

## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU SPOKOJENOSTI ZA ROK 2011

Dobrý den,

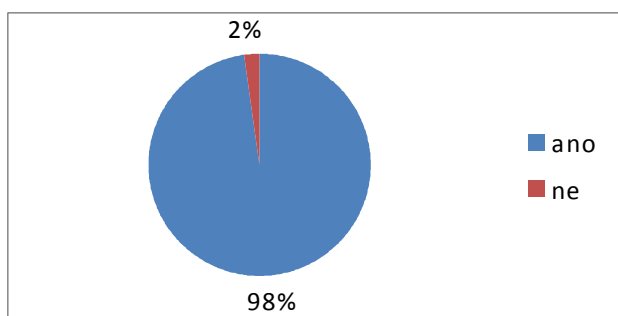
dovolujeme si Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který nám bude sloužit k hodnocení a zvyšování kvality služeb poskytovaných ANIMA VIVA o.s. na střediscích v Opavě.

*Vybranou odpověď prosím zvýrazněte (např. tučně, podtržením nebo jinou barvou).  
Dotazník je potřeba po vyplnění nejprve uložit na disk a pak znovu připojit k emailu.*

1. **Víte jaké a pro koho** jsou určeny sociální služby poskytované ANIMA VIVA o.s.?

**43 z celkového počtu 44 respondentů, tedy 98% oslovených ví, jaké a pro koho jsou určeny sociální služby ANIMA VIVA o.s..**

Výsledky dotazníkového šetření zobrazuje **Graf č. 1.**



ANO **43 (98%)** NE **1**

2. Pokud jste na otázku č. 1 odpověděli ano, **kde jste se o našich službách dozvěděli?**

**Převažujícím uváděným zdrojem, odkud se o nás respondenti dozvěděli je:**

**1. „přímý kontakt se zaměstnanci ANIMA VIVA o.s.“ (23x),**

následují zdroje v pořadí:

2. letáky (11x),

3. jinak: skupina komunitního plánování soc. služeb na území města Opavy (10x),

4. od kolegy či známého (9x),

5. na informačních komunitách v PL (8x),

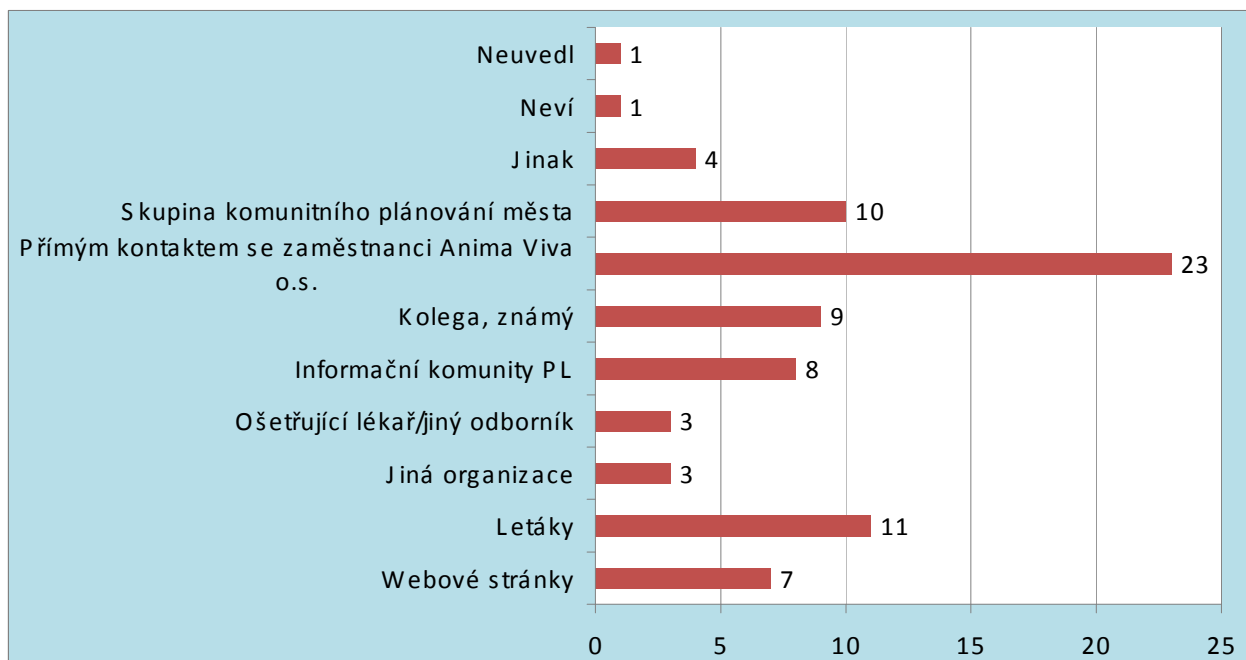
6. z webových stránek (7x).

Dalšími uváděnými zdroji jsou pak:

- jiná organizace: 3x (z toho 2x Charita Opava, 1x PL Opava)
- ošetřující lékař/jiný odborník: 3x (z toho 1x psycholog, 2 x MUDr. Taraba)
- jinak: 2x článek v novinách

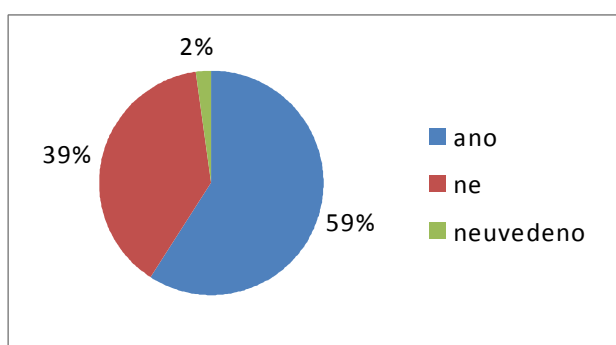
- o další odpovědi (objevily se vždy jen 1x): organizace nás sama oslovila, dozvěděl se od klientů AV, byla jsem členem AV, v rámci svého pracovního zařazení sociální pracovníce v léčebně, z katalogu sociálních služeb, na Dni sociálních služeb, z odboru sociálních věcí MMO

Zdroje, odkud se o nás respondenti nejčastěji dozvěděli zobrazuje **Graf č. 2**



3. Pokud jste na otázku č. 1 odpověděli ano, **doporučili jste někomu** (klient, pacient, blízký, známý aj.) některou z našich služeb?

**Naši službu doporučilo 59% respondentů. Rozložení odpovědí zobrazuje Graf č. 3**



ANO **26 (59%)** NE **17**

NEUVEDENO **1**

Přičemž z následujících odpovědí je zřejmé, že respondenti mají správné povědomí o službách poskytovaných ANIMA VIVA o.s., všechny z níže uvedených služeb, aktivit či programů skutečně realizujeme nebo jsme v minulosti realizovali, mimo jedné (arteterapie).

Doplňující ot. k otázce č. 3 - **Pokud ano, kterou službu/co jste doporučili:**

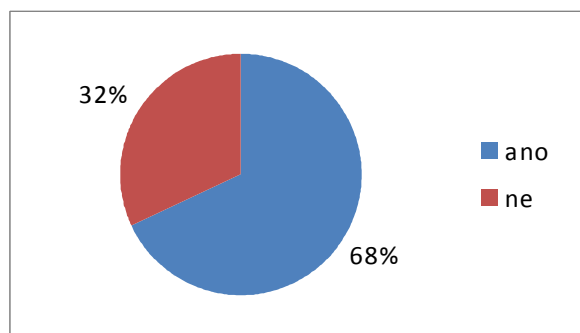
1. **soc.poradnu (10x)**
2. **soc.rehabilitaci (7x)**
3. **pracovní rehabilitaci a přípravu k zaměstnání (5x)**
4. **volnočasové aktivity (4x)**
5. **vzdělávací a aktivizační činnosti (3x)**
6. **počítače (3x)**
7. **výuka jazyků (3x)**
8. **právní pomoc (2x)**
9. **poradenství/informace v otázkách chráněného bydlení (2x)**

Mezi dalšími odpověďmi, které se objevily **vždy jen jednou** respondenti uvedli:

- vaření
- nácvik péče o domácnost
- arteterapie
- cvičení na míčích
- klubovou činnost
- výtvarka a jiné kurzy
- kavárna Ostrava
- kavárna v Kylešovicích
- resocializační program Animy zaměřený na zařazení do pracovního procesu
- veškeré nabízené aktivity
- všeobecné informace
- sociální službu

4. **Znáte někoho, kdo využil nebo využívá služby poskytované ANIMA VIVA o.s.?**

Rozložení odpovědí zobrazuje **Graf č. 4**



ANO **30 (68%)** NE **14**

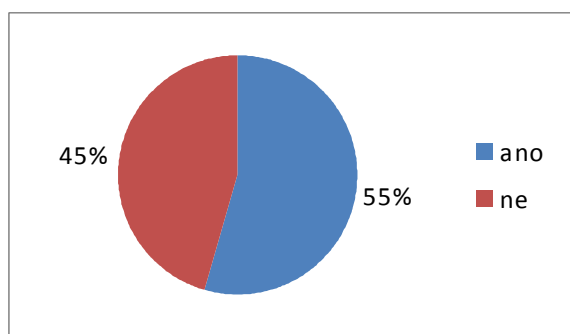
Pokud ano, **kolik takových osob znáte?** Uveďte přibližný počet:

Respondenti uváděli že znají **1 – 25 osob** užívajících naše služby, kde 1 osobu uváděli před. dotazovaní z řad rodinných příslušníků/opatrovníků, větší počty klientů uváděli před. odborníci z Psychiatrické léčebny či Psychologických/psychiatrických ambulancí.

5. Pokud jste odpověděli na ot. č. 4 ano, dostala se Vám **zpětná vazba se spokojeností** osob, které našich služeb využili nebo využívají?

**Zpětnou vazbu se spokojeností** klientů/uživatelů našich služeb na území města Opavy zaznamenalo celkem **24 osob, tedy 55% dotazovaných.**

Rozložení odpovědí zobrazuje **Graf č. 5**



ANO **24** NE **20**

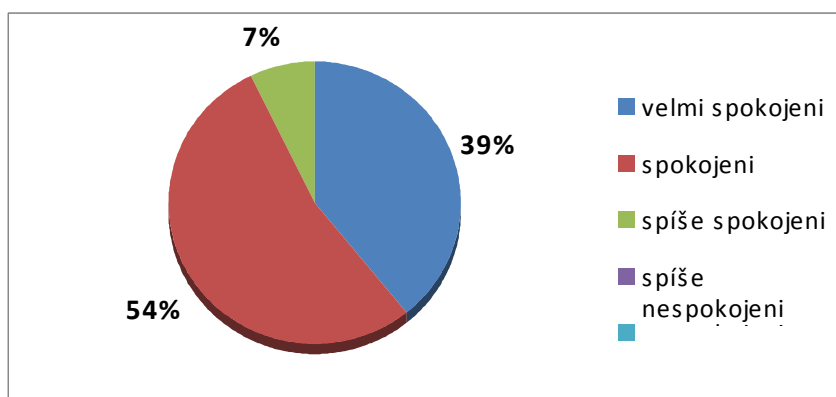
6. Pokud jste na otázku č. 5 odpověděli ano (máte zpětnou vazbu), označte prosím **míru spokojenosti** na následující stupnici:

**velmi spokojeni – 11**

**spokojeni – 15**

**spíše spokojeni – 2**

Míru spokojenosti se službami poskytovanými ANIMA VIVA o.s. na území města Opavy zobrazuje **Graf č. 6**



spíše nespokojeni – 0/nikdo nezaznamenal

nespokojeni – 0/nikdo nezaznamenal

7. Pokud jste zaznamenal/a nespokojenost a znáte důvod, prosím uveďte:

**Nespokojenost zaznamenána nebyla.**

Objevuje se jen **výhrada vůči vzdálenosti zařízení** „Centra Anima Opava“ poskytujícího sociální rehabilitaci od Psychiatrické léčebny Opava a s ní související nedostupnost pro některé klienty **z hlediska ceny jízdného MHD** (před. klienti v hmotné nouzi, bez příjmu či s nízkým příjmem)

---

Na tomto místě uvítáme Vaše další náměty, připomínky, návrhy na zlepšení našich služeb:

**Objevily se tyto náměty, připomínky, návrhy na zlepšení:**

Přejeme vám hodně zdaru v rozvoji vašich aktivit, ať se vložená energie vrátí vám i vašim klientům a nepřijde nazmar.

---

Vydržet v započatých aktivitách, nedělat časté změny, směřovat k praktickým návodům, podpoře zdravého životního stylu.

---

S polohou objektu Centra v Kylešovicích asi nic nenaděláte – (ot. financí při dojíždění pro některé pacienty z PL).

---

Pestřejší nabídku aktivit.

---

Informační letáky (pracovník Odboru sociálních věcí).

---

Rozšiřovat i o problematiku chráněného bydlení.

---

Ocenění příjemné atmosféry, potřeby spolupráce s PL, aktivity a nápaditosti.

---

Doporučila jsem organizaci studentům pro výkon odborné praxe.

---

## VZOREK VÝZKUMU:

### 8. Dotazníky vyplnili/y:

a) název instituce, organizace (bližší specifikace, např. které odd., středisko, odbor atp.)

**a. jiné neziskové organizace 10x**

**b. pracovníci úřadů (před. odbor sociálních věcí) 8x**

**c. odborní pracovníci z Psychiatrické léčebny Opava 9x**

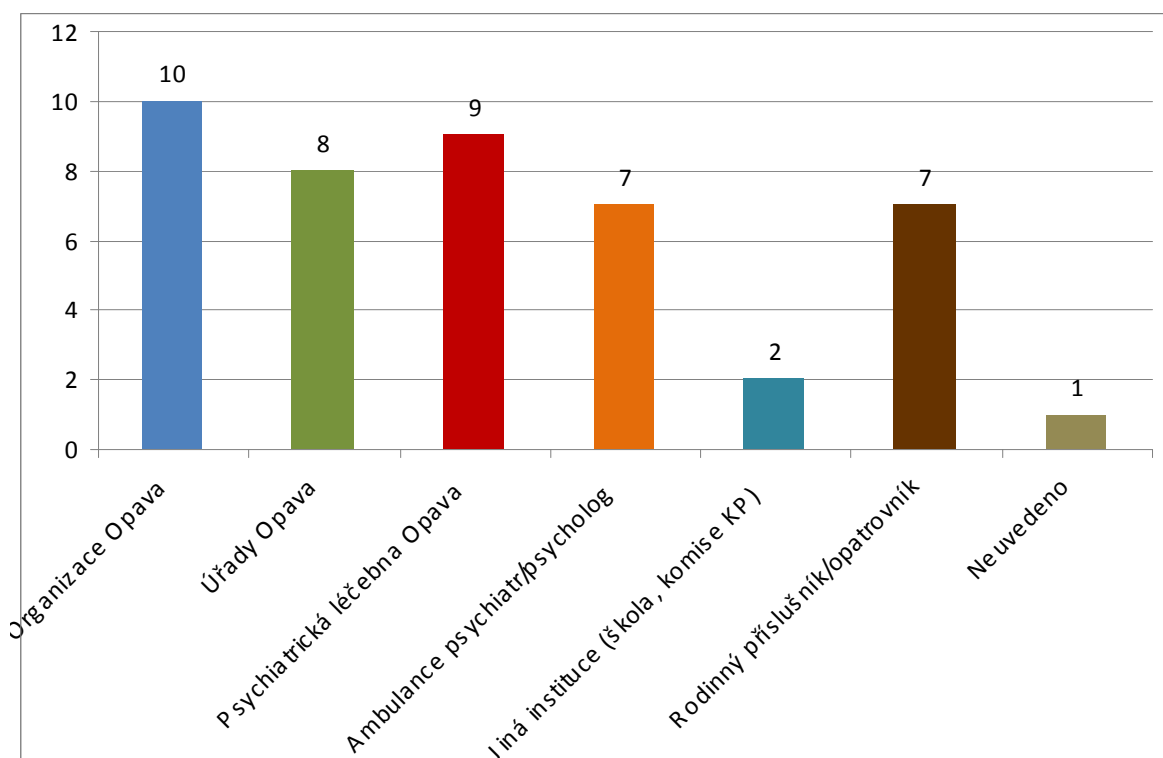
**d. psychologové/psychiatři/psych.sestry v ambulancích 7x**

e. jiné instituce 2x (uvedena Slezská univerzita a člen Komise komunitního plánování MMO)

**b) rodinný příslušník, opatrovník (jméno, pokud chcete sdělit) 7x**

c) neuvedeno 1x

Rozložení vzorku respondentů ukazuje **Graf č. 7**



**Dotazník je součástí provádění S15, vzor dotazníku Příloha č.1**

**Vyhodnotila: Mgr. Petra Tesařová, DiS.**

**Dne: 11. 5. 2012**