

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ SE SLUŽBOU SOCIÁLNÍ REHABILITACE CENTRA ANIMA OPAVA ZA ROK 2015

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 rozsah a způsob poskytování sociální služby, práci terapeutů a uvést své náměty na případné zlepšení sociální služby.

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. Celkový počet respondentů činil 45.

Metoda šetření

Šetření proběhlo prostřednictvím strukturovaných dotazníků. V dotaznících byly použity 3 druhy otázek - otevřené, polootevřené a uzavřené. Dotazníky byly vyplňovány anonymně. (výsledek šetření viz kapitola 2)

U uživatelů, kteří mají snížené mentální schopnosti nebo neovládají čtení, byla použita jednodušší forma dotazníku v obrázkové podobě. Tito klienti byli klíčovým pracovníkem srozumitelnou formou seznámeni s účelem i obsahem dotazníků. O tomto dotazníkovém šetření byli informováni také jejich opatrovníci či klíčoví pracovníci z Chráněného bydlení, kteří byli požádáni, aby uživatelům při vyplňování dotazníku pomohli a zaznamenali jejich odpovědi. Zjednodušená forma dotazníku v obrázkové podobě byla použita u 21 klientů (výsledek šetření viz kapitola 3).

Průběh dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 25. 1. do 19. 2. 2016. Dotazníky byly rozdány 45 uživatelům, vráceno bylo 42 vyplněných dotazníků, návratnost činila 93%.

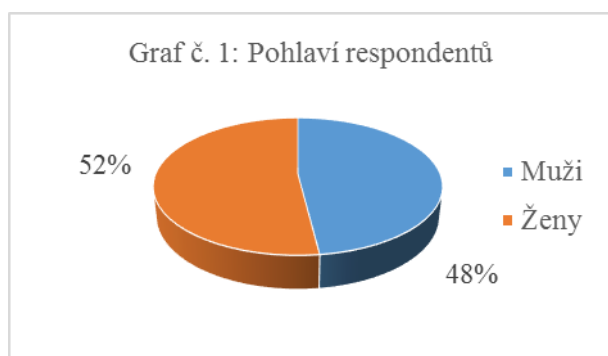
2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK

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

Jste muž x žena?

Tab č. 1: Pohlaví respondentů

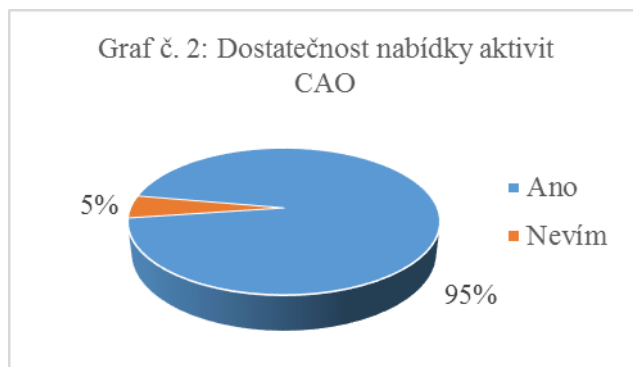
	Celkem	%
Muži	10	48
Ženy	11	52



Je pro Vás nabídka aktivit Centra ANIMA Opava dostatečná?

Tab č. 2: Dostatečnost nabídky aktivit CAO

	Celkem	%
Ano	20	95
Ne	0	0
Nevím	1	5



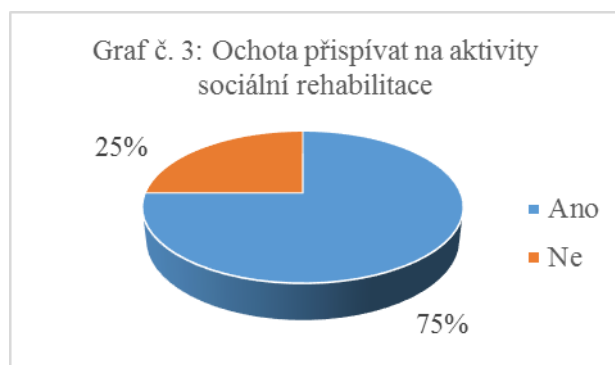
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů se službou sociální rehabilitace CAO za rok 2015

Klient, který odpověděl na otázku, že neví, zda je pro něj nabídka aktivit CAO dostatečná, navrhl jako novou aktivitu výuku německého nebo jiného cizího jazyka. Jeden z klientů, který odpověděl, že nabídka je pro něj dostatečná, následně uvedl, že by se chtěl v rámci SR účastnit výletů na kolech.

Situace ve financování sociálních služeb je rok od roku horší. Byli byste ochotni přispívat na některé naše aktivity v rámci poskytované služby finanční částkou?

Tab č. 3: Ochota přispívat na aktivity sociální rehabilitace

	Celkem	%
Ano	15	75
Ne	5	25



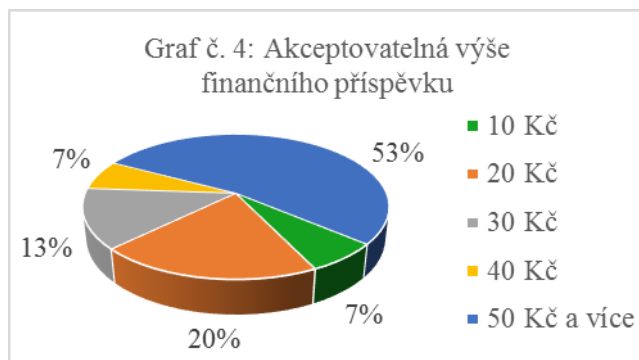
1 uživatel na otázku neodpověděl.

Jakou částkou byste byli ochotni měsíčně přispívat?

Tab č. 4: Akceptovatelná výše finančního příspěvku

	Celkem	%
10 Kč	1	7
20 Kč	3	20
30 Kč	2	13
40 Kč	1	7
50 Kč a více	8	53

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů se službou sociální rehabilitace CAO za rok 2015

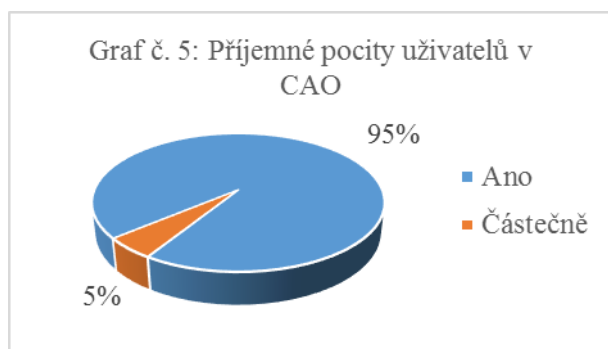


2 uživatelé uvedli, že by byli ochotni přispívat na výuku angličtiny, 1 uživatel na účast na výletech pořádaných Animou. Další klient by byl ochoten přispívat na trénink kognitivních funkcí, 1 uživatel by souhlasil s příspěvkem na nácvik vaření. Jedna odpověď v dotazníku také zněla „je mi to jedno“.

Cítíte se u nás příjemně?

Tab. č. 5: Příjemné pocity uživatelů v CAO

	Celkem	%
Ano	20	95
Částečně	1	5
Ne	0	0



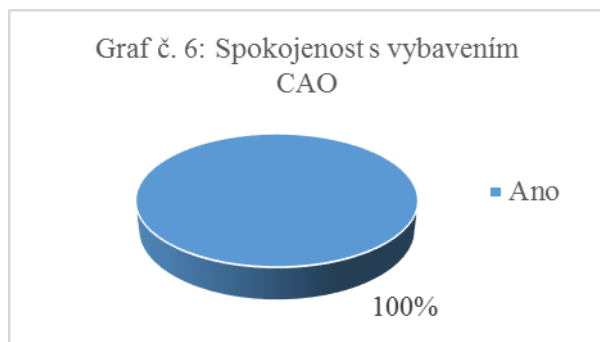
Uživatel, který odpověděl, že se u nás cítí příjemně pouze částečně, neuvedl důvod. 1 respondent u této otázky vyjádřil svou spokojenost nad tím, jaké v Animě navštěvuje aktivity.

Jsou místnosti dostatečně vybavené?

Tab. č. 6: Spokojenost s vybavením CAO

	Celkem	%
Ano	21	100
Částečně	0	0
Ne	0	0

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů se službou sociální rehabilitace CAO za rok 2015



Terapeut si vždy udělá čas, aby mě vyslechl.

Tab. č. 7: Vyhrazení si času terapeutem na uživatele

	Celkem	%
Ano	20	95
Někdy	1	5
Ne	0	0

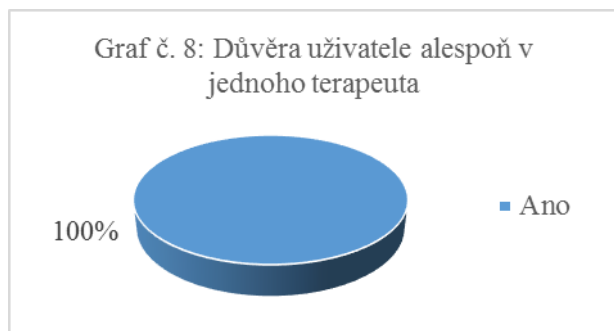


V týmu terapeutů je alespoň jeden, kterému důvěřuji.

Tab. č. 8: Důvěra uživatele alespoň v jednoho terapeuta

	Celkem	%
Ano	20	100
Ne	0	0

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů se službou sociální rehabilitace CAO za rok 2015

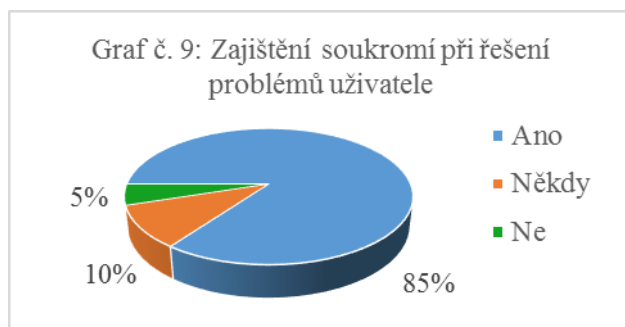


1 uživatel na otázku neodpověděl.

Při řešení mých problémů je mi zajištěno dostatečné soukromí.

Tab. č. 9: Zajištění soukromí při řešení problémů uživatele

	Celkem	%
Ano	17	85
Někdy	2	10
Ne	1	5



1 uživatel na otázku neodpověděl.

Mohu si svobodně vybrat z nabízených aktivit.

Tab. č. 10: Možnost svobodného výběru a volby aktivit

	Celkem	%
Ano	21	100
Ne	0	0

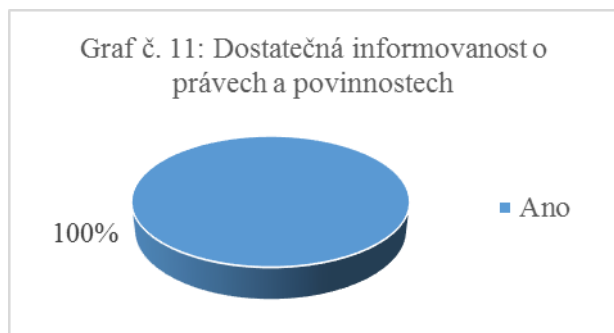
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů se službou sociální rehabilitace CAO za rok 2015



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

Tab. č. 11: Dostatečná informovanost o právech a povinnostech

	Celkem	%
Ano	21	100
Ne	0	0

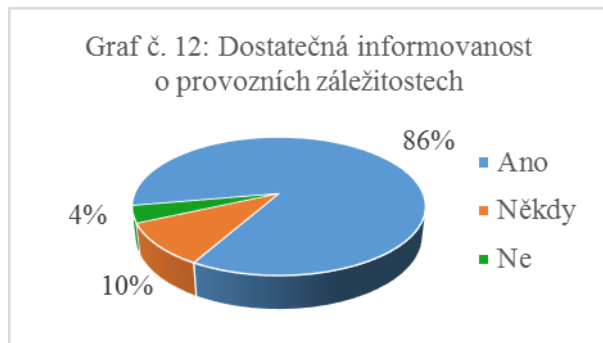


Jsem dostatečně informován(a) o provozních záležitostech (o aktivitách Centra Anima Opava, o plánovaných akcích a výletech)

Tab. č. 12: Dostatečná informovanost o provozních záležitostech

	Celkem	%
Ano	18	86
Někdy	2	10
Ne	1	4

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů se službou sociální rehabilitace CAO za rok 2015



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

Uvedené odpovědi uživatelů:

- Za ochotu, empatii, naslouchání
- Za jejich solidnost
- Jsou moc milí
- Vždy mě vyslechnou
- Pomůžou, poradí, vysvětlí
- Za jejich práci
- Anima má báječné terapeuty
- Za ochotu vyslechnout, když se vyskytne nějaký problém
- Mají k nám pěkný přístup
- Za upřímnost
- Je tu moc příjemný kolektiv, vždy se vracím domů zklidněná
- Za otevřenost
- Terapeuti jsou vždy vstřícní a pomůžou
- Za příjemný přístup ke klientům
- Za vstřícnost, úsměv, dobrou náladu
- Že se nám všichni věnujou
- Terapeutky jsou na nás moc hodné, pomáhají nám a mám je moc ráda
- Za aktivitu

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

Na tuto otázku odpověděl 1 uživatel, který uvedl, že by potřeboval někdy v práci pomoci v kuchyni.

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů se službou sociální rehabilitace CAO za rok 2015

Jaký příjemný a pro Vás hezký zážitek Vám nejvíce utkvěl v paměti při docházce do Centra ANIMA Opava v roce 2015? (např. spojený s nějakou kulturní nebo vzdělávací akcí, s nabídkou aktivit, s kontaktem s pracovníky či uživateli).

Uvedené odpovědi uživatelů:

- Jakékoliv akce Animy mi vždy utkví v paměti
- Všechno (uvedeno 2x)
- Oslava výročí založení Animy
- Oslavy narozenin
- Minigolf (uvedeno 2x)
- petang
- Vánoční besídka (uvedeno 2x)
- Trénink paměti
- Cyklovýlet (uvedeno 3x)
- Zahradní slavnost, duo Anima s paní Hankou Brňákovou
- Moc ráda se učím zalévat kytky a baví mě to a ráda chodím do vaření a ruličkování

Je naopak nějaký nepříjemný zážitek, který se Vám v Centru ANIMA Opava v roce 2015 stal?

Uvedené odpovědi uživatelů:

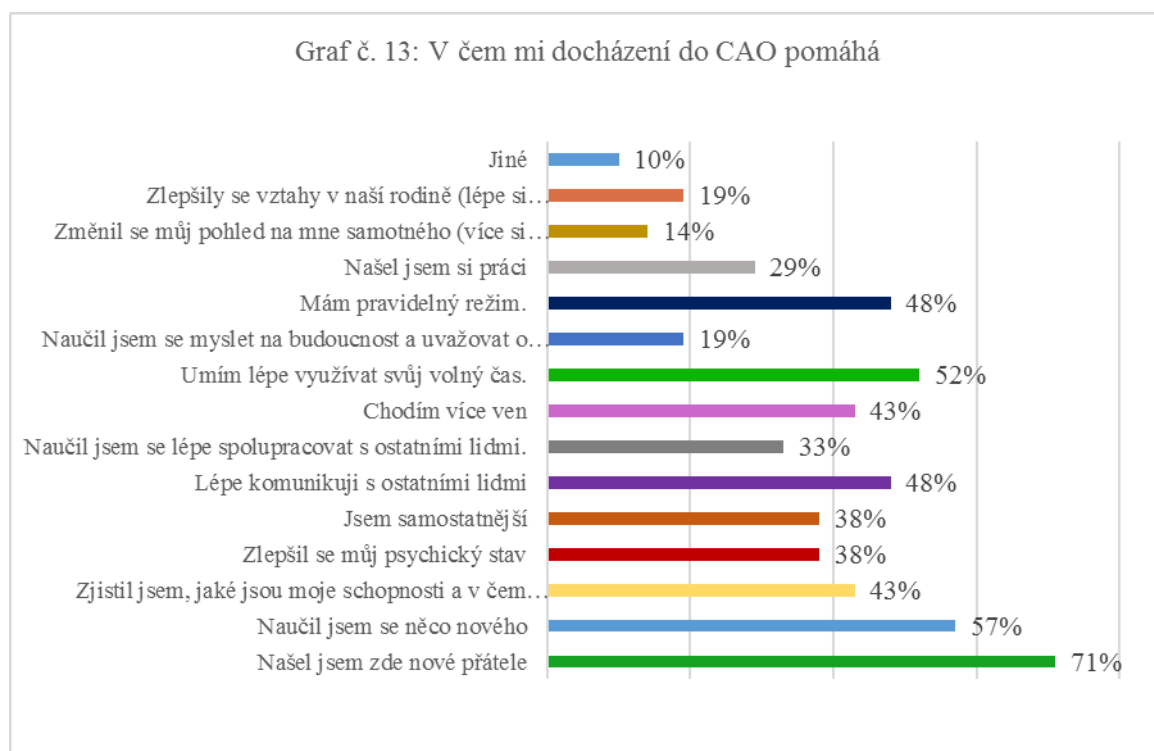
- Netakt jednoho z klientů vůči mě
- Jedna klientka byla trochu nepříjemná

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. 13: V čem mi docházení do Centra ANIMA Opava pomáhá

	Celkem	%
Našel jsem zde nové přátele	15	71
Naučil jsem se něco nového	12	57
Zjistil jsem, jaké jsou moje schopnosti a v čem jsem dobrý.	9	43
Zlepšil se můj psychický stav	8	38
Jsem samostatnější	8	38
Lépe komunikuji s ostatními lidmi	10	48
Naučil jsem se lépe spolupracovat s ostatními lidmi.	7	33
Chodím více ven	9	43
Umím lépe využívat svůj volný čas.	11	52
Naučil jsem se myslet na budoucnost a uvažovat o věcech dopředu.	4	19
Mám pravidelný režim.	10	48
Našel jsem si práci	6	29
Změnil se můj pohled na mne samotného (více si věřím, znám svou cenu)	3	14
Zlepšily se vztahy v naší rodině (lépe si rozumíme, více mě uznávají).	4	19
Jiné	2	10
Zatím mi to v ničem nepomohlo.	0	0



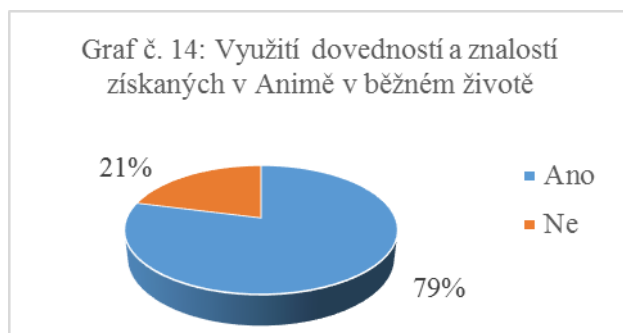
Uživatelé, kteří zaškrtnuli odpověď „Naučil jsem se něco nového“ uvedli:

- Ruličkování z novin a ze špejlí
- Zalévat kytky
- Vařit (uvedeno 2x)
- Angličtinu (uvedeno 2x)
- Trpělivosti (uvedeno 2x)
- Na počítači (uvedeno 2x)
- Zahradnické práce

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

Tab. č. 14: Využití dovedností a znalostí získaných v Animě v běžném životě.

	Celkem	%
Ano	15	79
Ne	4	21



2 uživatelé na tuto otázku neodpověděli.

Uživatelé, kteří zaškrtnuli odpověď „Ano“, uvedli:

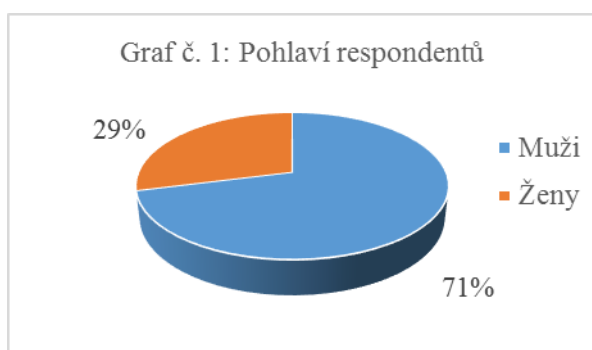
- Vařím (uvedeno 3x)
- Mluvím líp s ostatními lidmi
- Počítač (uvedeno 3x)
- Zalévání květin
- Ruličkování (uvedeno 2x)
- Zahradnické práce a výtvarné výrobky
- Různé aktivity, co děláme
- Připravovat nápoje
- Částečně angličtinu

3. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK U ZJEDNODUŠENÉ OBÁZKOVÉ FORMY DOTAZNÍKU

Jste muž x žena?

Tab. č. 1: Pohlaví respondentů

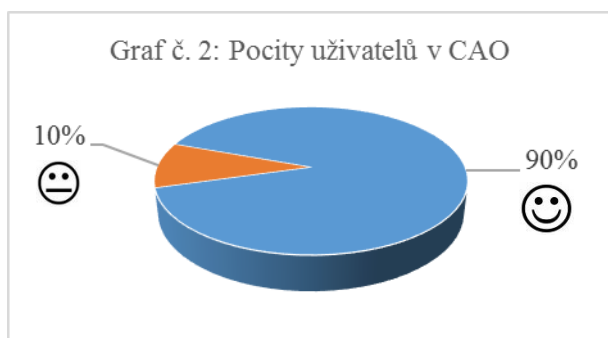
	Celkem	%
Muži	15	71
Ženy	6	29



Jak se u nás cítíte?

Tab. č. 2: Pocity uživatelů v CAO

	Celkem	%
😊	19	90
😐	2	10
☹️	0	0



Co se Vám v Animě líbí?

Na tuto otázku uživatelé odpověděli:

- Všechno (uvedeno 3x)
- Personál, krásné prostory
- Vaření (uvedeno 3x)
- Líbí se mi učení (uvedeno 2x)
- Hraní divadla (uvedeno 2x)
- Přístup pracovníků k dětem
- Vztahy mezi dětmi navzájem
- Pohoda i vztah pracovníků k rodičům
- Cvičení
- Divadlo, cvičení, vaření
- Všechno a hlavně mám ráda p. Dášu Kuncovou – je na mě hodná a milá, usmívá se
- Přístup všech zaměstnanců jak k rodičům tak i ke klientům
- Pořádání maškarního plesu, exkurze
- Individuální přístup ke klientům při výuce
- Pečení koláčů, vaření párků
- Poslouchání hudby
- Líbí se mi divadlo, kamarádi
- Získal jsem nové kamarády, těším se na ně, rád si s nimi povídám
- Peču, vařím, utírám nádobí, čtu
- Kamarádi
- Jak nacvičuju divadlo, chci se ještě naučit obsluhovat v kavárně

Co se Vám v Animě nelíbí?

Na tuto otázku uživatelé odpověděli:

- Chtěl bych chodit do Animy 5 dní
- Když jiná uživatelka řekne, že se nemám smát. To přece můžu, když mám radost a je mi veselo.
- V podstatě nevnímám negativní jevy. Zatím je krátký čas pro komplexní hodnocení – při zařazování do „pracovních skupin“ při nástupu bylo jen těžko se vyjádřit. Nebylo možno dopředu posoudit rozsah ani obsah s porovnáním možnosti nabídky

Co Vám v Animě chybí? Co bychom měli v Animě zlepšit?

Na tuto otázku uživatelé odpověděli:

- Nechybí mi nic, jsem spokojený a chci i dál nacvičovat divadlo, to se mi líbí úplně ze všeho nejvíc.
- Jsem spokojený
- Zatím postrádám dobrou kamarádku v Animě a chci, aby vždycky bylo veselo. Líbilo by se mi, kdybych mohla obsluhovat v kavárně.
- Nic mi nechybí
- Všechno je v pořádku

- Chci se naučit vařit
- Chosení do Animy více dnů v týdnu.
- Chci umět psát písmenka
- Být policajtem, vodit psy, ovládat na dálkové ovládání policejní auto
- Je to jen přání a vaše možnosti – jistě by rodičům, ale zejména dětem velmi prospěla možnost návštěvy Animy v průběhu 4 – 5 dnů. Dle mého názoru cyklus pondělí, středa, čtvrtek není optimální. Věřím, že z jara a zvláště v létě bude více pohybu venku. Na tuto skutečnost má vliv i věk dětí a rodičů, opatrovníků, také zdravotní stav.

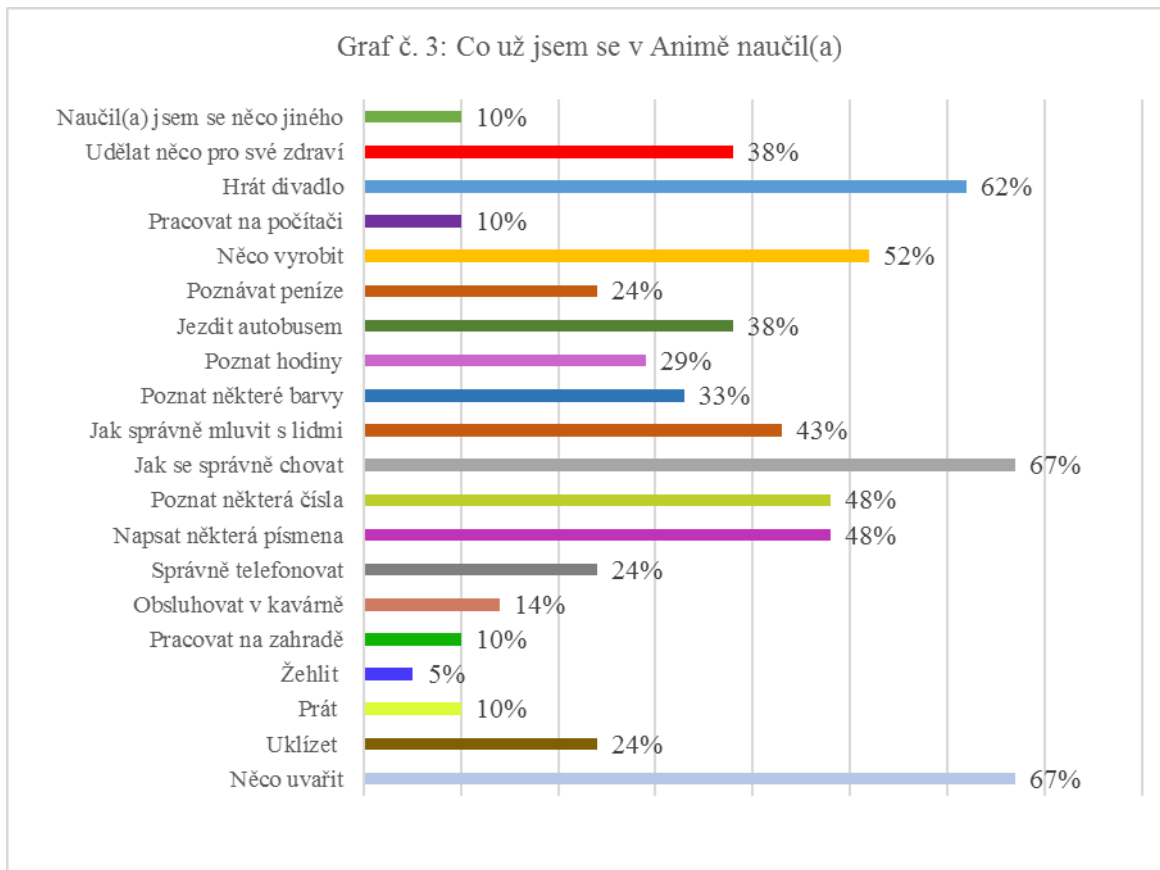
Co už jste se v ANIMĚ naučil(a)?

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

Tab. č. 3: Co už jsem se v Animě naučil(a)

	Celkem	%
Něco uvařit	14	67
Uklízet	5	24
Prát	2	10
Žehlit	1	5
Pracovat na zahradě	2	10
Obsluhovat v kavárně	3	14
Správně telefonovat	5	24
Napsat některá písmena	10	48
Poznat některá čísla	10	48
Jak se správně chovat	14	67
Jak správně mluvit s lidmi	9	43
Poznat některé barvy	7	33
Poznat hodiny	6	29
Jezdit autobusem	8	38
Poznávat peníze	5	24
Něco vyrobit	11	52
Pracovat na počítači	2	10
Hrát divadlo	13	62
Udělat něco pro své zdraví	8	38
Naučil(a) jsem se něco jiného	2	10

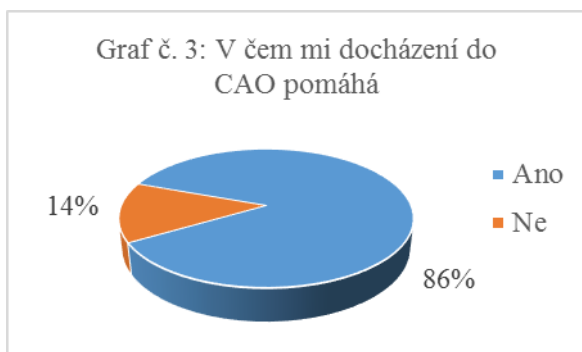
1 z uživatelů, který na otázku odpověděl „naučil jsem se něco jiného“ uvedl, že se naučil v Animě hrát společenské hry. Druhý uživatel odpověděl, že se naučil trpělivosti.



Děláte něco z toho, co jste se v Animě naučil(a), doma?

Tab. č. 4: Využití dovedností a znalostí získaných v Animě v běžném životě

	Celkem	%
Ano	18	86
Ne	3	14



Uživatelé uvedli, že využívají doma tyto dovednosti:

- Poznávám hodiny
- Vařím, pracuju na počítači, dívám se na knížky, telefonuju, mluvím s lidmi, poznávám některé čísla
- Píšu, čtu
- Vařím (uvedeno 3x)
- Hraju divadlo, něco uvařím, mluvím správně s lidmi, uklízím, správně se chovám, jezdím autobusem
- Slušně se chovám, poznávám čísla
- Píšu
- Pomáhám v domácích pracech (vynáším odpadkový koš, vyklízím myčku, strouhám jablka)
- Správně se chovám k ostatním spolubydlícím
- Uklízím
- Píšu písmenka a čísla
- Všechno, co jsem zakřížkoval (vařím, uklízím, peru, pracuju na zahradě, telefonuju, píšu písmenka a čísla, správně se chovám a mluvím s lidmi), poznávám barvy, peníze a hodiny, jezdím autobusem, cvičím, vyrábím věci, hraju divadlo)