

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ PRO SPOLUPRACUJÍCÍ ODBORNÍKY A ORGANIZACE – ZPĚTNÁ VAZBA ZA ROK 2015

1. METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Cíl dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na získání zpětné vazby od odborníků (psychiatři, psychologové, psychoterapeutické sestry) a institucí (organizace poskytující sociální služby, úřady práce, Magistrát města Opavy, Krajský úřad MSK, Komise Rady města, městské úřady), se kterými ANIMA VIVA z.s. v roce 2015 spolupracovala.

Cílem šetření bylo zjistit zpětnou vazbu na informovanost o poskytovaných službách sociální rehabilitaci a odborném sociálním poradenství, získat názor spolupracujících institucí a odborníků na kvalitu služeb poskytovanou ANIMA VIVA z.s. i zpětnou vazbu na to, proč služby ANIMA VIVA svým klientům doporučují či nikoliv.

Cílová skupina – respondenti

Počet respondentů činil celkem:

1. neziskové a příspěvkové organizace poskytující sociální služby - 84
2. odborní pracovníci z Psychiatrické nemocnice Opava - 18
3. ambulance psychiatrů a psychologů - 11
4. pracovníci úřadů (úřady práce, Magistrát města Opavy – oddělení sociálních služeb a komunitního plánování, městské úřady) - 48
5. poskytovatelé dotací – Krajský úřad MSK, Komise rady města Opava pro komunitní plán, vedení města Opavy (primátor, náměstci primátora) - 25

Metoda šetření

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

Průběh dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 25. 1. do 19. 2. 2016. Dotazníky byly zaslány 186 respondentům, vráceno bylo 23 vyplněných dotazníků. Návratnost činila 12%.

2. METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

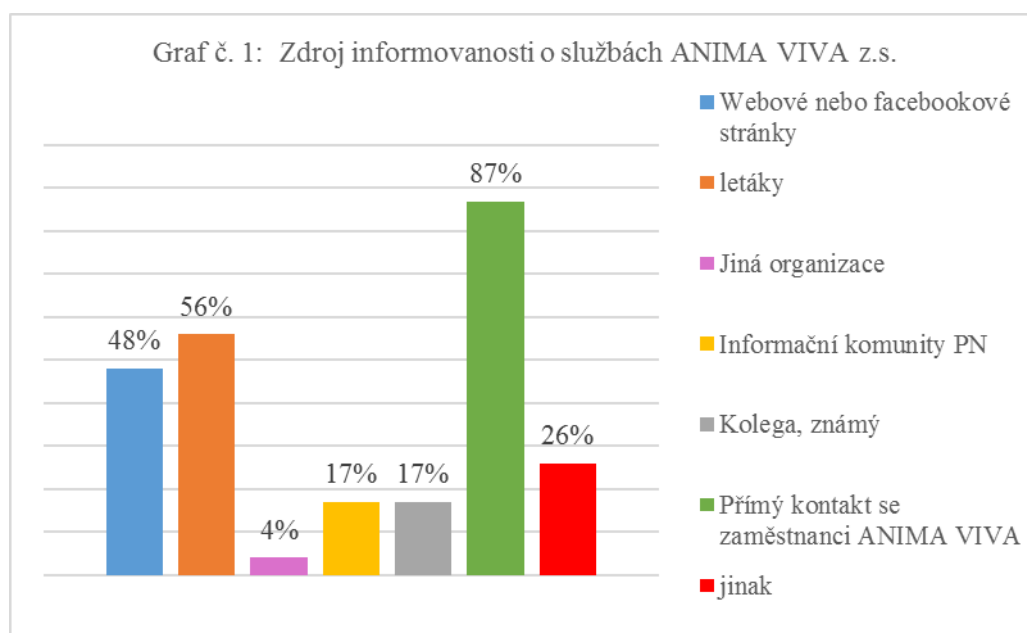
Hodnocení dotazníkového šetření proběhlo záznamem četností odpovědí do tabulek a grafů.

Odkud čerpáte informace o našich službách?

Tab č. 1: Zdroj informovanosti o službách ANIMA VIVA z.s.

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

	Celkem	%
Webové nebo facebookové stránky	11	48
letáky	13	56
Jiná organizace	1	4
Ošetřující lékař, jiný odborník	0	0
Informační komunity PN	4	17
Kolega, známý	4	17
Přímý kontakt se zaměstnanci ANIMA VIVA	20	87
jinak	6	26

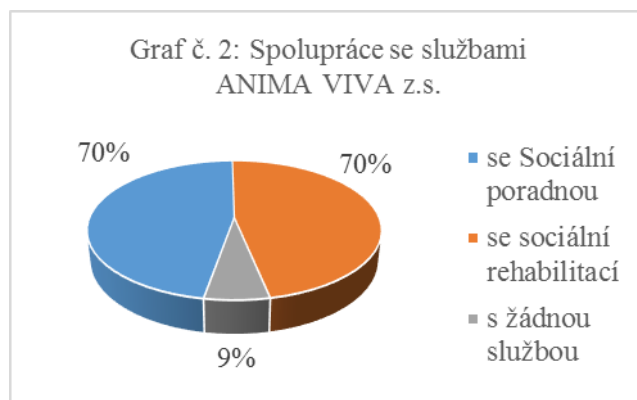


Respondent, který odpověděl, že získává informace o službách ANIMA VIVA z.s. od jiných organizací, uvedl oddělení 17BC Psychiatrické nemocnice Opava. Z odpovědí také vyplynulo, že 4 respondenti kromě jiných zdrojů získávají informace od svých klientů či pacientů, 2 respondenti na jednáních Pracovní skupiny Komunitního plánování Města Opava.

Se kterou ze služeb ANIMA VIVA z.s. spolupracujete?

Tab. č 2: Spolupráce se službami ANIMA VIVA z.s.

	Celkem	%
se Sociální poradnou	16	70
se sociální rehabilitací	16	70
s žádnou službou	2	9



Oblast spolupráce s danou službou

Respondenti, kteří spolupracují se Sociální poradnou, uvedli tyto oblasti spolupráce:

- Umístování klientů do bydlení
- Zaměstnávání, bydlení
- Finanční, důchodová, bytová, psychologická oblast
- Volám pro konzultaci
- Posílám pacienty
- Sociální poradenství pro pacienty
- Různé, dle potřeb pacientů
- Podpora zajišťování bydlení, následná péče
- Předání kontaktu na službu pacientům

Respondenti, kteří spolupracují se sociální rehabilitací, uvedli tyto oblasti spolupráce:

- Nabídka služeb rehabilitace a zaměstnávání Animy našim uživatelům
- Dílny

- Spolupráce s ambulancí MOST, návštěva chráněné kavárny, exkurze s pacienty odd. 17BC
- Předávání informací klientům o nabídce aktivit sociální rehabilitace
- Následná péče – začlenění pacientů do programů
- Doporučení služby klientům

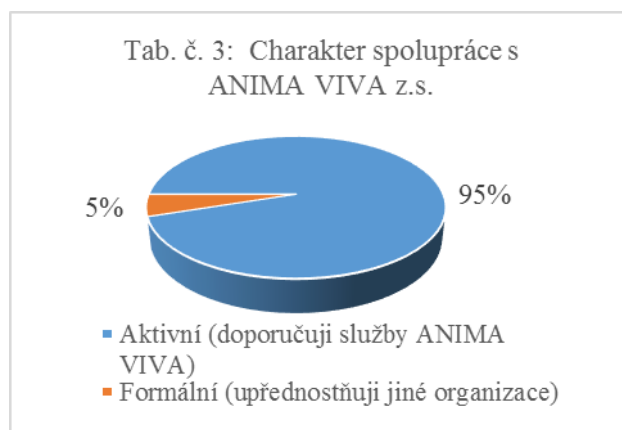
1 z respondentů, který na otázku odpověděl, že nespolupracuje se žádnou ze služeb ANIMA VIVA z.s., uvedl jako důvod jiný typ klientely.

Pokud spolupracujete, jak byste dosavadní spolupráci charakterizoval/-a?

Na tuto otázku odpovídalo pouze 21 respondentů, kteří v předchozí otázce uvedli, že spolupracují z některou ze služeb ANIMA VIVA z.s.

Tab. č. 3: Charakter spolupráce s ANIMA VIVA z.s.

	Celkem	%
Aktivní (doporučují služby ANIMA VIVA)	20	95
Formální (upřednostňují jiné organizace)	1	5
Pasivní (nedoporučují služby ANIMA VIVA)	0	0



Respondent, který v dotazníku odpověděl, že spolupracuje s ANIMA VIVA pouze na formální úrovni, současně neupřednostňuje jiné organizace a důvodem formálnosti spolupráce je „malý marketing a reklama ANIMA VIVA“. Tento respondent v následující otázce toto potvrdil dovětkem, že „o službách ANIMA VIVA málo ví“.

Co navrhuje, aby se naše spolupráce zlepšila?

Respondenti uvedli tyto náměty:

- Možné rozšíření aktivizačních činností pro naše uživatele
- V rámci sociální rehabilitace posílání aktuálních aktivit (např. kurz počítačů, cvičení) na email pasusilova@seznam.cz
- Osobní návštěva s nabídkou služby pacientům např. účastí na komunitním setkání
- Domluvit kontakt na osobní úrovni
- Jste výborní
- Jsem spokojená se spoluprací

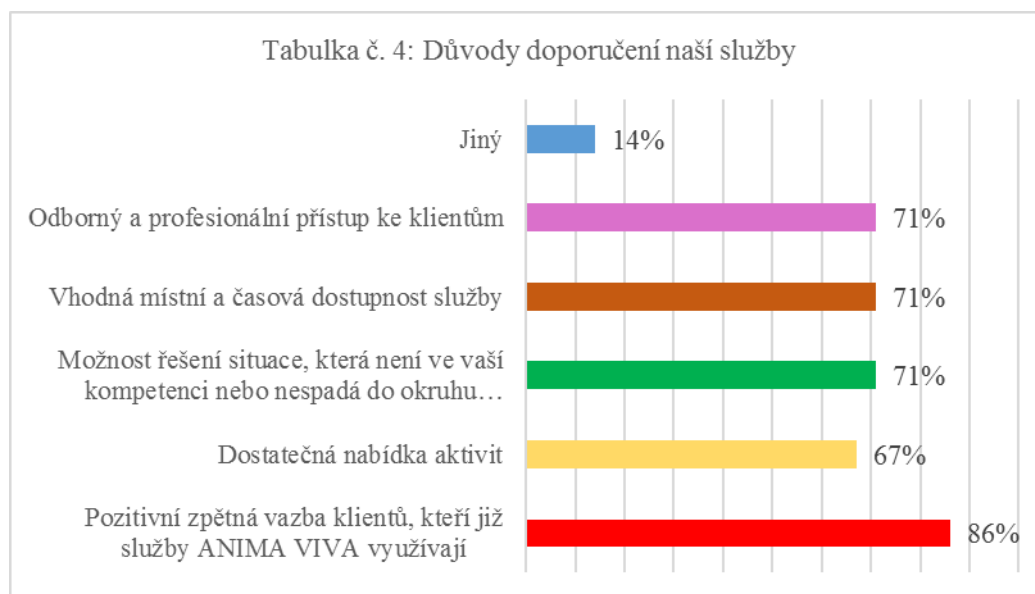
Z jakého důvodu doporučujete naši službu?

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

Tabulka č. 4: Důvody doporučení naší služby

	Celkem	%
Pozitivní zpětná vazba klientů, kteří již služby ANIMA VIVA využívají	18	86
Dostatečná nabídka aktivit	14	67
Možnost řešení situace, která není ve vaší kompetenci nebo nespadá do okruhu služeb, které poskytujete	15	71
Vhodná místní a časová dostupnost služby	15	71
Odborný a profesionální přístup ke klientům	15	71
Jiný	3	14

2 respondenti, kteří v otázce č. 2 uvedli, že nespolečují s žádnou ze služeb ANIMA VIVA z.s. na tuto otázku neodpověděli.



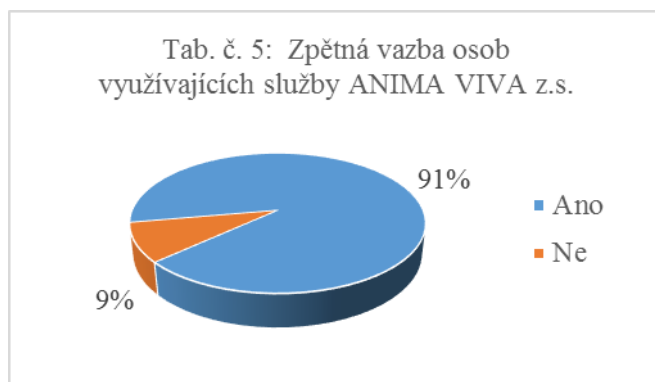
3 respondenti, kteří doporučují klientům služby ANIMA VIVA i z jiného důvodu, uvedli jako odpověď:

- Lidský přístup ke klientům
- Ochota pracovníků ke spolupráci
- Nabídka práce pro naše klienty
- Účast na programech jako prevence relapsu

Máte zpětnou vazbu od osob, kterým jste doporučil naši službu?

Tab. č. 5: Zpětná vazba osob využívajících služby ANIMA VIVA z.s.

	Celkem	%
Ano	20	91
Ne	2	9



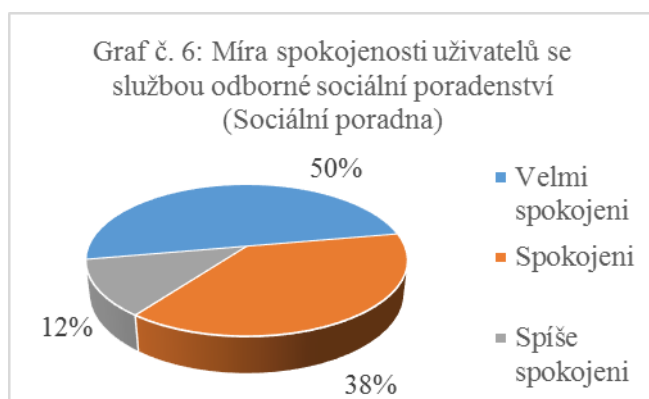
1 respondent na otázku neodpověděl.

Pokud ano, označte prosím míru spokojenosti těchto osob na následující stupnici:

Tab. č. 6: Míra spokojenosti uživatelů se službou odborné sociální poradenství (Sociální poradna)

Zpětnou vazbu na službu odborné sociální poradenství (Sociální poradna) uvedlo 16 respondentů.

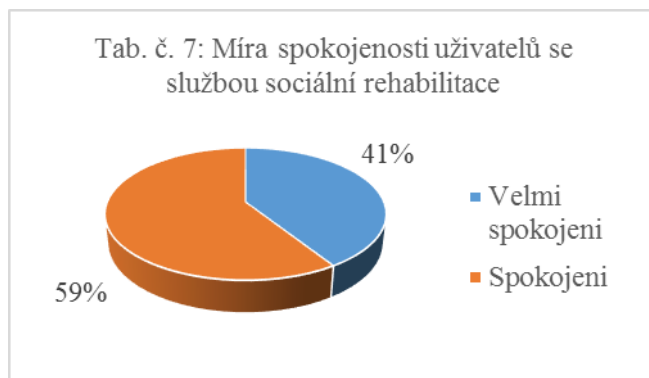
	Celkem	%
Velmi spokojeni	8	50
Spokojeni	6	38
Spíše spokojeni	2	12
Spíše nespokojeni	0	0
Nespokojeni	0	0



Tab. č. 7: Míra spokojenosti uživatelů se službou sociální rehabilitace

Zpětnou vazbu na službu sociální rehabilitaci uvedlo 17 respondentů.

	Celkem	%
Velmi spokojeni	7	41
Spokojeni	10	59
Spíše spokojeni	0	0
Spíše nespokojeni	0	0
Nespokojeni	0	0



Co oceňujete na poskytování služeb ANIMA VIVA z.s.

U služby odborné sociální poradenství (Sociální poradna) respondenti uvedli tyto odpovědi:

- Profesionalitu, rozšiřování nabídky, přehled o možnostech poskytovaných služeb v rámci MSK
- Poskytování kvalitního odborného sociálního poradenství
- Velmi profesionální přístup
- Dostupnost služeb, odborníků
- Pravidelnou aktualizaci nabízených služeb, vstřícný přístup a spolupráci s psychiatrickou ambulancí

- Šíři záběru, dostupnost pro klienty, průběžné informování o aktivitách
- Profesionální přístup, zájem o klienta
- Nízkoprahovost
- Řešení situace klientů, místní dostupnost
- Vstřícnost a ochotu (uvedeno 2x)
- Přizpůsobivost sociální problematice, nízkoprahovost, ochotu
- Individuální přístup, profesionalitu
- Komplexnost
- Lidský, ale zároveň profesionální přístup, široké spektrum informací z různých oblastí, aktivní přístup pracovníků

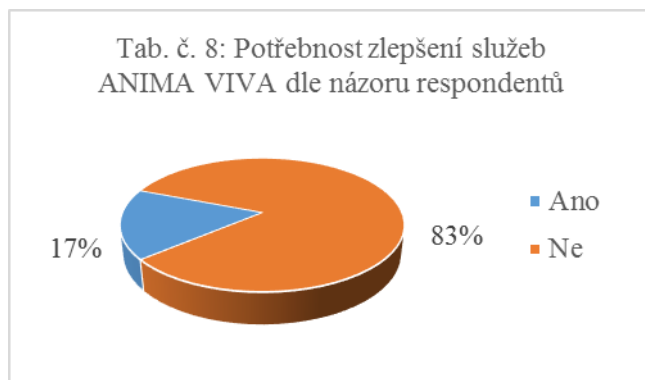
U služby sociální rehabilitace respondenti uvedli tyto odpovědi:

- Profesionální přístup
- Inovativnost, příjemné prostory, nasazení pracovníků (a jejich výdrž)
- Individuální přístup ke každému klientovi, zdokonalování v činnostech potřebných pro běžný život uživatelů
- Pomoc osobám s nácvikem potřebných činností, vyplnění volného času
- Pestrost programu aktivit
- Vstřícnost a ochotu
- Nízkoprahovost
- Lidský, ale zároveň profesionální přístup, praktičnost aktivit, které jsou klientům nabízeny
- aktivní přístup pracovníků, zapojení klientů do aktivit v co nejširší míře
- Pestrou nabídku aktivit (uvedeno 2x)
- Oceňují všechny dobré služby pro duševně nemocné.
- Vstřícnost, profesionální přístup
- Tvořivost, vhodný přístup ke klientům
- Zaměření se a podpora zachovalých dovedností
- Dostatečnou nabídku aktivit pro klienty
- Nápomoc a nácvik úkonů soběstačnosti u osob s duševním a zdravotním postižením, rozvoj a podpora jejich schopností, umožnění kontaktu se společenským prostředím, pomoc pečujícím osobám při péči o tyto osoby, které poté mohou využít volný čas k vyřizování osobních záležitostí nebo relaxaci

Myslíte si, že bychom měli na našich službách něco zlepšit?

Tab. č. 8: Potřebnost zlepšení služeb ANIMA VIVA dle názoru respondentů

	Celkem	%
Ano	3	17
Ne	15	83



1 respondent uvedl jako odpověď „nevím“. 4 respondenti na otázku neodpověděli.
3 respondenti, kteří uvedli, že bychom měli na našich službách něco zlepšit, uvedli tyto náměty:

- Dostat se více do podvědomí
- Jedná se o dotaz pro klienty nikoliv pro organizaci, která k Vám klienty směřuje
- Vždy je co zlepšovat, vždyť „stojaté vody smrdí“, takže zlepšujte, co se jen dá.

1 respondent zde uvedl:

„Myslíme, že se stále zlepšujete... bylo by fajn udržet, případně rozšířit možnosti zaměstnávání (Arboretum, kavárna apod.), i když víme, že to není jednoduché. Také by bylo fajn (se souhlasem společných uživatelů) občas udělat schůzku nad IP, abychom mu lépe mohli pomoci – ve smyslu koordinace cílů IP v rámci komunitní práce (třeba i společně s ošetřujícím psychiatrem).