

Vyhodnocení rozhovorů s uživateli ostravských tréninkových pracovišť Klub Kafe Ostrava a Kafárna o spokojenosti se službou sociální rehabilitace

1. METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Cíl dotazníkového šetření

Cílem rozhovorů bylo zjistit spokojenost uživatelů se službou sociální rehabilitace, kterou poskytuje ANIMA VIVA o.s. na pracovištích Klub Kafe Ostrava a Kafárna. Rozhovor byl zaměřen na spolupráci terapeuta s uživatelem a spokojeností se systémem sociální rehabilitace tak, jak je nastaven na tréninkových pracovištích. Uživatelé měli možnost vyjádřit svůj názor na způsob poskytování sociální služby a práci terapeutů.

Cílová skupina - respondenti

Rozhovor byl uskutečněn celkem s 11 uživateli sociální služby sociální rehabilitace na pracovištích Klub Kafe Ostrava a Kafárna, kteří do sociální rehabilitace docházejí déle než 3 měsíce.

KKO – 6 respondentů (z toho 4 ženy a 2 muži)

KAF – 5 respondentů (z toho 4 ženy a 1 muž)

Metoda šetření

Šlo o řízený strukturovaný rozhovor, kdy byly otázky přesně kladeny, odpovědi si zapisoval tazatel. Dotazovaní se měli možnost zeptat, pokud otázce nerozuměli. Celkem bylo položeno 12 otázek.

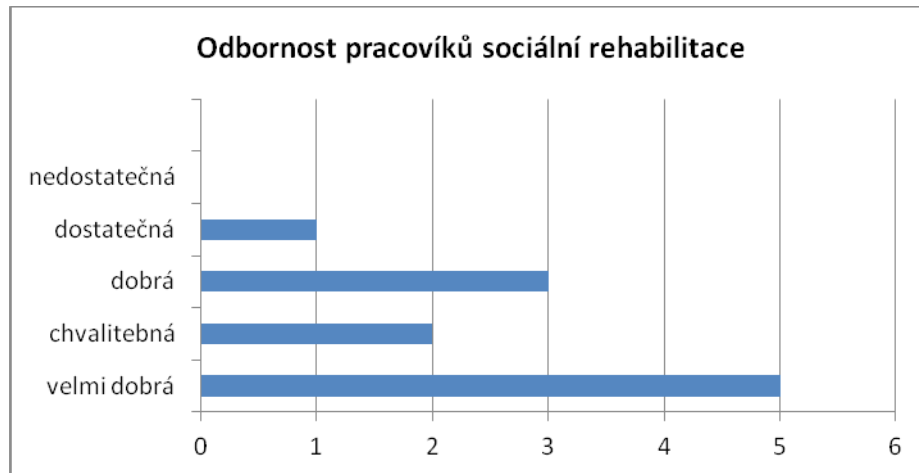
Průběh dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v období od prosince 2011 do března 2012. Nikdo z oslovených uživatelů rozhovor neodmítl poskytnout. Rozhovor probíhal v ničem nerušeném soukromí kanceláře. Rozhovor s uživateli vedl manažer oblasti Ostrava.

2. VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ

ot. č. 1

Jak hodnotíte odbornost pracovníků, kteří Vás provází službou sociální rehabilitace (orientace na škále 1 – velmi dobrá, 5 – velmi špatná)



komentář: Nikdo z dotazovaných se neseťkat se závažnými nedostatky v odbornosti pracovníků sociální rehabilitace. Všem byly vždy poskytnuty dostačující informace.

ot. č. 2

Je pracovník, který s Vámi v průběhu služby pracuje příjemný, vstřícný, vlídný, ohleduplný, nebo naopak? Jak hodnotíte jeho vystupování vůči Vám?

komentář: Dotazovaní kladně hodnotili u terapeutů vstřícné, příjemné, ohleduplné, pozorné a vlídné vystupování. Oceňují terapeutky, že jsou hodné, sympatické, komunikativní, umí pracovat s lidmi, jsou příkladem. Jeden uživatel komentuje i kritiku při ukončovacích pohovorech, kterou ale při větším zamyšlení vnímá, že je občas nutná, snad by jen neměla být příliš razantní.

ot. č. 3

Jaké osobnostní rysy byste uvítal u terapeutů sociální rehabilitace?

komentář: „Měli by umět dobře vysvětlit zadání práce, pomáhat s výběrem zaměstnání, být vstřícné, otevřené, dokázat řešit problémy, komunikativní, milé, hodné, ohleduplné, starostlivé, sympatické, usměvavé, dokázat pomoci s problémy, důvěryhodné, spolehlivé, upřímné, zodpovědné, měli by vyjít vstříc, když řeknu, že je zadání pro mě obtížné, trpělivé, mít pozitivní myšlení, společenské a příjemné“.

ot. č. 4

Jak hodnotíte srozumitelnost projevu pracovníka při zadávání činností/úkolů?

komentář: Projev hodnotí většina dotazovaných jako srozumitelný. Objevily se i tyto odpovědi: „Vždycky pochopím, porozumím, občas potřebuji vysvětlit opakovaně, ale to je proto, že jsem nervózní“, „Většinou vím, co po mě chtějí, vysvětlují jednoduše, abych pochopil“, „Někdy potřebuji více času, abych porozuměl, případně se zeptám znovu“, „Mám problém se soustředěním, takže se připtám“.

ot. č. 5

Jakým způsobem jsou požadavky sdělovány? Věnuje Vám terapeut dostatek času, případně pracuje na úkolu společně s Vámi?

komentář: Z hodnocení vyplývá, že jsou uživatelé spokojeni s formou, jakým způsobem se jim terapeuté věnují. Zadané úkoly vysvětlí, v případě potřeby i předvedou nebo pracují společně s uživatelem. Dotazovaní uvádějí: „Na začátku mi vše ukázaly, teď už to zvládnou sám“, „Většinou pracuji s jiným kolegou, kterého se taky můžu zeptat“, „Když mají čas, pomůžou i terapeuté“, „Někdy mám pocit, že mi to vysvětlují až zbytečně srozumitelně“, „Vnímám, že vysvětlováním úkolů mi chce pracovník pomoci, hodně jsem ze začátku cítila trpělivost a energii terapeutů, dávalo mi to chuť zařadit se do rehabilitace“, „Některé činnosti (práci s pressovačem) dělám stále s pomocí terapeuta, pomáhají mi také napsané postupy, jak co připravovat“. „Uvítala bych, kdyby u vaření byly terapeuté přítomni déle“. „Na některé věci jsem se zeptala zkušenějšího kolegy“.

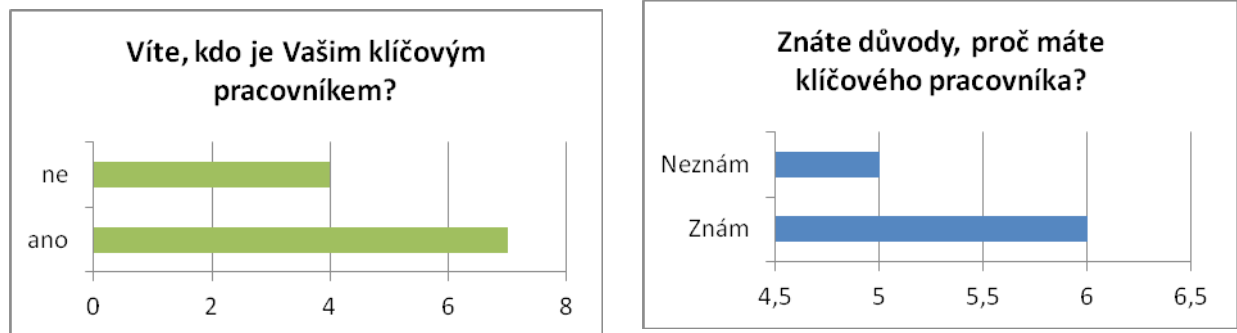
ot. č. 6

Zajímá se terapeut během služby nebo na konci služby o Váš názor? Jakým způsobem probíhá hodnocení sociální rehabilitace?

komentář: Z rozhovorů jednoznačně vyplynulo, že terapeuté s uživateli v průběhu služby velmi dobře komunikují. Většinou dotazovaným vyhovuje osobní rozhovor na konci služby. „Je dobře, že hodnocení probíhá po každé službě“, „Už mě znají, pokud se necítím dobře, probírají to se mnou“, „U hodnocení se číselně oboduji, hodnotím, co bylo pozitivní, co negativní“, „U ukončení se dokážu svěřit i s osobními věcmi“, „V hodnocení jsem skromnější, můžu říct, co mi šlo a na čem potřebuji ještě pracovat“. „Odcházím s dobrou náladou, že jsem si s někým popovídala“, „Ukončení je důležité, dává mi smysl – co se mi líbilo, jaký byl den, vynechal bych ale číselné hodnocení“. „Byla bych ráda, kdyby sem si mohla s terapeutem popovídat také na začátku směny, abych hned nedostávala úkoly“. Pouze jeden dotazovaný uvedl: „U ukončení někdy nevím, co mám říkat, mohlo by být i méně časté“.

ot. č. 7

Víte, kdo je vaším klíčovým pracovníkem a znáte důvody, proč tomu tak je?



komentář: Z vyhodnocení vyplynulo, že dotazovaní nemají zcela jasno v tom, kdo je jejich klíčovým pracovníkem a proč tomu tak je. V odpovědích se objevily tyto názory: „Nevím, proč mám mít klíčového pracovníka, neznám důvody – nedělám rozdíly, mám důvěru ke všem a asi bych nechodil jen za ním a probral situaci se všemi terapeuty“. K roli klíčového pracovníka uváděli dotazovaní následující: „Rozdělení klíčových pracovníků je k počtu uživatelů, aby se terapeuté věnovali těm svým“. „Klíčový pracovník mi poradí, má mi pomáhat“. „Klíčový pracovník se mnou může řešit osobní záležitosti“. Krásně vystihl roli jeden z dotazovaných: „Klíčový pracovník je tady od toho, aby mi napomohl v rehabilitaci, abychom společně dělali kroky, které povedou k mým stanoveným cílům“.

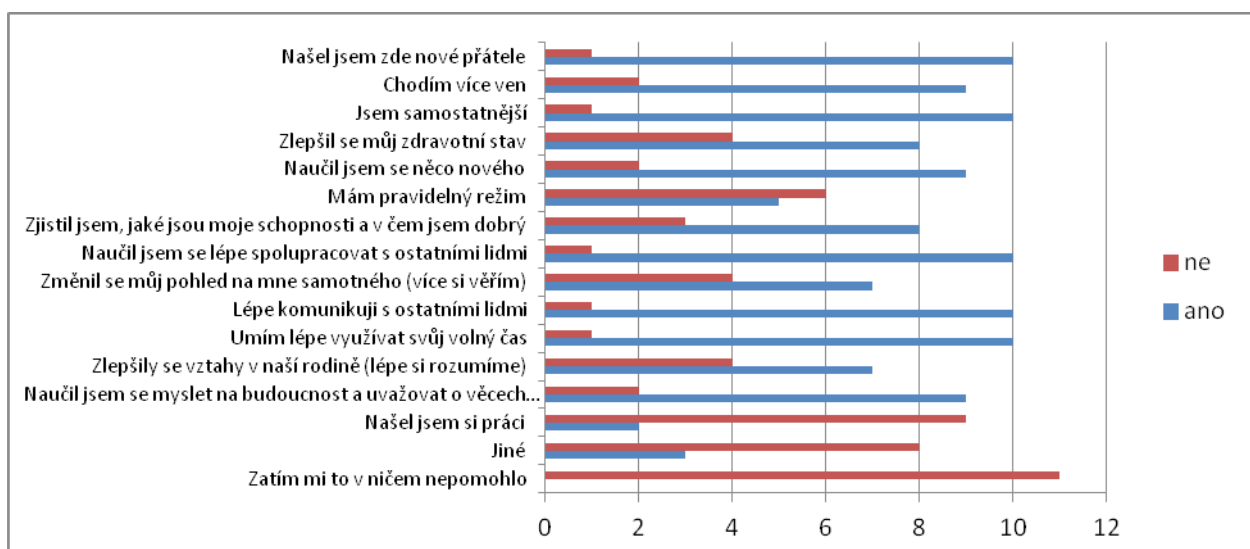
ot. č. 8

Víte, jakým způsobem můžete podávat stížnosti, náměty, podněty?

komentář: Většina dotazovaných věděla, kam se obrátit (schránka důvěry, osobně u terapeuta nebo klíčového pracovníka). Jeden z dotázaných uvedl také knihu přání a stížností na jídelně. Dva dotazovaní neznali možnost schránky důvěry, nevěděli, kde jí najít. Pouze jeden z dotázaných neznal ani jeden způsob, kde a s kým by mohl stížnosti řešit.

ot. č. 9

V čem Vám docházení do sociální rehabilitace pomáhá? (výběr z odpovědí)



- dokážu přemýšlet na práci

komentář: Z vyhodnocení vyplývá, že v mnoha oblastech se uživatelé díky sociální rehabilitaci cítí lépe, zlepšili si své schopnosti a dovednosti. Problémy zůstávají v oblastech zaměstnání či zajištění pravidelného režimu.

V otázce „jiné“ uváděli, že jim sociální rehabilitace pomáhá v tom, že mají lepší náladu, mají kam chodit, můžou něco dělat a nejsou doma sami.

V otázce „Naučil jsem se něco nového“, uvedli tyto dovednosti:

- příprava nápojů
- zapamatovat si přípravu nápojů a jídel
- vaření, žehlení
- využití čistících prostředků
- mít trpělivost
- být v práci víc v pohodě
- seznamování, komunikace s lidmi
- návštěva kulturních akcí

ot. č. 10

Využíváte něco z toho, co jste se již v ANIMĚ naučil/a v běžném životě?

komentář: Dotazovaní využívají těchto dovedností:

- úklid se stejnými čistícími prostředky jako na tréninkovém pracovišti
- určitý cvik v úklidu
- příprava nápojů, vaření nových jídel,
- trpělivost
- umět přemýšlet nad prací
- odhodlání být aktivnější i v osobním životě (studium, komunikace)
- zkušenosti v komunikaci s lidmi

Čtyři dotazovaní nevedli nic z toho, co by se naučili nově, vše již dříve uměli.

ot. č. 11

Jaký je Váš názor na poskytovanou službu. Vyhovuje Vám způsob, jakým se sociální rehabilitace na pracovišti realizuje (míněno samotný průběh služby, styl ukončení, komunity, skupinové aktivity)?

komentář: Všichni dotazovaní jsou spokojeni s poskytovanou službou a jejím nastavením. Málo co by v samotné realizaci chtěli změnit. Mezi odpověďmi zaznělo:

„Ano vyhovuje mi styl služby, dělám různé činnosti a nejsem pořád na jednom místě“. „100% mi to něco dává, vyzkouším si všechno a zjistím, v čem jsem lepší a na čem potřebuji ještě zapracovat“. „Pomůže mi to při práci doma nebo v budoucím zaměstnání“. „Nic bych neměnila. Vyhovuje mi, že jsou služby 4 hodinové“. „Vyhovuje, ale byla bych raději, kdybych měla pravidelnější směny v určité dny“. „Díky rehabilitaci mám vyplněný svůj volný čas“. „Komunity měsíčně jsou fajn, každý má právo říct svůj názor. Mohly by být i delší. Nabízet více možností výletů“. „Společné akce nevyužívám, neláká mě to“. „Společné akce bych využila pouze v dopoledních hodinách, odpoledne se už musím věnovat rodině“. „Využila bych i odpolední akce, být více mezi lidmi, najít si kamarády“.

ot. č. 12

Doporučil byste tuto službu dalším osobám s duševním onemocněním?

komentář: Až na jednoho z dotazovaných by všichni doporučili službu sociální rehabilitace dalším zájemcům. Zajímavé byly také důvody, které uváděli:

Ano – řekla bych, jak to pomohlo mě + další informace o službě, klady – znovu se zapojit do činností, získat pracovní dovednosti, zdokonalit se v nich, osamostatnit se, dostat se mezi lidi. Důležitá je pomoc terapeutů, která v jiné práci není, naučí se něco nového – vařit, bude v jiném prostředí, může si finančně přivydělat. Je zde příjemné přátelské prostředí, odbornost terapeutů, služby nejsou náročné. Člověk se tady nenudí, poznání jiných lidí, nemám už trému s vystupování s různými lidmi. Doporučila bych komukoli, kdo se cítí ve stresu nebo sám.

Ne – kdyby nebyla tato organizace, našel bych si něco jiného – zaměstnání, aktivity v DDZ

Cokoli, co ještě nezaznělo a chtěli dotazovaní sdělit:

- Mrzí mě, že už nejsou pondělky na Kafárně – společenské hry – trénink logiky, paměti, hra – aktivity.
- Poděkování, že jsem zde mohla zůstat déle a posunout se v komunikaci a v určitých dovednostech nejen v práci, ale také, jak řešit problémy
- V čem si nejsme jisti, na tom můžeme s therapy pracovat
- Pomohlo mi to ☺

Shrnutí:

Z uvedeného hodnocení vyplynulo několik bodů, kterým bychom se měli věnovat. Jedná se například o větší informovanost uživatelů v otázce role klíčového pracovníka či možností

řešení stížností. Je naší snahou, abychom veškeré podněty ke změnám či zlepšení kvality sociální rehabilitace zrealizovaly a byly ku prospěchu všech, kteří naši službu využívají.

Poděkování:

Za všechny pracovníky Klubu Kafe Ostrava i Kafárna velice děkuji všem dotazovaným za hodnocení, kterého se nám dostalo. Velmi si ceníme Vašich názorů a celkového pozitivního hodnocení poskytované služby. Motivuje nás to k dalšímu zkvalitňování služeb.

Zpracovala: Helena Křemenová, DiS.

17.4.2012