

## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ PRO SPOLUPRACUJÍCÍ ODBORNÍKY A ORGANIZACE – ZPĚTNÁ VAZBA ZA ROK 2018

### 1. METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

#### Cíl dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na získání zpětné vazby od těchto osob: odborníků (psychiatři, psychologové, psychoterapeutické sestry) a institucí (organizace poskytující sociální služby, úřady práce, Magistrát města Opavy), se kterými ANIMA VIVA z. s. v roce 2018 spolupracovala.

Cílem šetření bylo zjistit zpětnou vazbu na informovanost o poskytovaných sociálních službách odborného sociálního poradenství a sociální rehabilitace, získat hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb ze strany spolupracujících institucí a odborníků.

#### Cílová skupina – respondenti

Celkový počet respondentů činil 45. Sociální poradna oslovila 24 spolupracujících osob, služba Sociální rehabilitace oslovila 21 spolupracujících osob.

#### Metoda šetření

Šetření proběhlo prostřednictvím strukturovaných dotazníků, zpracovaných interaktivní formou: <https://www.click4survey.cz/>. V dotaznících byly použity 3 druhy otázek - otevřené, polootevřené a uzavřené (výsledek šetření viz kapitola 2). Dotazníky byly anonymní, doplňujícím dotazem byla pouze identifikace respondenta dle cílové skupiny. Dotazníky byly zpracovány interaktivní formou a prostřednictvím e-mailové zprávy byly odeslány všem respondentům informace k jeho vyplnění. Došlé odpovědi byly rovněž statisticky zpracovány prostřednictvím dotazníkového programu aplikace „Click4Survey“ a následně zodpovědnými pracovníky zapracovány do přílohy č. 4 – „Vyhodnocení dotazníků pro spolupracující odborníky a organizace za rok 2018“.

#### Průběh dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v průběhu měsíce února 2019. Dotazníky byly zaslány 45 respondentům, návratnost byla 15 dotazníků, tzn. 33 %.

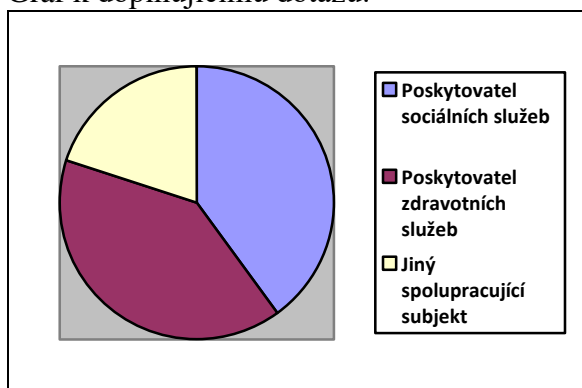
## 2. VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ

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

Tabulka k doplňujícímu dotazu:

Jsem (označte):	Celkem	%
Poskytovatel sociálních služeb	6	40
Poskytovatel zdravotních služeb	6	40
Jiný spolupracující subjekt	3	20

Graf k doplňujícímu dotazu:

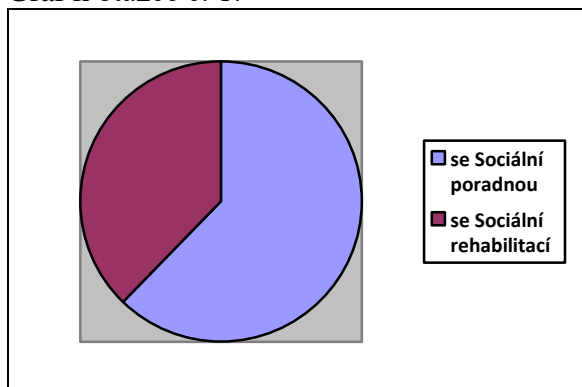


### 1. Se kterou ze služeb ANIMA VIVA z. s. spolupracujete? (v daném případě mohli respondenti označit spolupráci u obou služeb)

Tabulka k otázce č. 1:

Sociální poradna Sociální rehabilitace	Celkem	%
se Sociální poradnou	8	53
se Sociální rehabilitací	13	87

Graf k otázce č. 1:

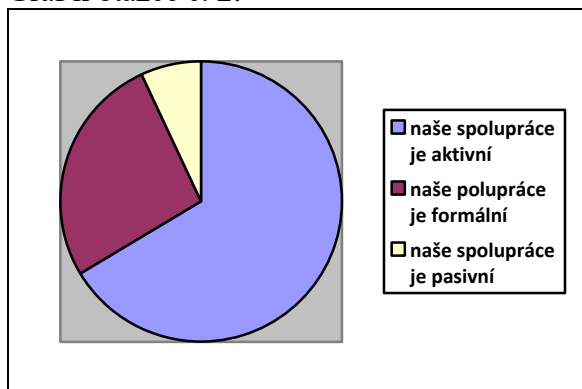


## 2. Jak vnímáte tuto spolupráci?

Tabulka k otázce č. 2:

Sociální poradna Sociální rehabilitace	Celkem	%
naše spolupráce je aktivní	10	67
naše spolupráce je formální	4	27
naše spolupráce je pasivní	1	7

Graf k otázce č. 2:

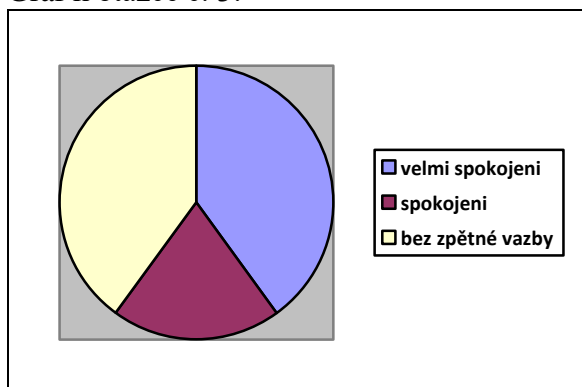


## 3. Máte zpětnou vazbu od osob, kterým jste doporučili službu Sociální poradny ANIMA VIVA? (respondenti měli za úkol označit míru spokojenosti osob v případě poskytnuté zpětné vazby)

Tabulka k otázce č. 3:

Sociální poradna	Celkem	%
velmi spokojeni	6	40
spokojeni	3	20
spíše spokojeni	0	0
nespokojeni	0	0
NE	6	40

Graf k otázce č. 3:



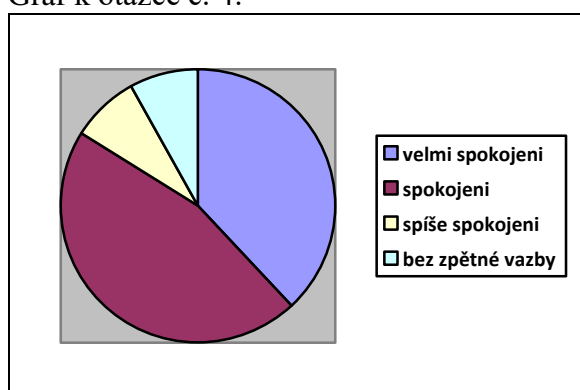
**4. Máte zpětnou vazbu od osob, kterým jste doporučili službu Sociální rehabilitace?**  
(respondenti měli za úkol označit míru spokojenosti osob v případě poskytnuté zpětné vazby)

Tabulka k otázce č. 4:

Sociální rehabilitace	Celkem	%
velmi spokojeni	5	33
spokojeni	6	40
spíše spokojeni	1	7
nespokojeni	0	0
NE	2	7

Jeden respondent (7%) na otázku neodpověděl.

Graf k otázce č. 4:



**5. Co oceňujete na poskytování služby Sociální rehabilitace?**

Respondenti uvedli tyto odpovědi:

- *individuální přístup*
- *nácvik zručností a dovedností, potřebných k uplatnění na chráněném trhu práce*
- *nízkoprahovost, vlídné zacházení a jednání*
- *nízkoprahovost, zaměření na rehabilitaci, aktivizaci, kulaté besední stoly i pro veřejnost laickou i odbornou*
- *odbornost, pestrost, lidskost, snaha o mezioborovou spolupráci, reprezentativní prezentace a vystupování*
- *pomáhá sociálně slabým*
- *pomoc lidem v základních denních činnostech, které nejsou schopni zvládnout sami*
- *rozmanité aktivity, empatictí a vstřícní lidé, schopnost komunikace*
- *různorodost aktivit, činností, vstřícnost a ochota pracovníků, kladný přístup k uživatelům*
- *různorodou nabídku činností, poskytování doprovodů a navíc společenské akce pro klienty.*
- *sebeuplatnění člověka*
- *styk opatrovanců s přirozeným prostředím*
- *vstřícnost, ochotu, náplň*
- *vstřícnost, ochotu, cílenou práci*
- *vstřícnost, profesionalitu a chuť chtít spolupracovat*

## 6. Co oceňujete na poskytování služby Sociální poradna ANIMA VIVA?

Respondenti uvedli tyto odpovědi:

- rychlost řešení problémů
- individualitu, odbornost
- informovanost, pohotovost, vstřícnost
- její zaměření na aktuální sociální potíže a to především v oblasti dluhové problematiky
- odbornost
- opravdový zájem o klienty i jejich rodiny
- vstřícnost
- vstřícnost, odbornost, snahu vždy pomoci.
- vstřícnost, ochotu, náplň, dostupnost

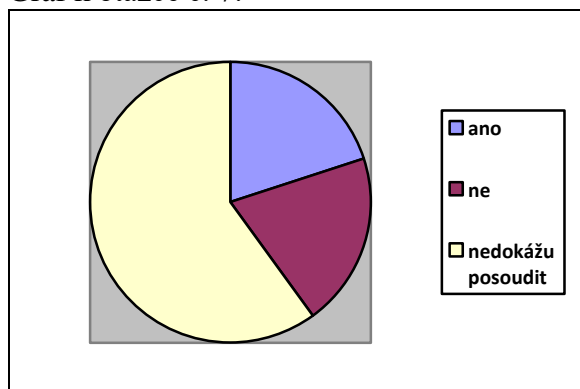
Tři respondenti uvedli, že zatím nemají zkušenost s poskytováním dané sociální služby.

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

Tabulka k otázce č. 7:

Sociální poradna Sociální rehabilitace	Celkem	%
ano	3	20
ne	3	20
nedokážu posoudit	9	60

Graf k otázce č. 7:



## 8. Co navrhuje ke zlepšení naší spolupráce?

Respondenti uvedli tyto odpovědi:

- abychom zůstali v kontaktu, posilovali vzájemně své možnosti
- akce pro klienty v čase, který bude navazovat na dopravní spojení
- jsem spokojena
- nic
- pokračování a udržení spolupráce

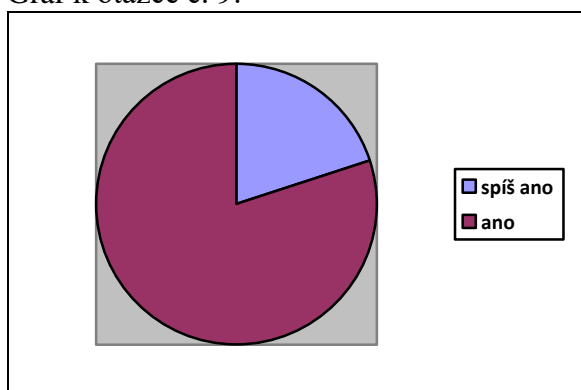
- *spolupráce je vynikající*
- *umožnění stáží zdravotníků, specifikace požadavků na ně prostřednictvím mapování zkušeností z praxe*
- *větší propagaci*
- *více komunikovat, více chtít spolupracovat*
- *vzájemná setkání, stáže*

### 9. Doporučili byste naše služby svým novým klientům/pacientům?

Tabulka k otázce č. 9:

Sociální poradna Sociální rehabilitace	Celkem	%
spíš ano	3	20
ano	12	80
spíš ne	0	0
ne	0	0
nevím, nedokážu posoudit	0	0

Graf k otázce č. 9:



### 10. Pokud jste v předchozí otázce označili „ano“ nebo „spíš ano“, vyberte důvod doporučení naší služby.

Tabulka k otázce č. 10:

Sociální poradna Sociální rehabilitace	Celkem	%
Pozitivní zpětná vazba klientů/pacientů, kteří již služby organizace využívají	11	73
Dostatečná nabídka aktivit	12	80
Možnost řešení situace, která není v naší kompetenci	6	40
Možnost řešení situace, která nespadá do okruhu služeb, které poskytujeme	5	33
Vhodná místní a časová dostupnost služby	11	73
Odborný a profesionální přístup ke klientům	9	60
Nácvik zručností a dovedností, potřebných k uplatnění na chráněném trhu práce	8	53
Pomoc cílové skupině s uplatňováním jejich práv	8	53
Aktivní řešení dluhové problematiky	8	53
Poskytování psychologického poradenství a psychoterapie pro cílovou skupinu zdarma a bez dlouhých čekacích dob	8	53

Jiné (doplňte)	1	7
----------------	---	---

Respondent v odpovědi „jiné“ uvedl – *solidnost poskytovatele*

**11. Pokud jste označili v otázce č. 9 „spíš ne“ nebo „ne“, uveďte prosím důvod.**

Uvedená otázka nebyla respondenti vyplněna.

**12. Odkud čerpáte informace o našich službách?**

Tabulka k otázce č. 12:

Sociální poradna Sociální rehabilitace	Celkem	%
Webové nebo facebookové stránky	9	60
Letáky	7	47
Jiný odborník	1	7
Informační komunity v Psychiatrické nemocnici Opava	3	20
Kolega, známý	3	20
Přímým kontaktem se zaměstnanci ANIMA VIVA z.s.	11	73
Jiné (doplňte)	2	13

Respondenti v odpovědi „jiné“ jako zdroj informací uvedli – *od klientů samotných a osobně od pacientů*