

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI SE SLUŽBOU SOCIÁLNÍ REHABILITACE CENTRA ANIMA OPAVA ZA ROK 2011

1. METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Cíl dotazníkového šetření

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit spokojenost uživatelů se službou sociální rehabilitace, kterou poskytuje Centrum ANIMA Opava. Uživatelé měli možnost vyjádřit svůj názor na způsob poskytování sociální služby, na dostatečnost nabídky aktivit a práci terapeutů.

Cílová skupina - respondenti

Dotazník byl dán k vyplnění všem uživatelům, kteří využívají sociální rehabilitaci Centra ANIMA Opava na základě smlouvy o poskytování sociální služby a kteří v době průzkumu do Centra ANIMA Opava aktivně docházeli. Počet respondentů činil 27.

Metoda šetření

Šetření proběhlo prostřednictvím strukturovaných dotazníků. V dotaznících byly použity 3 druhy otázek - otevřené, polootevřené a uzavřené. Dotazníky byly vyplňovány anonymně.

Průběh dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 30.1. do 1. 3. 2012. Dotazníky byly rozdány 27 uživatelům, vráceno bylo 26 vyplněných dotazníků, návratnost činila 96%.

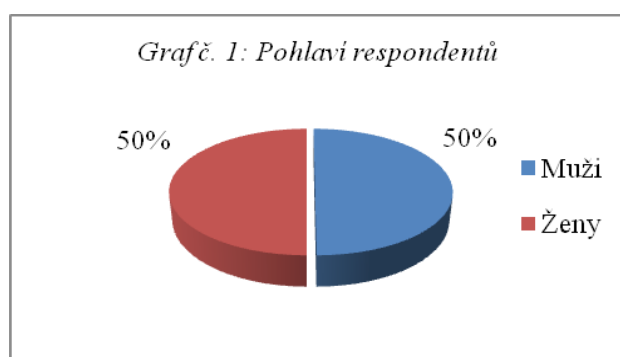
2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK

Hodnocení dotazníkového šetření proběhlo záznamem četností odpovědí do tabulek a grafů.

Jste muž x žena?

Tab č. 1: Pohlaví respondentů

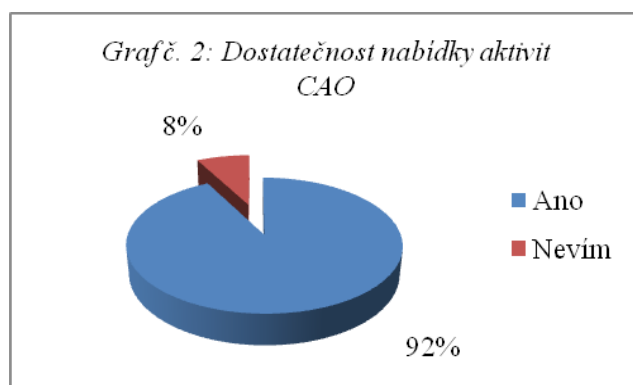
	Celkem	%
Muži	13	50
Ženy	13	50



Je pro Vás nabídka aktivit Centra ANIMA Opava dostatečná?

Tab č. 2: Dostatečnost nabídky aktivit CAO

	Celkem	%
Ano	24	92
Ne	0	0
Nevím	2	8

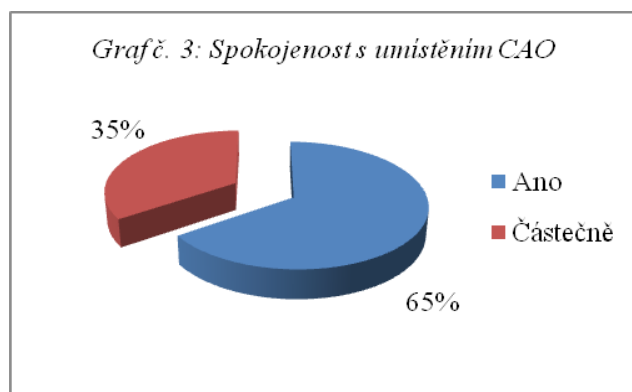


2 uživatelé uvedli, že by v CAO přivítali více přednášek lékařů a nácvik šití.

Vyhovuje Vám umístění Centra ANIMA Opava (dostupnost, okolní prostředí)?

Tab. č. 3: Spokojenost s umístěním CAO

	Celkem	%
Ano	17	65
Částečně	9	35
Ne	0	0



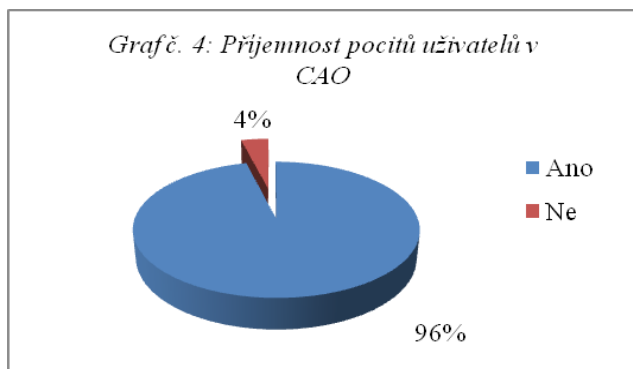
Pokud uživatel odpověděl „částečně“ nebo „ne“, mohl uvést důvod. 5 uživatelů uvedlo jako důvod velkou vzdálenost od centra nebo bydliště a nutnost použití MHD. Dalšími zmíněnými důvody byla finanční a časová náročnost spojená s dojížděním do Opavy, nespokojenost s lokalitou (CAO by mohlo být v místě, kde je pěknější prostředí a více zeleně, danému uživateli také vadí někteří lidé shromažďující se v blízkosti objektu) a 1 respondent uvedl, že mu lépe vyhovuje nakupování v marketech než v obchodě (tedy absence marketu v Opavě-Kylešovicích pro nákupy aktivity nácvičku vaření). Jeden respondent, který na otázku spokojenosti s umístěním CAO odpověděl „částečně“, důvod neuvědl.

Cítíte se u nás příjemně?

Tab. č. 4: Příjemnost pocitů uživatelů v CAO

	Celkem	%
Ano	25	96
Částečně	0	0
Ne	1	4

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti se službou sociální rehabilitace v Centru ANIMA Opava

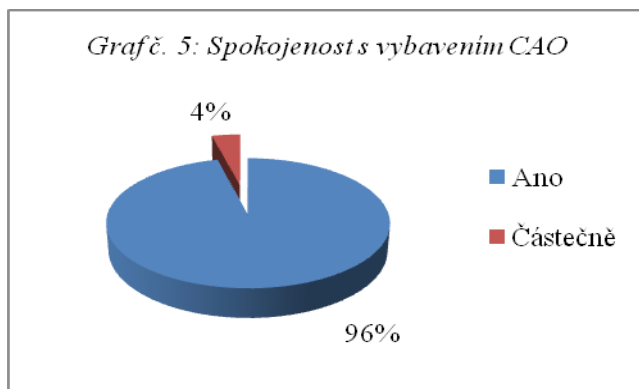


Uživatel, který odpověděl, že se v CAO necítí příjemně, neuvedl důvod.

Jsou místnosti dostatečně vybavené?

Tab. č. 5: Spokojenost s vybavením CAO

	Celkem	%
Ano	25	96
Částečně	1	4
Ne	0	0

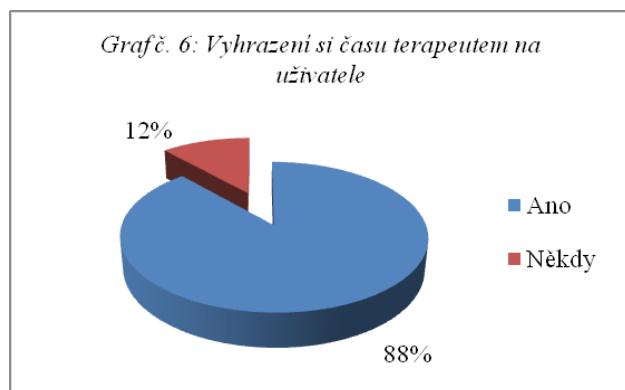


1 uživatel, který na tuto otázku odpověděl "částečně", uvedl, že mu zde chybí počítače.

Terapeut si vždy udělá čas, aby mě vyslechl.

Tab. č. 6: Vyhrazení si času terapeutem na uživatele

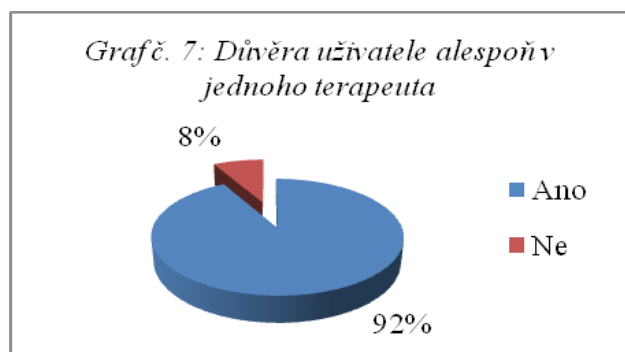
	Celkem	%
Ano	23	88
Někdy	3	12
Ne	0	0



V týmu terapeutů je alespoň jeden, kterému důvěřuji.

Tab. č. 7: Důvěra uživatele alespoň v jednoho terapeuta

	Celkem	%
Ano	23	92
Ne	2	8



1 uživatel na tuto otázku neodpověděl – uvedl, že otázce nerozumí.

Při řešení mých problémů je mi zajištěno dostatečné soukromí.

Tab. č. 8: Zajištění soukromí při řešení problémů uživatele

	Celkem	%
Ano	20	80
Někdy	5	20
Ne	0	0

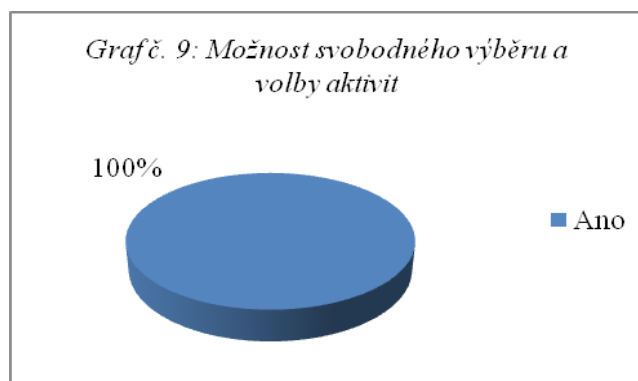


1 uživatel na tuto otázku neodpověděl – uvedl, že otázce nerozumí.

Mohu si svobodně vybrat z nabízených aktivit.

Tab. č. 9: Možnost svobodného výběru a volby aktivit

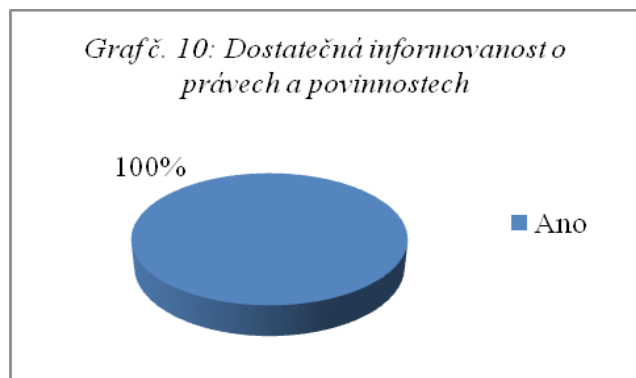
	Celkem	%
Ano	26	100
Ne	0	0



Jsem dostatečně informován(a) o svých právech a povinnostech.

Tab. č. 10: Dostatečná informovanost o právech a povinnostech

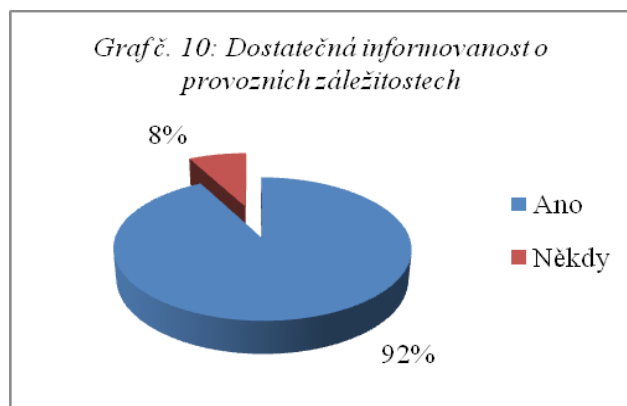
	Celkem	%
Ano	26	100
Ne	0	0



Jsem dostatečně informován(a) o provozních záležitostech (o aktivitách Centra Anima Opava, o plánovaných akcích a výletech)

Tab. č. 11: Dostatečná informovanost o provozních záležitostech

	Celkem	%
Ano	24	92
Někdy	2	8
Ne	0	0



Je něco, za co byste terapeuty pochválil(a)? Pokud ano, uveďte

Uvedené odpovědi uživatelů:

- za lidský přístup
- terapeutky jsou laskavé, vstřícné a trpělivé, jsou připraveny nám naslouchat, poradit
- vždy si udělají čas na rozhovor a psychicky mě podpoří při mých problémech
- za trpělivost – vysvětlí mi, co mám zvolit za postup při vaření, za pochopení mých chyb, které jsou většinou kvůli mé nemoci
- za profesionalitu – příjemné a dostatečně autoritativní (k zvládnutí provozu nutné)
- kombinace výborné znalosti práce s PC a schopnosti ji předat srozumitelně klientovi
- za vstřícnost, ochotu
- za to, že nám paní Katka vede nácvik vaření
- za zkušenost, empatii, znalost práce s klienty
- za upřímnost, srdečnost, dobro
- za trpělivost
- za jejich práci
- umí naslouchat, poradit, upozornit mě, co bych měla zlepšit
- za spolupráci
- kdykoliv mám nějaký problém, jsou ochotny člověka vyslechnout a poradit
- udělají si na nás čas, aby nás vyslechly
- že si s paní Pavlou rozumím
- pomůžou, poradí, vysvětlí
- za profesionální přístup
- věnují se mi
- že v poledne u oběda rozebereme všechna možná témata
- jsem s prací terapeutek spokojená, líbí se mi i nástěnky, květiny, kterých je v Animě hodně
- pí. Katka a Pavla jsou prostě na svém místě

Je něco, co se Vám na práci terapeutů nelíbí? Pokud ano, uveďte

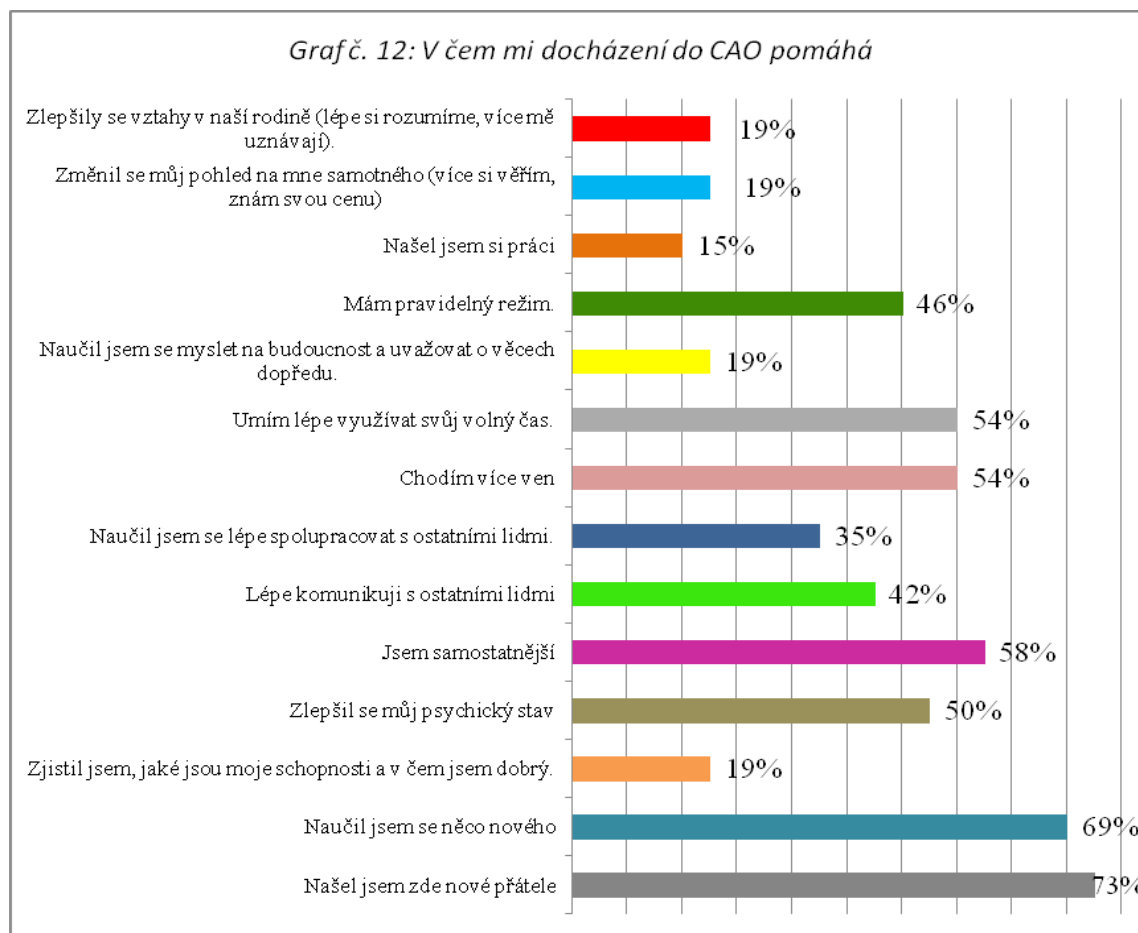
Na tuto otázku neodpověděl ani jeden uživatel.

V čem mi docházení do Centra ANIMA Opava pomáhá?

U této otázky mohl každý uživatel zaškrtnout více odpovědí, proto se počet nerovná počtu vyplněných dotazníků.

Tab. č. 12: V čem mi docházení do Centra ANIMA Opava pomáhá

	Celkem	%
Našel jsem zde nové přátele	19	73
Naučil jsem se něco nového	18	69
Zjistil jsem, jaké jsou moje schopnosti a v čem jsem dobrý.	5	19
Zlepšil se můj psychický stav	13	50
Jsem samostatnější	15	58
Lépe komunikuji s ostatními lidmi	11	42
Naučil jsem se lépe spolupracovat s ostatními lidmi.	9	35
Chodím více ven	14	54
Umím lépe využívat svůj volný čas.	14	54
Naučil jsem se myslet na budoucnost a uvažovat o věcech dopředu.	5	19
Mám pravidelný režim.	12	46
Našel jsem si práci	4	15
Změnil se můj pohled na mne samotného (více si věřím, znám svou cenu)	5	19
Zlepšily se vztahy v naší rodině (lépe si rozumíme, více mě uznávají).	5	19
Jiné	0	0
Zatím mi to v ničem nepomohlo.	0	0



Uživatelé, kteří zaškrtnuli odpověď „Naučil jsem se něco nového“ uvedli:

- naučil jsem se vařit (3x)
- naučil jsem se pracovat s PC (1x)
- naučil jsem se lépe komunikovat s lidmi (1x)
- naučil jsem se cizí jazyk (3x)
- naučil jsem se kreslit (1x)
- získal jsem pracovní zkušenosti (1x)

Využívám něco z toho, co jsem se již v ANIMĚ naučil, v běžném životě?

Tab. č. 12: Využití dovedností a znalostí získaných v Animě v běžném životě

	Celkem	%
Ano	22	88
Ne	3	12



1 uživatel na tuto otázku neodpověděl.

Uživatelé, kteří zaškrtnuli odpověď „Ano“ uvedli:

- vařím a uklízím si v domácnosti
- jsem v běžném životě samostatnější a mám pravidelnější režim dne
- více komunikuji s lidmi, jsem také psychicky odolnější
- zvládám uvařit některá jídla
- základy práce s PC, které jsem se v CAO naučila, jsem naučila i manžela
- jsem více samostatnější
- angličtinu, komunikaci s lidmi, pracovní zkušenosti
- využívám práci s PC (3x)
- využívám hledání práce na internetu – bez znalosti zasílání příloh k emailu, stahování souboru atd. bych nebyla schopna odpovídat
- samostatněji vykonávám některé věci – chození pro důchod, s pejskem, do obchodu
- zvládám sebepéči o vlastní osobu
- využívám úpravu fotek