



CÍL OBČANSKÉ PORADNY RUMBURK NA ROK 2009

Cílem je:

1. Dlouhodobými cíly OP Rumburk jsou:
 - Stále zlepšování spolupráce a vzájemné komunikace s místními i okolními úřady, institucemi a organizacemi poskytujícími sociální služby.
 - Stálé zvyšování informovanosti občanů Šluknovského výběžku o službách poskytovaných OP Rumburk, o jejich povinnostech i právech.
2. Úspěšně projít následnou B inspekci kontroly kvality poskytování sociálních služeb, zaměřenou na odstranění nedostatků zjištěné při první inspekci. Nadále podle potřeb a vývoje poskytovaných služeb v OP dotvářet a zdokonalovat standardy kvality poskytovaných služeb.
3. Profesionální růst zaměstnanců OP Rumburk

Kroky k naplnění cílů:

Cíl 1:

- a) pravidelně distribuovat informační letáky, dotazníky na úřady, instituce a organizace poskytující sociální služby, informační centra pro občany s využitím služeb
- b) vyhodnocovat tyto dotazníky + včas reagovat na potřeby institucí, úřadů a organizací poskytující sociální služby
- c) zlepšovat vzájemnou spolupráci prostřednictvím :
 - mezi institucemi a úřady - osobních setkání s úředníky a pracovníky institucí, pozvání na den otevřených dveří Farní charity Rumburk, osobního předání výroční zprávy, informačních letáků, rovněž společnými diskusemi nad novelami zákonů, či problémy obyvatel
 - mezi občany a poradnou - pravidelné aktualizování webových stránek, pravidelné zasílání tiskových zpráv do novin zabývajících se aktuální problematikou občanů či informacemi o jejich právech a povinnostech, informovat veřejnost o „Dni otevřených dveří Farní charity Rumburk“ pomocí tisku, letáků
- d) pokusit se zajistit finance na streetwokera, který by byl prostředníkem nejen mezi klienty či zájemci o službu a poradnou, ale i mezi úřady, institucemi a organizacemi a poradnou.

Cíl 2:

Zavedení aktualizovaných standardů v občanské poradně.

Cíl 3:

Vzdělávání pracovníků dle zákona č.108/2006 Sb, o sociálních službách (školení, zvyšování vzdělání apod.).

V Rumburku dne 02.01.2009

Zpracovala:
Pavla Nekudová,
zástupce ředitele a
vedoucí OP Rumburk



Vyhodnocení cílů Občanské poradny Rumburk stanovených na rok 2009

Hodnocení na poradě OP s ředitelkou FCH dne 4. 01. 2010

Přítomní:

Martina Škodová, ředitelka FCH

Pavla Nekudová, vedoucí OP, zástupce ředitele

Občanská poradna měla stanoveny tyto cíle pro rok 2009:

1. Stále zlepšovat spolupráci a vzájemnou komunikaci s místními i okolními úřady, institucemi a organizacemi poskytujícími sociální služby. Vidíme to jako další cestu ke zvyšování informovanosti o poskytovaných službách OP a tato spolupráce by se měla odrazit v neustálém zkvalitňování služeb OP Rumburk pro uživatele.
2. Zvýšit informovanost občanů Šluknovského výběžku o službách poskytovaných OP Rumburk, o jejich povinnostech i právech.
3. S ohledem na legislativní vývoj a požadavky uživatelů dotvářet a zdokonalovat standardy kvality poskytovaných služeb a připravovat zařízení na následnou kontrolu kvality poskytování sociálních služeb.

Vyhodnocení / závěry:

Poradna celoročně fungovala, jelikož byla finančně zajištěna z dotací, grantů, z příspěvků od drobných dárců a sbírky. Její provoz proto nemusel být z finančních důvodů přerušen ani omezen.

Na poradnu se obrátilo uživatelů 435, 46 uživatelů opakovaně. Dohromady tedy bylo 481 konzultací s 612 dotazy. Pracovníci poradny zaregistrovali zvýšený počet uživatelů, které do OP odkazovali či přímo předávali pracovníci MěÚ. Byl zaregistrován i zvýšený počet klientů, které na OP odkazovali klienti, kterým byla poskytnuta služba či jejich známí. Na OP se rovněž obraceli klienti, kterým byla poskytována v minulosti služba a potřebují pomoci či poradit s jiným problémem. Na zvýšení informovanosti občanů, organizací a institucí Šluknovského výběžku měli jistě zásadní vliv tyto skutečnosti:

- stálé aktualizování webových stránek Farní charity Rumburk, které podávají komplexní a aktuální informace o službách, které tato organizace poskytuje.
- pravidelné zasílání tiskových zpráv do médií
- informovanost o službách OP byla zvyšována také prostřednictvím těchto akcí:
 - TS 2009 (koncert + sbírka + plakáty o využití vykoledovaných prostředků
 - dne 7. 10. 09 – den otevřených dveří Farní charity Rumburk a současně 27. 09. 09 slavnost u příležitosti 10letého působení FCH
 - čtyř seminářů konaných v rámci projektu „Dluhového poradenství“ pořádané v roce 2009
 - zapojení v komunitním plánování (pravidelné setkávání pracovní skupiny)

Bohužel se nepodařilo v roce 2009 zajistit finance na streetwokera, rovněž se nepodařilo najít nového kvalifikovaného poradce po odchodu předešlé poradkyně, která odešla z osobních důvodů.

Z výše uvedeného vyplývá, že 1. a 2. cíl byl splněn z části - nárůst uživatelů je evidentní.

Stále je co zlepšovat a navíc cíl nebyl naplněn zcela, z tohoto důvodu, byly cíle 1. a 2. opět zapracovány do cílu roku 2010.

3.cíl Poradna prošla kontrolou kvality, cíl byl tedy naplněn. Přesto poradna nadále bude zdokonalovat, aktualizovat standardy dle potřeb.

Hodnocení vypracovala dne 4. 01. 2010

Pavla Nekudová,
vedoucí OP, zástupce ředitele