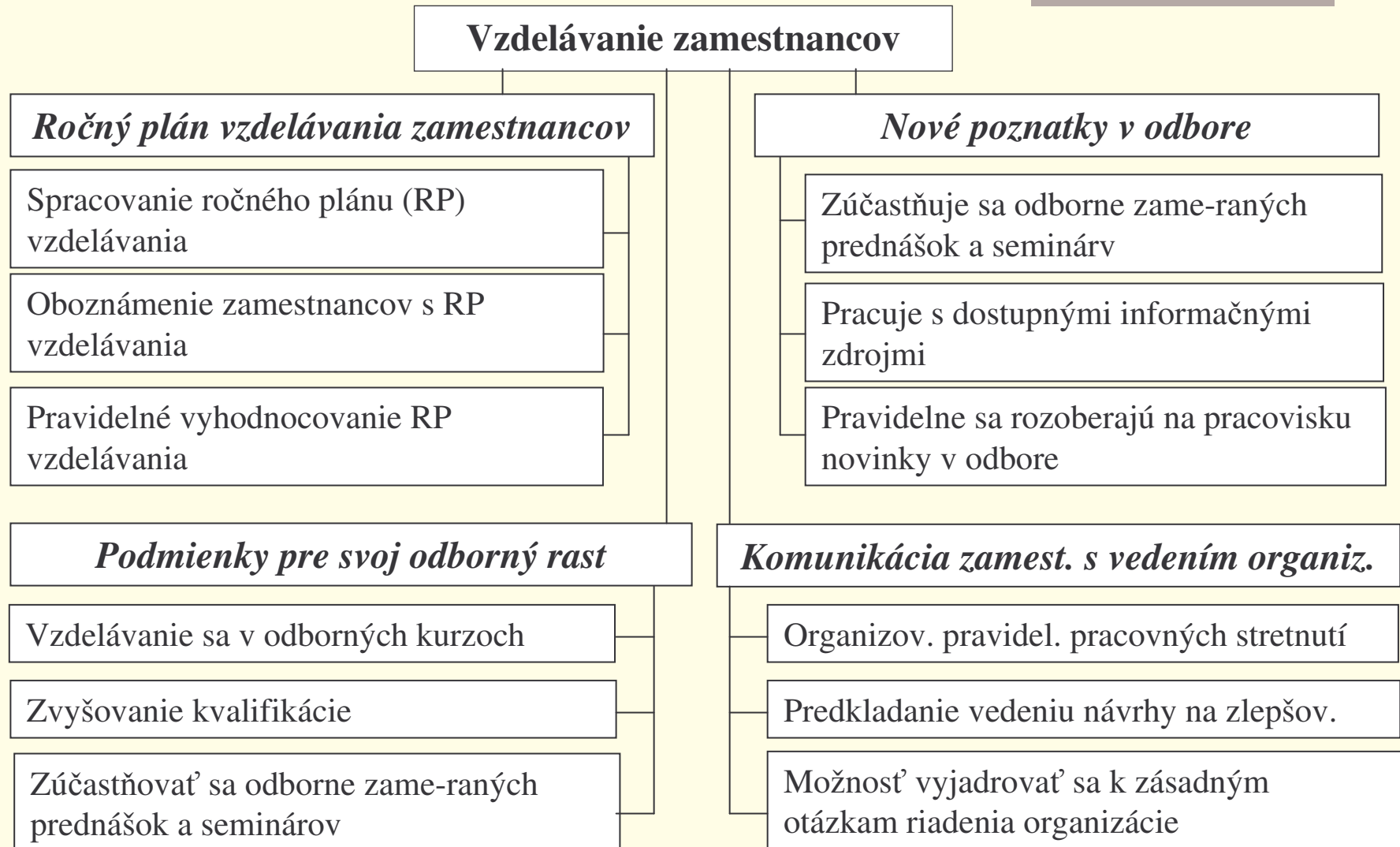
**Podcieľ**

Podmienky pre svoj odborný rast.

**Aktivátory hybných síl**

- Vzdelávanie sa v kurzoch zameraných na zvyšovanie odbornej spôsobilosti.
- Zvyšovanie kvalifikácie.
- Zúčastňovať sa odborne zameraných aktivít.

# Strategická mapa







Ďakujem za pozornosť.



Kontakt : [lubos.socha@tuke.sk](mailto:lubos.socha@tuke.sk)