

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ PRO SPOLUPRACUJÍCÍ ODBORNÍKY A ORGANIZACE – ZPĚTNÁ VAZBA ZA ROK 2021

1. METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Cíl dotazníkového šetření

Cílem šetření bylo zjistit názor respondentů na kvalitu sociálních a návazných služeb poskytovaných organizací ANIMA VIVA z.s., zpětnou vazbu na informovanost o těchto službách a na spokojenost s formou vzájemné spolupráce.

Cílová skupina – respondenti

Celkový počet činil 47 vtypovaných spolupracujících respondentů. Jednalo se o poskytovatele sociálních služeb, zdravotních služeb a zástupce dalších subjektů (úřady, veřejná instituce, opatrovníci aj.)

Metoda šetření

Šetření proběhlo prostřednictvím strukturovaných dotazníků, zpracovaných interaktivní formou: <https://my.surveio.com/>. 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 analyzovány prostřednictvím internetové stránky <https://my.surveio.com/> a následně zodpovědnými pracovníky zpracovány do přílohy Standardu 15 – „Vyhodnocení dotazníků pro spolupracující odborníky a organizace za rok 2021“.

Průběh dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v období **od 14. 2. do 28. 2. 2022**. Dotazníky byly zaslány celkem 47 respondentům, návratnost činila 18 dotazníků, což je **38 %**.

2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK

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

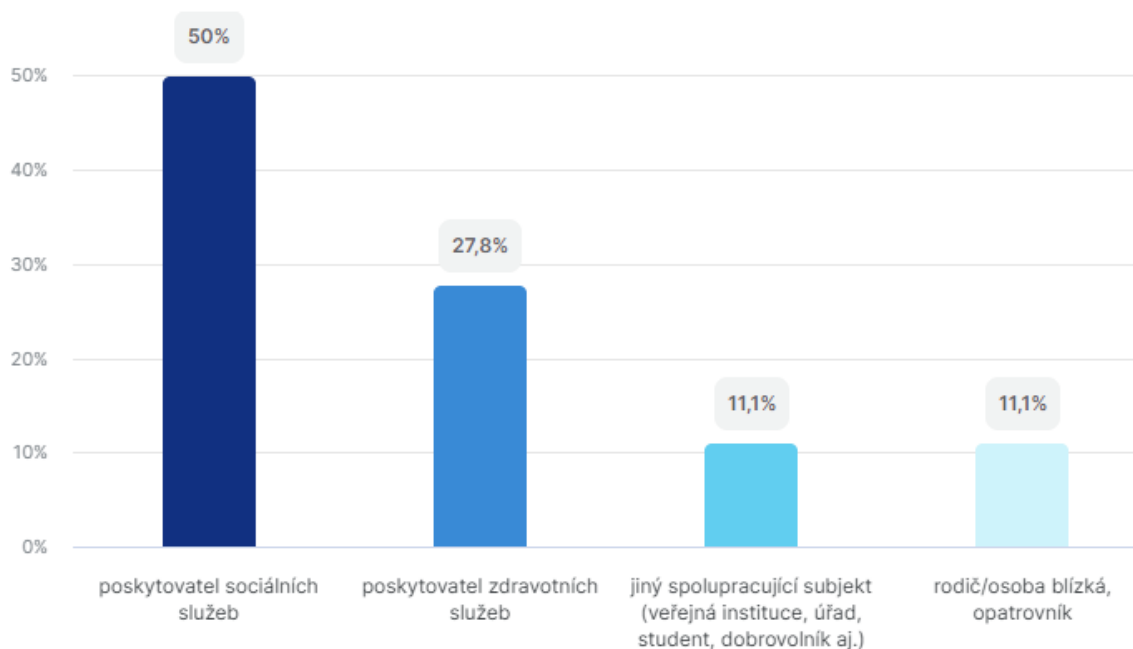
Otázka č. 1: Označení okruhu respondentů

Tab č. 1: Okruh respondentů

Typ respondenta	Celkem	%
Poskytovatel sociálních služeb	9	50
Poskytovatel zdravotních služeb	5	27,8
Jiný spolupracující subjekt (veřejná instituce, úřad, student, dobrovolník aj.)	2	11,1
Rodič/osoba blízká, opatrovník	2	11,1

Graf č. 1: Okruh respondentů

1. Jsem (označte)



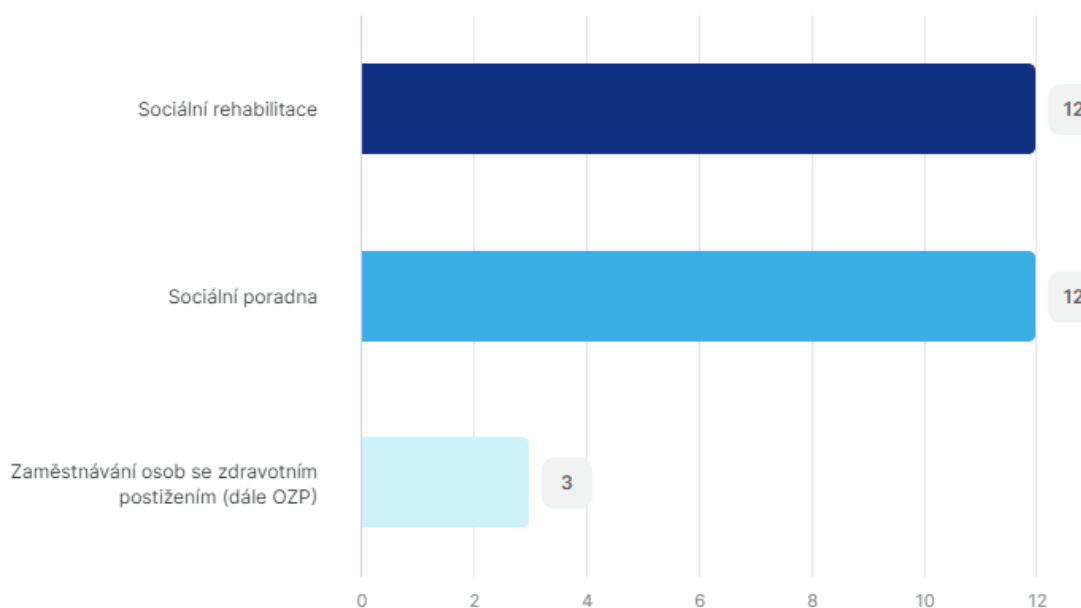
Otázka č. 2: Se kterou ze služeb ANIMA VIVA z. s. spolupracujete?*U této otázky mohl respondent uvést více odpovědí*

Tab. č. 2: Typ služby spolupracující s respondentem

Název služby	Celkem	%
Sociální rehabilitace	12	66.7%
Sociální poradna	12	66.7%
Zaměstnávání osob se zdravotním postižením (dále OZP)	3	16.7%

Graf č. 2: Typ služby spolupracující s respondentem

2. Se kterou ze služeb ANIMA VIVA z.s. spolupracujete?

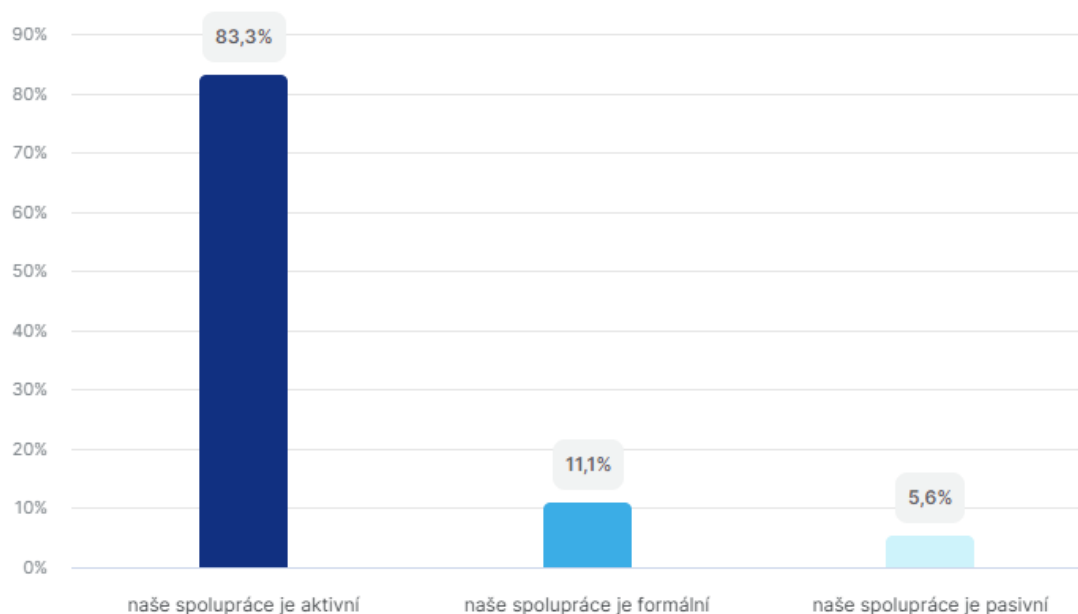
**Otázka č. 3: Jak vnímáte tuto spolupráci?**

Tab. č. 3: Charakter spolupráce s ANIMA VIVA z.s.

Charakter spolupráce	Celkem	%
spolupráce je aktivní	15	83.3%
spolupráce je formální	2	11.1%
spolupráce je pasivní	1	5.6%

Graf č. 3: Charakter spolupráce s ANIMA VIVA z.s.

3. Jak vnímáte tuto spolupráci?



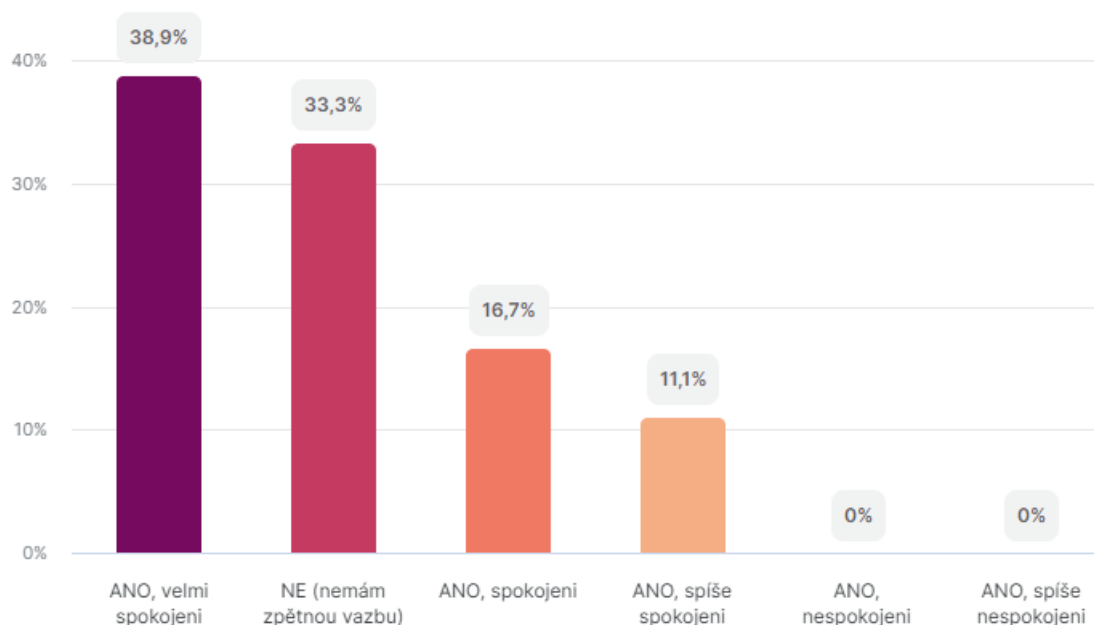
Otázka č. 4: Máte zpětnou vazbu od osob, kterým jste doporučili službu Sociální poradny ANIMA VIVA?

Tab. č. 4: Zpětná vazba podpořených osob na službu Sociální poradna ANIMA VIVA

Zpětná vazba od klientů, pacientů	Celkem	%
ANO, velmi spokojeni	7	38.9%
NE (nemám zpětnou vazbu)	6	33.3%
ANO, spokojeni	3	16.7%
ANO, spíše spokojeni	2	11.1%
ANO, nespokojeni	0	0%
ANO, spíše nespokojeni	0	0%

Graf č. 4: Zpětná vazba podpořených osob na službu Sociální poradna ANIMA VIVA

4. Máte zpětnou vazbu od osob, kterým jste doporučili službu Sociální poradny ANIMA VIVA?



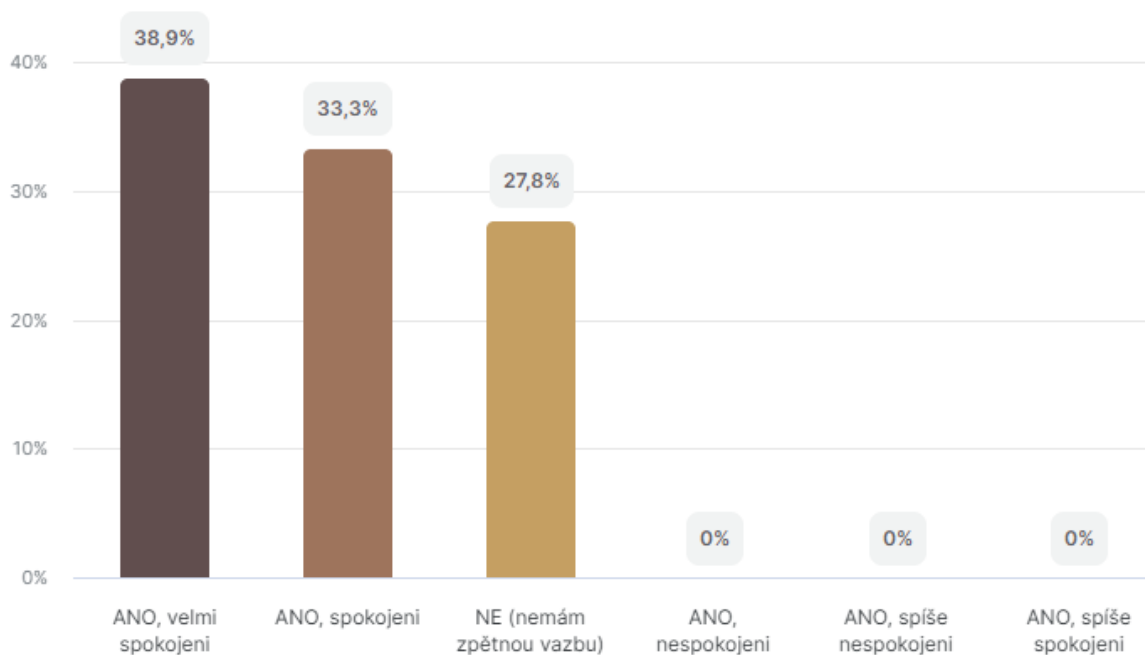
Otázka č. 5: Máte zpětnou vazbu od osob, kterým jste doporučili službu Sociální rehabilitace?

Tab. č. 5: Zpětná vazba podpořených osob na službu Sociální rehabilitace

Zpětná vazba od klientů, pacientů	Celkem	%
ANO, velmi spokojeni	7	38.9%
ANO, spokojeni	6	33.3%
NE (nemám zpětnou vazbu)	5	27.8%
ANO, nespokojeni	0	0%
ANO, spíše nespokojeni	0	0%
ANO, spíše spokojeni	0	0%

Graf č. 5: Zpětná vazba podpořených osob na službu Sociální rehabilitace

5. Máte zpětnou vazbu od osob, kterým jste doporučili službu Sociální rehabilitace?



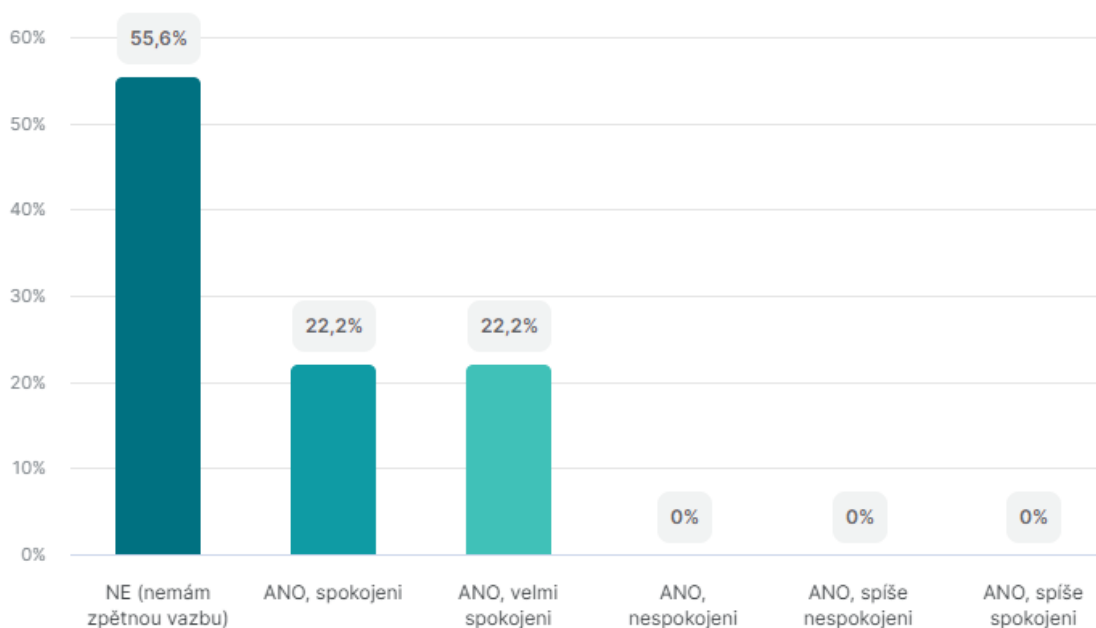
Otázka č. 6: Máte zpětnou vazbu od osob, kteří díky Vašemu doporučení našli práci v ANIMA VIVA?

Tab. č. 6: Zpětná vazba podpořených osob na službu zaměstnávání osob se zdravotním postižením (dále OZP)

Zpětná vazba od klientů, pacientů	Celkem	%
NE (nemám zpětnou vazbu)	10	55.6%
ANO, spokojeni	4	22.2%
ANO, velmi spokojeni	4	22.2%
ANO, nespokojeni	0	0%
ANO, spíše nespokojeni	0	0%
ANO, spíše spokojeni	0	0%

Graf č. 6: Zpětná vazba podpořených osob na službu zaměstnávání osob se zdravotním postižením (OZP)

6. Máte zpětnou vazbu od osob, kteří díky vašemu doporučení našli práci v ANIMA VIVA?



Otázka č. 7: Co oceňujete na poskytování služby Sociální poradna ANIMA VIVA?

- vždy vyhoví, výborná spolupráce, odbornost, rychlost termínů
- velmi dobrá spolupráce na úrovni zaměstnanců, ale i na úrovni vedení organizace
- spolupráce, ochota pomoci řešit situaci uživatele
- rychlost v řešení problému
- rychlost, srozumitelnost, přehlednost jednání
- profesionální přístup
- Profesionalita, trpělivost, empatie
- ochotu
- ochota, profesionalita, lidský laskavý přístup
- odbornost pracovníků, rychlé jednání
- bezplatná pomoc lidem, kteří ji potřebují

Otázka č. 8: Co oceňujete na poskytování služby Sociální rehabilitace?

- ochota, profesionalita, lidský laskavý přístup
- profesionální přístup, individuálnost, spolupráci
- profesionální přístup
- ochotu, vstřícnost, empatii vůči klientům, respekt a partnerský přístup
- na všem se dá domluvit
- individuální přístup, ochota, trpělivost, spolupráce
- individuální a podpůrný přístup ke klientům
- empatii, vstřícnost
- empatie, prostor pro dialog s klientem, celkový kladný přístup ke klientovi
- empatický a lidský přístup, dobrou spolupráci s dalšími subjekty
- dobrá spolupráce s pracovníky, klienti naší služby se těší do Animy

Otázka č. 9: Co oceňujete na službě zaměstnávání osob se zdravotním postižením (OZP) v ANIMA VIVA?

- velmi dobrá aktivní spolupráce
- trpělivost pracovníků, přístup ke klientů, férové jednání s klienty.
- rozšíření pracovních míst pro klienty s duševní nemocí, možnost vyzkoušet si práci s lidmi, nejen v chráněné dílně při manuální práci
- poskytnutí pracovního zázemí našim pacientům
- nácvik pracovních dovedností a následné uplatnění
- možnost získat finance pro lidi s duševním onemocněním, velká pomoc
- její užitečnost pro celou společnost

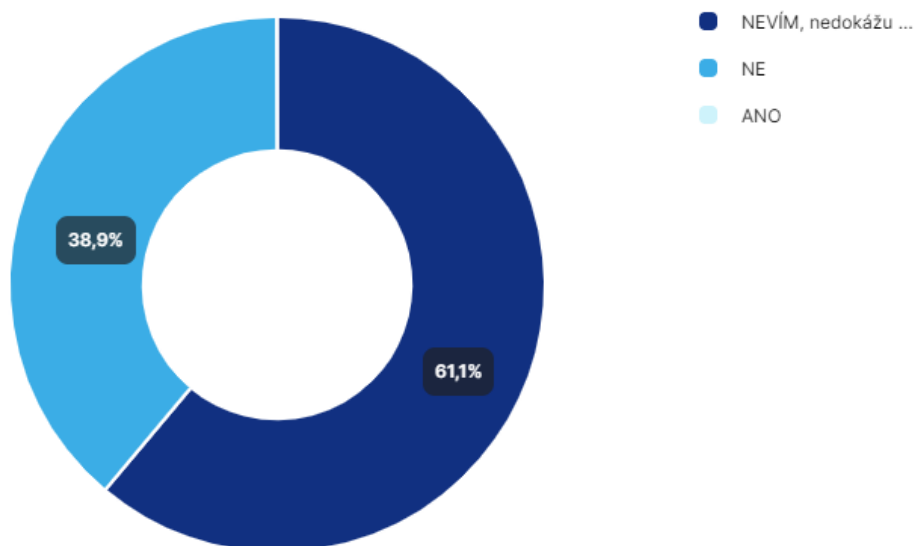
Otázka č. 10: Myslíte, že bychom měli na našich službách něco zlepšit?

Tab. č. 7: Potřebnost změn ve službách ANIMA VIVA

Potřebnost změn ve službách ANIMA VIVA	Celkem	%
NEVÍM, nedokážu posoudit	11	61.1%
NE	7	38.9%
ANO	0	0%

Graf č. 7: Potřebnost změn ve službách ANIMA VIVA

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



Otázka č. 11: Co navrhuje na zlepšení naší vzájemné spolupráce?

- zatím je spolupráce hodně dobrá, jen tak dál
- více osobních setkání, případové konference
- spolupráce je přiměřená
- pokračovat ve stejné kvalitě
- nic
- není co
- nemám žádné výhrady, Vaši spolupráci s naší službou hodnotím jako vynikající
- jsme spokojeni
- je dostačující

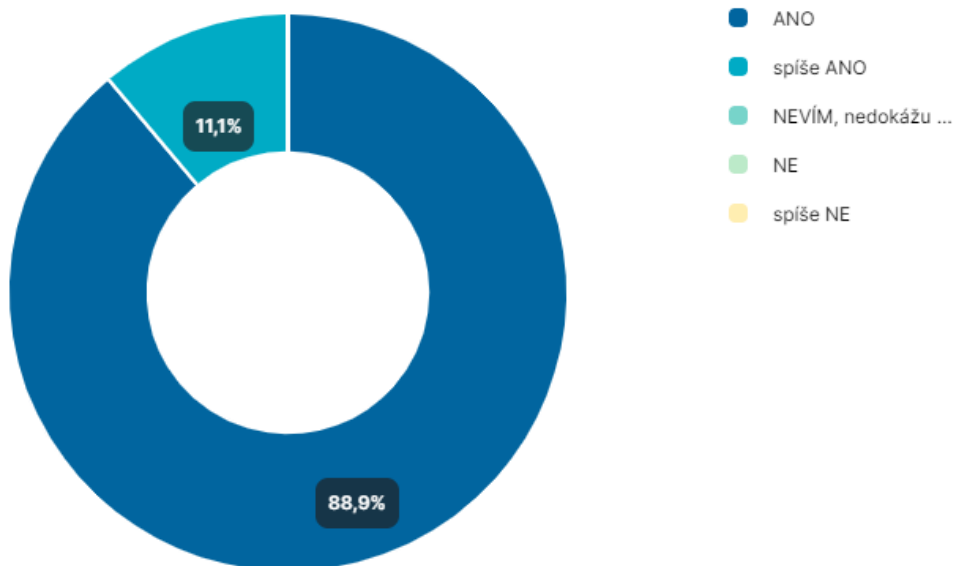
Otázka č. 12: Doporučili byste naše služby svým novým klientům/pacientům či osobám blízkým/známým?

Tab. č. 8: Doporučení služeb ANIMA VIVA novým klientům/pacientům a osobám blízkým

Doporučení služeb ANIMA VIVA	Celkem	%
ANO	16	88,9%
spíše ANO	2	11,1%
NEVÍM, nedokážu posoudit	0	0%
NE	0	0%
spíše NE	0	0%

Graf č. 8: Doporučení služeb ANIMA VIVA novým klientům/pacientům a osobám blízkým

12. Doporučili byste naše služby svým novým klientům/pacientům či osobám blízkým/známým?



Otázka č. 13: Pokud jste v předchozí otázce označili „ANO“ nebo „spíše ANO“, vyberte důvod doporučení naší služby:

U této otázky mohl každý respondent zaškrtnout více odpovědí

Tab. č. 9: Důvod doporučení služeb ANIMA VIVA

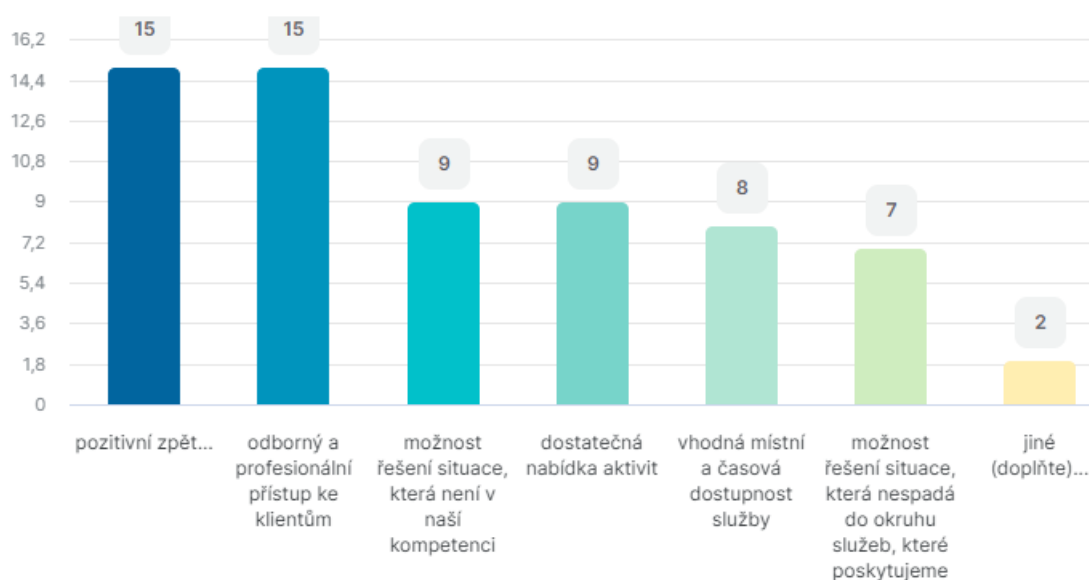
Důvod doporučení služeb ANIMA VIVA	Celkem	%
pozitivní zpětná vazba klientů/pacientů, osob blízkých či známých, kteří již služby organizace využívají	15	83.3%
odborný a profesionální přístup ke klientům	15	83.3%
možnost řešení situace, která není v naší kompetenci	9	50%
dostatečná nabídka aktivit	9	50%
vhodná místní a časová dostupnost služby	8	44.4%
možnost řešení situace, která nespadá do okruhu služeb, které poskytujeme	7	38.9%
jiné (doplňte)...	2	11.1%

Na otázku „*jiné (doplňte)*“ respondenti odpověděli:

- rychlost sjednání schůzky
- ochota, vstřícnost

Graf č. 9: Důvod doporučení služeb ANIMA VIVA

13. Pokud jste v předchozí otázce označili "ANO" nebo "spíše ANO", vyberte důvod doporučení naší služby:



Otázka č. 14: Pokud jste v předchozí otázce označili „NE“ nebo „spíše NE“, vyberte prosím důvod, proč byste naši službu nedoporučili:

V předchozí otázce, tj. otázce č. 12 nikdo neodpověděl NE nebo spíše NE.

Otázka č. 15: Odkud čerpáte informace o našich službách?

U této otázky mohl každý respondent zaškrtnout více odpovědí

Tab. č. 10: Zdroj informací o službách ANIMA VIVA

Zdroj informací o službách ANIMA VIVA	Celkem	%
přímým kontaktem se zaměstnanci ANIMA VIVA z.s.	13	72.2%
webové nebo facebookové stránky	12	66.7%
kolega, známý, osoba blízká	7	38.9%
letáky	5	27.8%
jiný odborník	2	11.1%
informační komunity v Psychiatrické nemocnici Opava	1	5.6%
jiné (doplňte)...	1	5.6%
jiná organizace	0	0%

Na otázku „*jiné (doplňte)*“ respondenti odpověděli:

- **od uživatelů využívajících služby ANIMA VIVA**

Graf č. 10: Zdroj informací o službách ANIMA VIVA

15. Odkud čerpáte informace o našich službách?

