

## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ SE SLUŽBOU SOCIÁLNÍ REHABILITACE ZA ROK 2018

### 1. METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

#### **Cíl dotazníkového šetření**

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit spokojenost uživatelů se službou sociální rehabilitace, kterou poskytuje ANIMA VIVA z.s. Uživatelé měli možnost vyjádřit svůj názor na rozsah a způsob poskytování sociální služby, zhodnotit, zda služba reaguje na jejich potřeby a zda dovednosti získané sociální rehabilitací využívají v běžném životě, zhodnotit přístup odborných pracovníků a uvést své náměty na případné zlepšení služby sociální rehabilitace.

#### **Cílová skupina – respondenti**

Dotazník byl předán k vyplnění uživatelům, kterým byla poskytována sociální rehabilitace v průběhu roku 2018 a kterým je služba poskytována i nadále v roce 2019. Cílovou skupinu dotazníkového šetření tvoří uživatelé s duševním onemocněním, lehkým a středně těžkým mentálním postižením a zdravotním postižením. Celkový počet respondentů činil 33.

#### **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, 3).

U uživatelů, kteří mají snížené mentální schopnosti nebo neovládají čtení, byla použita jednodušší forma dotazníku v obrázkové podobě. Tito klienti byli klíčovým pracovníkem srozumitelnou formou seznámeni s účelem i obsahem dotazníku. O tomto dotazníkovém šetření byli informováni také jejich opatrovníci či klíčoví pracovníci z pobytových sociálních služeb (chráněná bydlení, DOZP), kteří byli požádáni, aby uživatele při vyplňování dotazníku doprovázeli, případně zaznamenali jeho odpovědi. Zjednodušená forma dotazníku v obrázkové podobě byla použita u 17 uživatelů (výsledek šetření viz kapitola 3).

#### **Průběh dotazníkového šetření**

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 4. 2. do 22. 2. 2019. Dotazníky byly rozdány 33 uživatelům, vráceno bylo 30 vyplněných dotazníků, návratnost činila 91%.

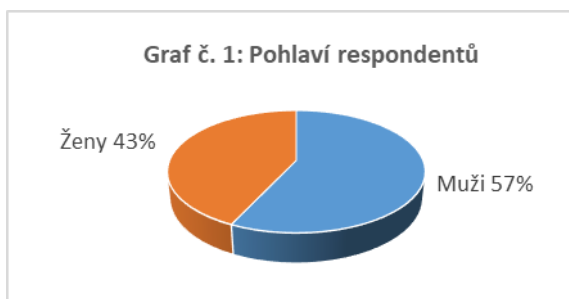
## 2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK (TEXTOVÁ FORMA DOTAZNÍKU)

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

### Jste muž x žena?

Tab č. 1: Pohlaví respondentů

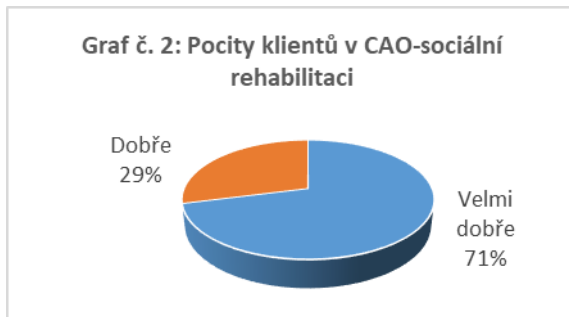
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Muži</b>	8	57
<b>Ženy</b>	6	43



### Jak se u nás cítíte?

Tab č. 2: Pocity klientů v Centru ANIMA Opava-sociální rehabilitaci

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Velmi dobře</b>	10	71
<b>Dobře</b>	4	29
<b>Špatně</b>	0	0
<b>Velmi špatně</b>	0	0



**Co se změnilo ve Vašem životě ve spojení s docházkou do naší služby?**

- Našla jsem si práci, mám z toho radost
- Lépe dokážu mluvit s lidmi na úřadě
- Dokážu si sama vypsát papíry na sociálku i složenku
- Změnilo se to, že mám pravidelnou povinnost , který mi dělá moc dobře a cítím se dobře i doma nebo i lépe mezi lidmi, když tu docházím
- Naučila jsem se práci na internetu, postupně se učím vařit
- Snažím se naučit něco nového
- Mám pravidelnější denní režim
- Mám lepší abstraktní myšlení
- Dostal jsem možnost pravidelné práce a možnost režimu z toho vyplývající
- Naučila jsem se vařit různé jídla, práť a ovládat pračku, chodím do hospodaření peněz, abych se naučila šetřit peníze, naučila jsem se přední a zadní steh, vyšila jsem si polštář a kočku
- Zatím nic moc
- Jsem více s lidmi

**V čem Vám docházení do naší služby pomáhá?**

*U této otázky mohl každý uživatel zaškrtnout více odpovědí.*

Tab. č. 3: V čem mi docházení do Centra ANIMA Opava-sociální rehabilitace pomáhá

	Celkem	%
Naučil jsem se něco nového	14	100
Zjistil jsem, jaké jsou moje schopnosti a v čem jsem dobrý.	3	21
Zlepšil se můj psychický stav	6	43
Zlepšila se mi paměť, lépe se soustředím, když něco dělám	7	50
Jsem samostatnější	7	50
Zlepšily se vztahy v naší rodině (lépe si rozumíme, více mě uznávají).	1	7
Našel jsem zde nové přátele nebo partnera	8	57
Naučil jsem se myslet na budoucnost a uvažovat o věcech dopředu.	3	21
Mám pravidelný režim.	10	71
Začal(a) jsem pracovat, získal jsem brigádu	3	21
Změnil se můj pohled na mne samotného (více si věřím, znám svou cenu)	3	21
Orientovat se v možnostech využití dalších služeb, kam můžu docházet	1	7
Zatím mi to v ničem nepomohlo.	1	7
Jiné	0	0

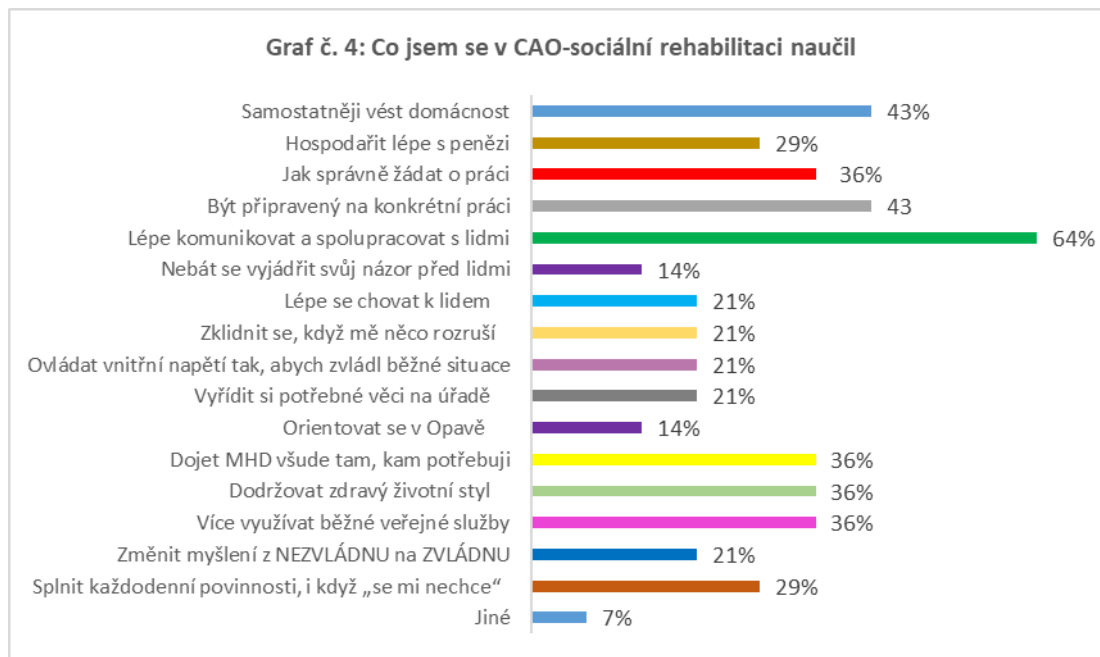


### V Centru ANIMA Opava-sociální rehabilitaci jsem se naučil:

*U této otázky mohl každý uživatel zaškrtnout více odpovědí.*

Tab. č. 4: V Centru ANIMA Opava-sociální rehabilitaci jsem se naučil

	Celkem	%
Samostatněji vést domácnost	6	43
Hospodařit lépe s penězi	4	29
Jak správně žádat o práci	5	36
Být připravený na konkrétní práci	6	43
Lépe komunikovat a spolupracovat s lidmi	9	64
Nebát se vyjádřit svůj názor před lidmi	2	14
Lépe se chovat k lidem	3	21
Zklidnit se, když mě něco rozruší	3	21
Ovládat vnitřní napětí tak, abych zvládl situace, kterých se bojím	3	21
Vyřídit si potřebné věci na úřadě	3	21
Orientovat se v Opavě	2	14
Dojet MHD všude tam, kam potřebuji	5	36
Dodržovat zdravý životní styl	5	36
Více využívat běžné veřejné služby (obchody, kino, divadlo, akce)	5	36
Změnit myšlení z NEZVLÁDNU na ZVLÁDNU	3	21
Splnit každodenní povinnosti, i když „se mi nechce“	4	29
Jiné	1	7

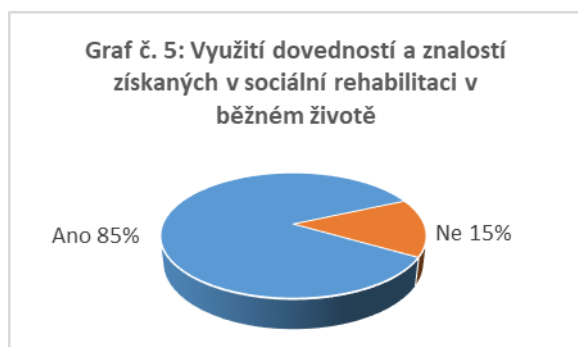


Klient, který odpověděl, že se naučil jiné dovednosti, neuvedl konkrétně které.

### Využíváte něco z toho, co jste se v naší službě naučil, v běžném životě?

Tab. č. 5: Využití dovedností a znalostí získaných v CAO-sociální rehabilitaci v běžném životě.

	Celkem	%
<b>Ano</b>	11	85
<b>Ne</b>	2	15



1 respondent na otázku neodpověděl.

Uživatelé uvedli, že využívají tyto dovednosti:

- chodím sám nakupovat, chodím do banky
- vařím, žehlím
- vařím, orientuju se v gramotnosti ohledně financí
- pomáhám rodičům s domácími pracemi a s nakupováním
- učím se správně šetřit peníze
- práci na počítači
- naučila jsem se cvičit a jak správně jíst
- vypisuju úřední dokumenty, doma si prozpěvuju
- ušila jsem si kapesník

### Věnují se Vám terapii dostatečně?

Tab. č. 6: Vyhrazení si času terapeuta na uživatele

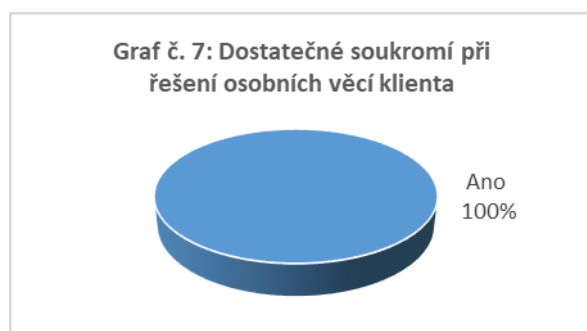
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	14	100
<b>Ne</b>	0	0
<b>Někdy</b>	0	0



### Máte při řešení vašich problémů s terapeutem dostatečné soukromí?

Tab. 7: Dostatečné soukromí při řešení osobních věcí klienta

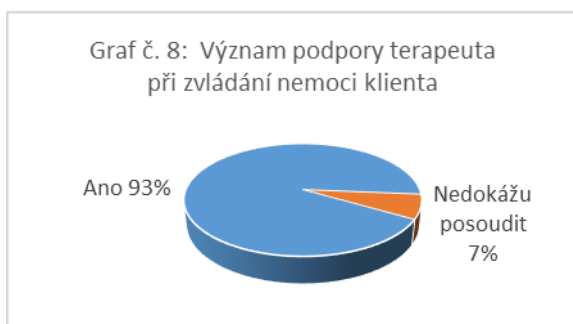
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	14	100
<b>Ne</b>	0	0
<b>Někdy</b>	0	0



**Pomáhá Vám podpora terapeutů ve Vašem životě s nemocí?**

Tab. č. 8: Význam podpory terapeuta při zvládnání nemoci klienta

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	13	93
<b>Ne</b>	0	0
<b>Nedokážu posoudit</b>	1	7

**Je s Vámi docházka do aktivit nastavena podle Vašich potřeb?**

Tab. č. 9: Nastavení docházky podle potřeb klienta

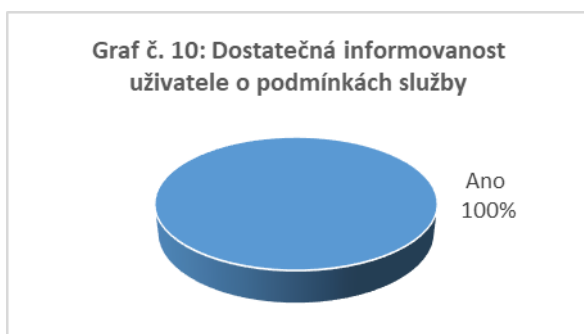
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	14	100
<b>Ne</b>	0	0



**Jste dostatečně informovaný o podmínkách poskytování služby (pravidla služby, trvání smlouvy o poskytování služby, možnost podat stížnost aj.)?**

Tab. č. 10: Dostatečná informovanost uživatele o podmínkách služby

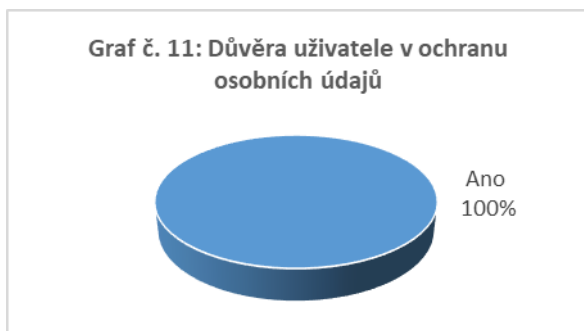
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	14	100
<b>Ne</b>	0	0



**Máte důvěru k tomu, jak je v naší službě zacházeno s Vašimi osobními informacemi (osobními údaji, informací o Vašem zdravotním stavu, fotografiemi z akcí apod.)?**

Tab. č. 11: Důvěra uživatele v ochranu osobních údajů

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	14	100
<b>Ne</b>	0	0

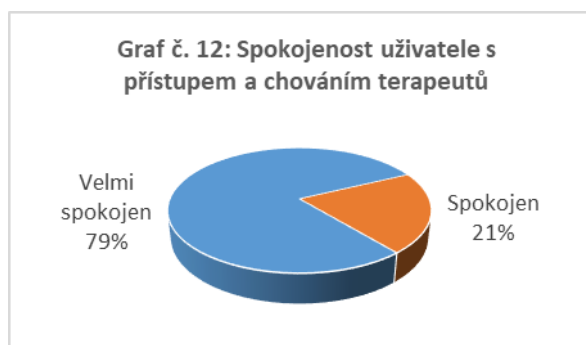




**Jste spokojen s přístupem a chováním terapeutů?**

Tab. č. 12: Spokojenost uživatele s přístupem a chováním terapeutů

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Velmi spokojen</b>	11	79
<b>Spokojen</b>	3	21
<b>Nespokojen</b>	0	0
<b>Velmi nespokojen</b>	0	0

**Pokud jste spokojen, co na pracovnících nejvíce oceňujete?**

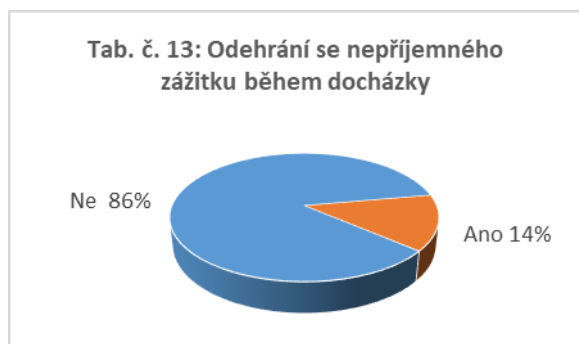
Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- terapeuti jsou na nás moc hodní
- starají se o nás moc dobře
- pomáhají nám v životě
- vždy si udělají na mě čas, když s něčím potřebuju pomoci
- jejich trpělivost a snahu pomoci
- na pracovnících oceňuji, že mi vždy poradí
- je tam moc dobrý kolektiv
- jsou hodní a pomáhají mi
- osobní přístup
- pěkný přístup k mé osobě se zájmem mi pomoci
- jedna terapeutka mě uklidnila ze strachu z blížícího se mého soudního jednání
- že mi poradí
- pracovitost

**Stal se Vám v roce 2018 u nás během docházky nějaký nepříjemný zážitek?**

Tab. č. 13: Odehrání se nepříjemného zážitku během docházky uživatele

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	2	14
<b>Ne</b>	12	86
<b>Nechci odpovídat</b>	0	0

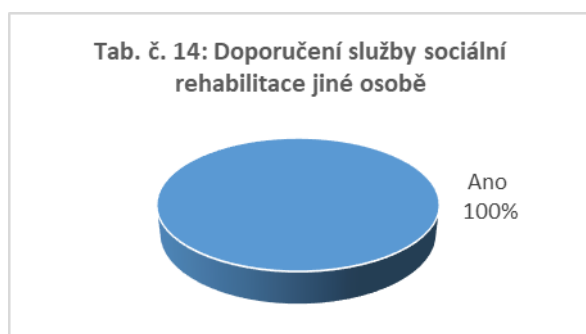


Jeden z uživatelů, který odpověděl, že se mu během docházky stal ve službě nějaký nepříjemný zážitek, uvedl, že jej nechtěl řešit s terapeutem. Druhý uživatel naopak nepříjemný zážitek s terapeutem řešil.

### Doporučil byste naši službu svým známým?

Tab. č. 14: Doporučení služby sociální rehabilitace jiné osobě

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	14	100
<b>Ne</b>	0	0
<b>Nevím</b>	0	0



### Vaše vzkazy, které jste nám v závěru dotazníku napsali....

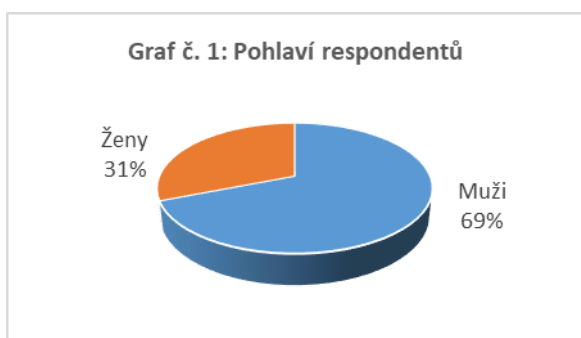
- Jste velmi příjemní a pracovití
- Přeji si, aby se vaše služba udržela i nadále na takové úrovni jako doposud
- Že ráda chodím do Animy , jsem velmi spokojená a že jsou na nás terapeuti moc hodní
- Ať je v Animě pro nás vždy práce, uvítala bych ráda nějakou zajímavou aktivitu
- Děkuji za trpělivost, kterou se mnou máte
- Ať služby Animy Vivy probíhají v budoucnosti stejně dobře jako v minulosti

### 3. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK (OBRÁZKOVÁ FORMA DOTAZNÍKU)

#### Jste muž x žena?

Tab. č. 1: Pohlaví respondentů

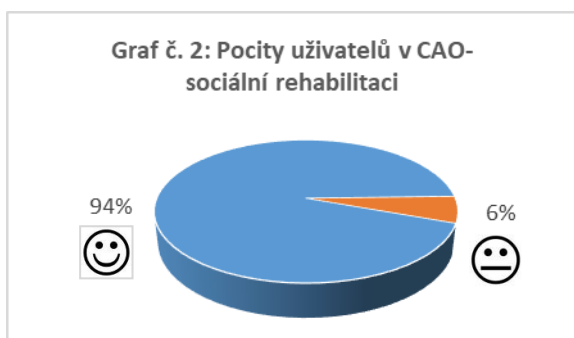
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Muži</b>	11	69
<b>Ženy</b>	5	31



#### Jak se u nás cítíte?

Tab. č. 2: Pocity klientů v Centru ANIMA Opava – sociální rehabilitaci

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
😊	15	94
😐	1	6
☹️	0	0



**Co se Vám v Animě líbí?**

Klienti uvedli tyto odpovědi:

- Všechno (uvedeno 3x)
- Vaření (uvedeno 3x)
- Moc se mi v Animě líbí, dobrá práce a dobrý kolektiv
- Učení a vaření a paní Jiřinka
- Líbí se mi učit se psaní, poznávání hodin a počítání
- Líbí se mi vaření a učení a pracovníci
- Líbí se mi, že se tam učím slušné chování, líbí se mi všechno
- Učit se čas, divadlo
- Líbí se mi vaření, krájení, dělání pomazánek
- Líbí se mi můj kroužek, do kterého chodím, rád vystupuji na besídkách
- Prostředí a velmi hezký přístup personálu
- Jak se nám hezky věnujete
- Divadlo a kino a paní Katka Jedličková

**Co se Vám v Animě nelíbí?**

Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- Není nic, co by se mi nelíbilo (uvedeno 2x)
- Zatím jsem si nikdy na nic nestěžovala, jsem spokojená
- Nelíbí se mi, když mě Martina zdržuje a otravuje
- Kouření lidí venku (uvedeno 2x)
- Když mě ruší a otravuje Martina
- Když nás vyrušuje Martina
- Chybí mi výlety, které jsme si kdysi užívali
- Že jsem roztržitá a potřebuju delší přestávky na 10 minut

**Co Vám v Animě chybí? Co bychom měli v Animě zlepšit?**

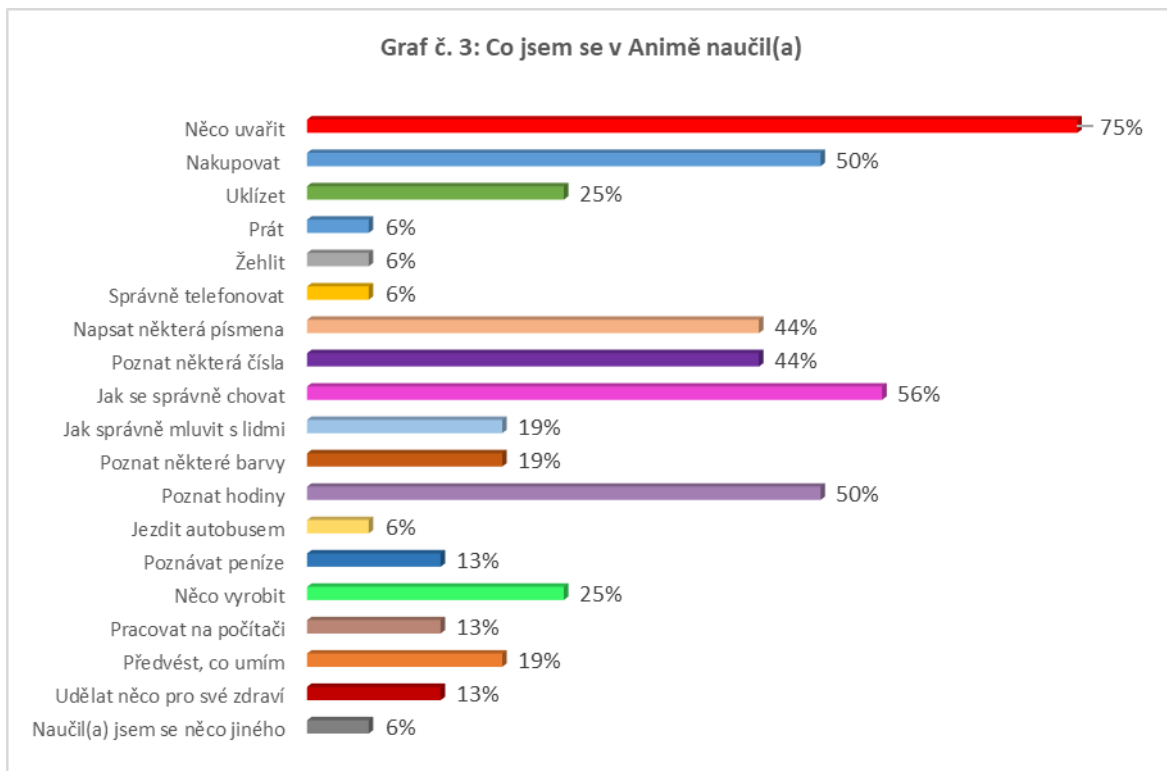
Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- Zatím jsem tady krátce
- Častěji promítat filmy
- Chtěl bych uklízet
- Hovořit o svých těžkostech
- Dobrou náladu

**Co už jste se v ANIMĚ naučil(a)?***U této otázky mohl každý uživatel zaškrtnout více odpovědí*

Tab. č. 3: Co jsem se v Animě naučil(a)

	Celkem	%
Něco uvařit	12	75
Nakupovat	8	50
Uklízet	4	25
Prát	1	6
Žehlit	1	6
Pracovat na zahradě	0	0
Obsluhovat v kavárně	0	0
Správně telefonovat	1	6
Napsat některá písmena	7	44
Poznat některá čísla	7	44
Jak se správně chovat	9	56
Jak správně mluvit s lidmi	3	19
Poznat některé barvy	3	19
Poznat hodiny	8	50
Jezdit autobusem	1	6
Poznávat peníze	2	13
Něco vyrobit	4	25
Pracovat na počítači	2	13
Předvést, co umím	3	19
Udělat něco pro své zdraví	2	13
Naučil(a) jsem se něco jiného	1	6



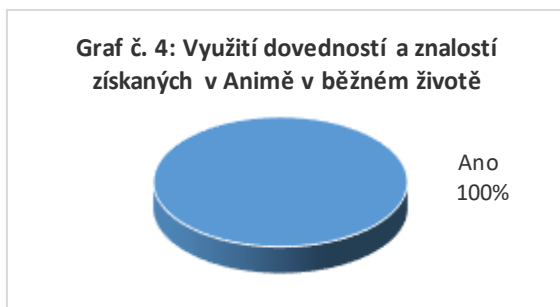
1 uživatel, který odpověděl, že se v sociální rehabilitaci naučil něco jiného, uvedl jako odpověď:

- hrát divadlo
- recitovat básničky
- zpívat písničky

### Děláte něco z toho doma?

Tab. č. 4: Využití dovedností a znalostí získaných v Animě v běžném životě

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	16	100
<b>Ne</b>	0	0



Uživatelé uvedli, že využívají doma tyto dovednosti:

- Uklízím, žehlím a pomáhám vařit
- Uklízím, nakupuji a vařím
- Před spaním si opakuju písničky, básničky, role, které hraju v divadle
- Telefonování, praní, uklízení, poznávám čísla, barvy, hodiny, poznávám peníze a něco vyrobím
- Žehlím, uklízím, něco si uvařím a nakoupím
- Vařím recepty, které jsem se naučil (uvedeno 2x)
- Uklízení, psaní písmen a poznávání peněz
- Utírání nádobí, sních na bábovku, míchám těsto
- Trochu používám hodiny při odchodu do aktivit
- Nakupuju, uklízím, telefonuju, poznávám písmena, barvy, peníze, něco vyrobím, předvádím, co umím
- Umím něco trochu uvařit a taky něco nakoupit
- Trochu vařím a nakupuju
- Poznávám trochu hodiny a některá písmena
- Udělat vajíčkovou pomazánku a smaženici