

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI RODIČŮ A PEČOVATELŮ (KLÍČOVÝCH PRACOVNÍKŮ) UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍ REHABILITACE CENTRA ANIMA OPAVA ZA ROK 2018

1. METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Cíl dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na rodiče, příbuzné a klíčové pracovníky uživatelů, kteří docházejí do služby sociální rehabilitace poskytovanou v Centru ANIMA Opava. Zjišťována byla jejich zpětná vazba na kvalitu poskytované služby, spokojenost s přístupem odborných pracovníků a vnímáním významu docházky uživatele do sociální rehabilitace v návaznosti na jeho samostatné fungování v běžném životě.

Cílová skupina – respondenti

Dotazník byl dán k vyplnění rodičům, příbuzným a klíčovými pracovníky uživatelů, kterým byla poskytována sociální rehabilitace v průběhu roku 2018 a následně i v roce 2019. Jednalo se pouze o ty uživatele, u nichž byla zpětná vazba od rodičů, pečovatelů či klíčových pracovníků formou dotazníků možná. Klíčoví pracovníci byli osloveni v případě, pokud daný uživatel bydlí v Chráněném bydlení či Domově pro osoby se zdravotním postižením. Počet oslovených respondentů činil celkem 29.

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).

Průběh dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 4. 2. do 22. 2. 2019. Dotazníky byly rozdány 29 respondentům, vráceno bylo 23 vyplněných dotazníků, návratnost činila 79 %.

2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK

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

Je Váš příbuzný nebo osoba, o kterou pečujete, v naší službě spokojen?

Tab č. 1: Spokojenost uživatele se službou dle názoru pečovatele

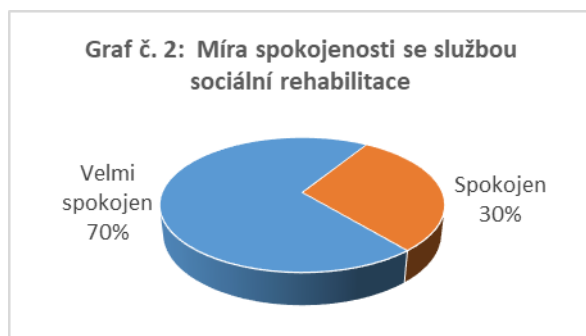
	Celkem	%
Ano	23	100
Ne	0	0



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

Tab č. 2: Míra spokojenosti se službou sociální rehabilitace

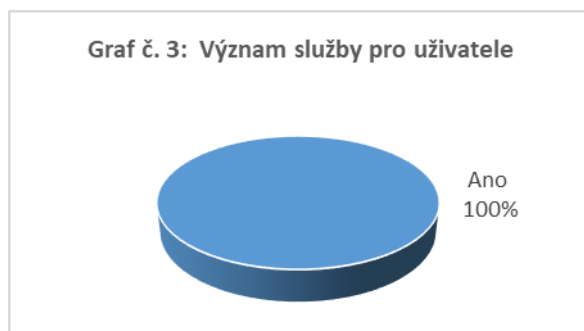
	Celkem	%
Velmi spokojen	16	70
Spokojen	7	30
Nespokojen	0	0
Velmi nespokojen	0	0



Myslíte si, že Vašemu příbuznému (osobě, o kterou pečujete) naše službě pomáhá?

Tab č. 3: Význam služby pro uživatele

	Celkem	%
Ano	22	100
Ne	0	0



1 respondent na otázku neodpověděl.

Respondenti, kteří odpověděli, že osobě, o kterou pečují, služba sociální rehabilitace pomáhá, uvedli tyto oblasti:

- v získání dovedností, které předtím klient neuměl
- pomáhá mu v získání nových dovedností, pan Petr rád pomáhá – nové prostředí
- v poznání nových kamarádů
- umí si přečíst nějaká slova, pozná čísla
- rád vaří a učí se nové recepty
- rád vaří a chce opakovat recepty ve svém bydlení
- v komunikaci s lidmi
- ve vzdělávání, náplni volného času aktivitami, získává znalosti a dovednosti, začleňuje se do společnosti
- začíná poznávat hodiny, naučil se poznávat hodnotu peněz do 50,-
- pomáhá mu při upevňování si návyků a při získávání nových zkušeností a znalostí
- začleňovat se do společnosti a učit ji soběstačnosti
- vaše služba mu pomáhá při časové orientaci odchodu do aktivit
- zatím neumím zcela posoudit – je to krátká doba
- kontakt s lidmi (pokud nemusí, vůbec by nevycházel ven)
- v samostatnosti a zvyšování sebevědomí
- je do určité míry zaměstnán, něco nového se naučí, je rád mezi lidmi
- konkrétně při nákupu potravin a při přípravě stravy
- je mezi lidmi
- chodí mezi lidi a v samostatnosti
- lépe se soustředí
- ve čtení knížek
- v náplni volného času a v učení novým dovednostem

Využívá naučené dovednosti doma?

Tab č. 4: Využívání naučených dovedností uživatelem doma

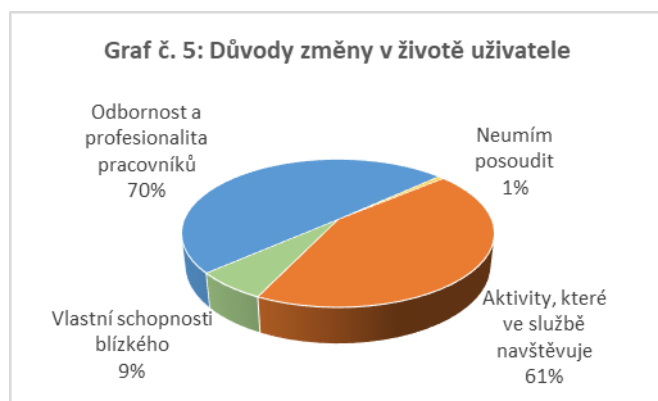
	Celkem	%
Ano, zcela sám	5	22
Ano, s pomocí	18	78
Ne	0	0

**Co má, podle Vás, vliv na změny v životě Vašeho příbuzného (osoby, o kterou pečujete)?**

U této otázky mohl každý uživatel zaškrtnout více odpovědí.

Tab č. 5: Důvody změny v životě uživatele

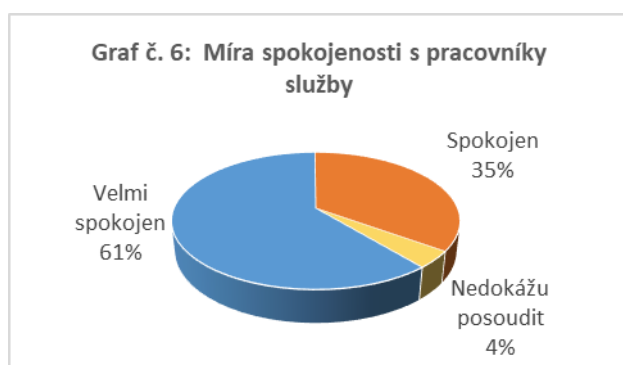
	Celkem	%
Aktivita, které ve službě navštěvuje	14	61
Vlastní schopnosti blízkého	2	9
Odbornost a profesionalita pracovníků SR	16	70
Jiné	0	0
Neumím posoudit	3	1



Jste spokojen(a) s přístupem a chováním odborných pracovníků, kteří službu sociální rehabilitaci v Centru ANIMA Opava poskytují?

Tab č. 6: Míra spokojenosti s pracovníky služby

	Celkem	%
Velmi spokojen	14	61
Spokojen	8	35
Nespokojen	0	0
Velmi nespokojen	0	0
Nedokážu posoudit	1	4



Pokud jste spokojen, co nejvíce na pracovnících oceňujete?

- Trpělivost, vstřícnost, kreativitu
- Vstřícnost – vyzvednutí klienta na zastávce v Opavě, doprovod na zpáteční spoj
- Klidný a vstřícný přístup vůči panu Petrovi
- Profesionalitu
- Věnování se uživatelům
- Laskavost, snahu, aby se něco naučil, trpělivost
- Trpělivost, píli, snahu, vytrvalost, toleranci
- Paní Jiřinka se Honzovi plně věnuje, má na něj dobrý autoritativní vliv, velmi za to děkuji, opravdu profesionální přístup
- Přípravu na aktivity, empatii vůči uživatelům, trpělivost a dobrou komunikaci s pracovníky a vedením Animy
- Hlavně trpělivost při nácviu dovedností
- Individuální a přátelský přístup
- Přátelské a vlídné chování, toleranci, trpělivost, odbornost a profesionalitu
- Vstřícnost, příjemné vystupování
- Pečlivou přípravu, postupy a trpělivost
- Že tam může chodit a moc jste ho naučili
- Vstřícnost, profesionalitu, trpělivost
- Maminka je veselejší

- Když Anička hledala něco na internetu a nešlo jí to rychle, choval jsem se netrpělivě. Anička to zhodnotila slovy: „Tak to je rozdíl, ty a paní Silva“. Následně dodala: „Kdyby ty pracoval místo paní Silvy, tak by tě z Animy vyhodili“. Asi výstižné..
- Vstřícnost a komunikaci s pracovníkem

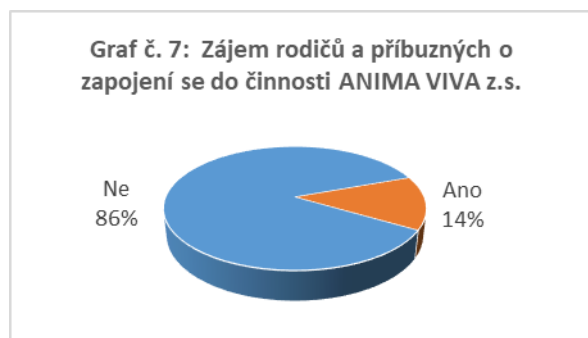
V čem vidíte největší přínos naší služby ve srovnání s jinými službami?

- Naučení se praktických věcí, které využívá v běžném životě
- Osobní přístup k uživatelům, individuální přístup
- Široké spektrum nabízených služeb
- Lidský individuální přístup, tři atraktivní ženy v jedné pracovně
- Pomáháte nemocným lidem, slušnost a odbornost
- Velmi dobrá komunikace s vedením ANIMA VIVA a jejími pracovníky
- Nedokážu posoudit (uvedeno 4x)
- Velmi dobrá komunikace s pracovníky
- Především v komunikaci
- V individuálním a cíleném přístupu k osobnosti klienta a jeho problémům
- Ve výtvarce a v muzikoterapii
- V individuálním a profesním přístupu

Chtěl(a) byste se zapojit Vy do činnosti ANIMA VIVA z.s.?

Tab č. 7: Zájem rodičů a příbuzných o zapojení se do činnosti ANIMA VIVA z.s.

	Celkem	%
Ano	3	14
Ne	18	86



2 respondenti na otázku neodpověděli.

Respondenti, kteří by se chtěli zapojit do činnosti ANIMA VIVA z.s., uvedli tyto způsoby:

- finanční dar (uvedeno 1x)
- dobrovolnická činnost (uvedeno 1x – příprava pohoštění)
- účast na akcích ANIMA VIVA z.s. (uvedeno 3x)

Vzkazy rodičů a pečovatelů, které nám v dotazníku napsali....

- Moc děkujeme za vaši práci, kterou vykonáváte opravdu s láskou a od srdce, za váš profesionální přístup a trpělivost i čas, který klientům věnujete
- Hodně úspěchů a velkou trpělivost s klienty
- Přeji vám hodně spokojených klientů
- Líbí se mi v Animě, ať vám Anima vzkvétá a slouží a vedení je moc hodné
- Velice děkujeme Centru Anima
- Popřát pevné nervy a velkou trpělivost
- Za všechno vám všem moc děkuji
- Přeji vám vše dobré
- Držím vám palce do dalších let – vaše práce je velmi potřebná
- První jídlo vývar bylo povedené, následně vepřo knedlo zelo bylo ještě lepší, takže nácvik vaření se daří. S prací na počítači to jde ještě ztuhá, ale je to lepší(*citace partnera jedné z klientek*)