

## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ KVALITY SLUŽBY ZA ROK 2022

(PRO RODIČE A PEČOVATELE UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍ REHABILITACE CENTRA ANIMA OPAVA)

### 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 klíčovým pracovníkům uživatelů, kterým byla poskytována sociální rehabilitace v průběhu roku 2022 a následně i v roce 2023. 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 27.

#### **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 30. 1. do 10. 2. 2023. Dotazníky byly rozdány 27 respondentům, vráceno bylo 21 vyplněných dotazníků, návratnost činila 78 %.

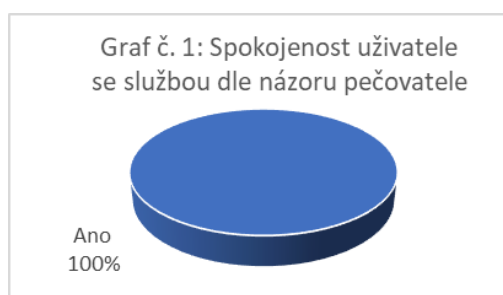
## 2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK

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

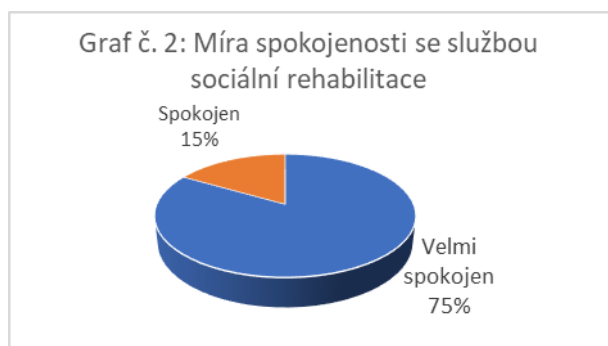
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	21	100
<b>Ne</b>	0	0



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

Tab č. 2: Míra spokojenosti se službou sociální rehabilitace

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Velmi spokojen</b>	15	75
<b>Spokojen</b>	5	15
<b>Nespokojen</b>	0	0
<b>Velmi nespokojen</b>	0	0

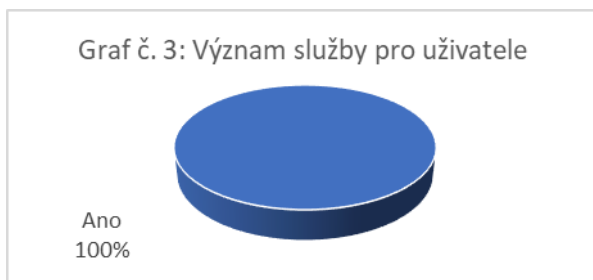


Respondent, který uvedl možnost – velmi spokojen zároveň u doplňující otázky, jestli zaznamenal u klienta služby nespokojenost uvedl: „více činností – práce“

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

Tab č. 3: Význam služby pro uživatele

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	21	100
<b>Ne</b>	0	0



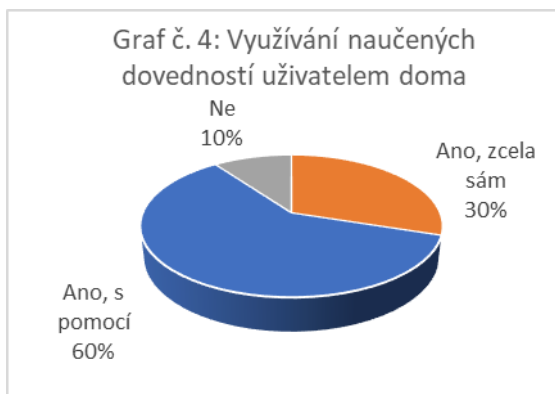
Respondenti, kteří odpověděli, že osobě, o kterou pečují, služba sociální rehabilitace pomáhá, uvedli tyto oblasti:

- Návyky, pravidelnost, možnost komunikace
- P. Zdeněk je trpělivější, dává více prostoru k projevení druhým klientům v jeho okolí
- Změnou prostředí, menší komunita lidí na terapii – lépe udrží pozornost
- Změna prostředí, při oslovování osob v okolí používá méně familiární oslovení (babi, dědo, apod.)
- V soběstačnosti, v komunikaci, v jejich potřebách
- Má denní režim
- Trénink paměti
- Pomáhá v rozvoji soběstačnosti, ale z důvodu nezájmu je to těžké a neuvědomuje si přínos
- Samostatnost, učí se nové dovednosti, náplň volného času, sociální kontakt
- Seberealizace, uplatnění v zaměstnání
- Pomáhá ve více směrech, ve stále větším pocitu sebedůvěry tím i samostatnosti a určité věci je schopen zvládat sám
- Je samostatnější
- Smysl pro povinnost – pravidelné vycházky z PNO z důvodu docházení do ANIMY
- Zdokonaluje se v psaní, počítání. Z hlediska týdenního programu je pro klienta důležité, že má aktivity mimo pobytovou službu – připravuje se na návštěvu, těší se, má smysluplný program. Díky komunitám lépe zvládá pobyt ve skupině více lidí – je více společenský
- V osamostatnění se v rámci jejich možností a v osvojení si běžných domácích prací a povinností
- K získávání samostatnosti, je spokojená s docházkou
- Je mezi lidmi
- Komunikace s jinými lidmi, motorika

### Využívá naučené dovednosti doma?

Tab č. 4: Využívání naučených dovedností uživatelem doma

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano, zcela sám</b>	6	30
<b>Ano, s pomocí</b>	12	60
<b>Ne</b>	2	10

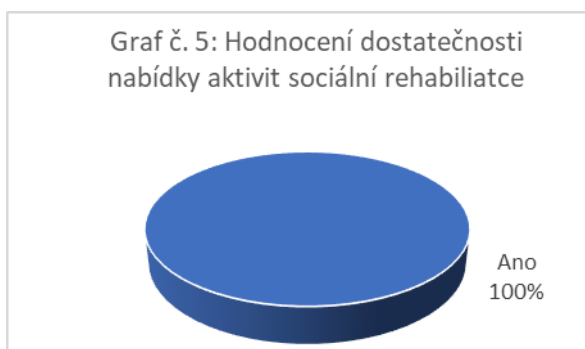


1 respondent na otázku neodpověděl

### Považujete nabídku aktivit sociální rehabilitace za dostatečnou?

Tab č. 5: Nabídka aktivit sociální rehabilitace

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	21	100
<b>Ne</b>	0	0



## 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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Velmi spokojen</b>	20	95
<b>Spokojen</b>	1	5
<b>Nespokojen</b>	0	0
<b>Velmi nespokojen</b>	0	0
<b>Nedokážu posoudit</b>	0	0



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

- Empatie, profesionalita
- Vstřícný přístup, velmi dobrá spolupráce, ochota najít společné řešení (v problémových situacích)
- Vstřícnost při komunikaci ohledně aktivit klientů, omlouvání absence, ochotu hledat možnosti, jak klientovi najít vhodný způsob terapie
- Bezproblémovou komunikaci ohledně klientů, jejich účasti na komun. akcích, omlouvání případné absence, postupy – jak najít co nejvhodnější způsob práce s klienty, ochotu se vždy domluvit
- Ochota, komunikativnost, usměvavost, přizpůsobivost potřebám klientů, přátelskost, otevřenost
- Profesionální přístup, pochopení a řešení problému
- Ochota, vstřícnost, porozumění, společná spolupráce, komunikace
- Přístup, iniciativa, výborná komunikace
- Osobní přístup
- Oceňujeme individuální přístup, trpělivost, erudovanost pracovníků
- Jste hodní, poradíte a pomáháte
- Přístup, empatii, komunikativnost („může s nimi probrat vše“)
- Kreativitu, se kterou připravují všechny aktivity, komunikativnost – vždy se domluvíme (akce mimo obvyklá data, ohlašování nepřítomnosti klienta apod.). Vstřícnost, zajímají se o osobu svých klientů
- Skvělá komunikace, výborná zpětná vazba
- Profesionální přístup – trpělivost, klid, důvěryhodnost

- Ochotu, přístup
- Velká trpělivost, velmi pěkný přístup

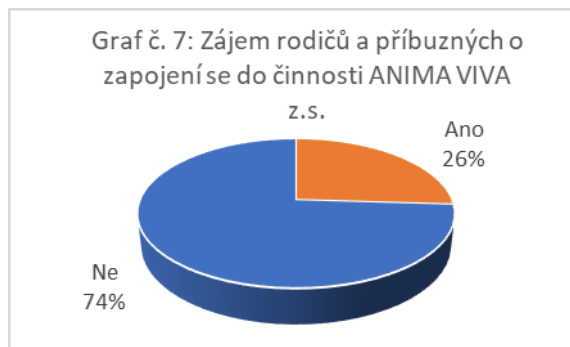
### V čem vidíte největší přínos naší služby ve srovnání s jinými službami?

- Individuální péče
- Zkušenosti v poskytování sociální pomoci
- Kladení důrazu na „komunitní“ charakter služby. Pěkné, vkusně a stylově upravené zázemí. Schopnost využít plně potenciál klientů
- Všestrannost klientely. Možnost docházky i hospitalizovaných pacientů, změna prostředí a osob onoho pacienta
- V individuálním přístupu při získávání dovedností potřebných pro získávání dovedností potřebných pro zvládnutí – usnadnění přestupu do jiné služby
- Ochota se přizpůsobit potřebám klientů
- Nabízená možnost více sociálních rehabilitací
- V komunikaci, s výběrem možností
- Hlavně změna prostředí (mimo areál našeho DOZP), setkání s jinými klienty, pracovníky
- Nové prostředí, ve kterém se pohybuje, spolupráce i s klienty z jiných služeb, jiní pracovníci
- Velkým přínosem jsou komunitní setkání, kde je možnost navázání nových kontaktů
- Nemám srovnání
- Zatím to neumím vyhodnotit pro krátkost služby
- Neumím posoudit
- Nevím, jiné nevyužíváme

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

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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	5	26
<b>Ne</b>	14	74



2 respondenti na otázku neodpověděli.

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

- finanční dar 3x

- členství ve spolku ANIMA VIVA z.s. 1x
- účast na akcích ANIMA VIVA z.s. 4x

**Vzkazy rodičů a pečovatелů, které nám v dotazníku napsali....**

- Dobrá práce, jen tak dále
- Jedno velké děkuji za Vaši vstřícnost a úsilí
- Ať se daří
- Díky!
- Abyste vydrželi
- Přeji hodně sil a energie pro dny příští
- Buďte stále takový, jací jste
- Buďte i nadále usměvavé, milé a přátelské
- Bylo by přínosem zařazení více lidových písní na muzikoterapii z důvodu většího zapojení klientů – znají daleko lépe texty
- Náš klient by přivítal více písní Karla Gotta a lidovek při muzikoterapii, zná lépe texty (využívá svou dlouhodobou paměť, umí vyjmenovat i interprety a spoustu dalších textů)