

## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI RODIČŮ A PEČOVATELŮ (KLÍČOVÝCH PRACOVNÍKŮ) UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍ REHABILITACE CENTRA ANIMA OPAVA ZA ROK 2019

### 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 2019 a následně i v roce 2020. 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 35.

#### **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 27. 1. do 14. 2. 2020. Dotazníky byly rozdány 35 respondentům, vráceno bylo 29 vyplněných dotazníků, návratnost činila 83 %.

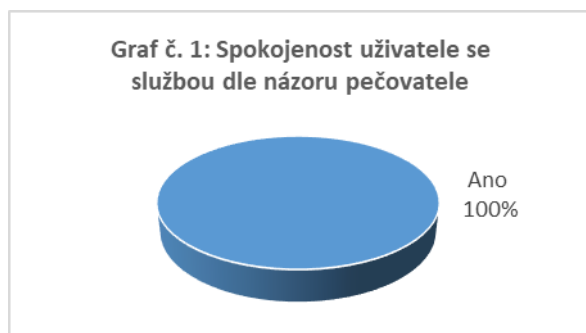
## 2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK

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>	29	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>	20	71
<b>Spokojen</b>	8	29
<b>Nespokojen</b>	0	0
<b>Velmi nespokojen</b>	0	0



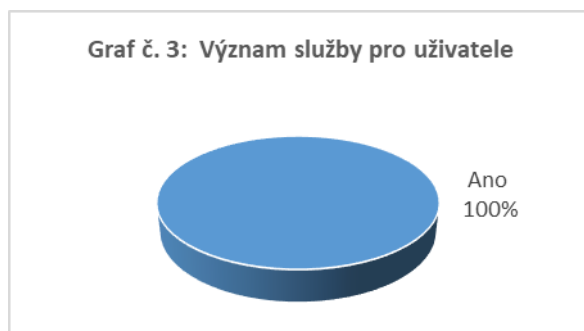
1 respondent na otázku neodpověděl. Dva respondenti u této otázky uvedli:

- Klient je spokojen, není nic, co by se mu v Animě nelíbilo nebo mu vadilo
- Chce pracovat na PC

### 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>	29	100
<b>Ne</b>	0	0



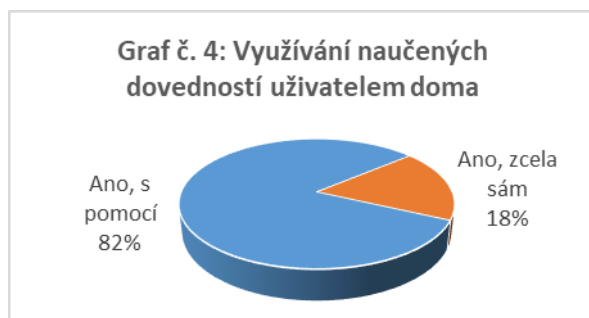
Respondenti, kteří odpověděli, že osobě, o kterou pečují, služba sociální rehabilitace pomáhá, uvedli tyto oblasti:

- je klidnější
- vaření jej baví, realizujeme to, co se v Animě naučil, u nás v Domově
- je více samostatný
- v osamostatnění
- v procvičování jemné motoriky, v poznávání peněz, cvičení paměti
- v sociálním kontaktu, v získání sebedůvěry, v přípravě na budoucí pracovní zatížení
- začlenit se do společnosti, možnost vzdělávání, využívání svých dovedností, možnost navazování kontaktů s jinými lidmi se zdravotním postižením
- v celkovém zklidnění, v koncentraci při různých aktivitách
- v získání nových poznatků
- v počítání, psaní
- ve všem
- ve vaření (uvedeno 3x)
- ve vaření, nákupu
- ve zlepšení komunikace, v paměti, v navazování kontaktů s novými přáteli
- v soběstačnosti o svou osobu
- v kognitivě, zručnosti, dovednosti
- v pravidelném režimu, v samostatnosti
- už nemá strach z lidí a je samostatný
- je v kolektivu, má si s kým popovídat
- více komunikuje, má možnost setkávat se s jinými osobami, opětovně lehce pracuje
- lépe se orientuje v cenách potravin a baví ho to, je mezi lidmi, lépe se soustředí
- v myšlení, v rozvíjení vývoje, v komunikaci
- v sebeobsluze

## Využívá naučené dovednosti doma?

Tab č. 4: Využívání naučených dovedností uživatelem doma

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano, zcela sám</b>	5	18
<b>Ano, s pomocí</b>	23	82
<b>Ne</b>	0	0



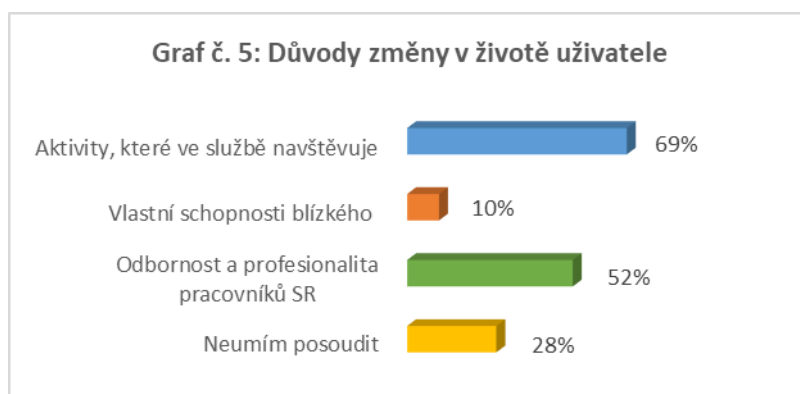
1 respondent na otázku neodpověděl.

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

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

Tab č. 5: Důvody změny v životě uživatele

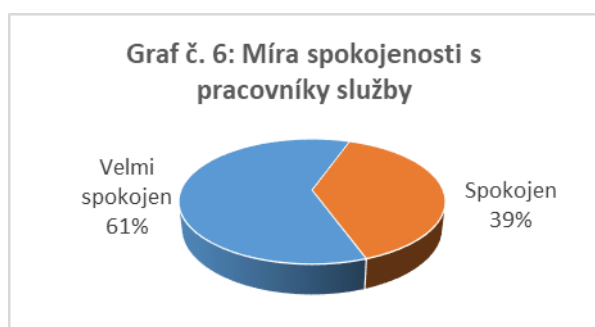
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Aktivity, které ve službě navštěvuje</b>	20	69
<b>Vlastní schopnosti blízkého</b>	3	10
<b>Odbornost a profesionalita pracovníků SR</b>	15	52
<b>Jiné</b>	0	0
<b>Neumím posoudit</b>	8	28



## 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>	17	61
<b>Spokojen</b>	11	39
<b>Nespokojen</b>	0	0
<b>Velmi nespokojen</b>	0	0
<b>Nedokážu posoudit</b>	0	0



1 respondent na otázku neodpověděl.

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

- Individuální přístup, trpělivost
- Pocit jistoty, že je o příbuzného postaráno
- Přístup, vzájemnou komunikaci
- Ochotu, píli, trpělivost, individuální přístup, pomoc podporu
- Věnují se mu, ochotu
- Profesionální přístup ze strany pracovníků → spokojený klient
- Přístup, komunikaci, informovanost
- Radu, organizační schopnosti – zajišťování akcí
- Vstřícnost a komunikaci
- Velmi oceňuji jejich přístup
- Ochotu, individuální přístup, profesionalitu
- Jste trpěliví a hodní
- Individuální přístup
- Trpělivost
- Profesionalitu, hezký přístup a upřímnost
- Přístup, obětavost, lidskost
- Empatické vnímání jedinečnosti klienta, podporu v rámci aktivita snahu pracovat na dalším rozvoji klienta a zvednutí jeho sebevědomí
- Že má čas se o něho pracovník starat a radit mu
- Trpělivost, citlivý přístup, profesionalitu
- Ochotu
- Přístup

- Vstřícný přístup ke klientům i doprovodným osobám, kreativitu
- Trpělivost, zkušenost
- Trpělivost
- Důslednost, trpělivost
- Individuální přístup pracovníka ke klientovi
- Snahu posunout manžela zase o kousek dál
- Individuální přístup, trpělivost, kreativitu

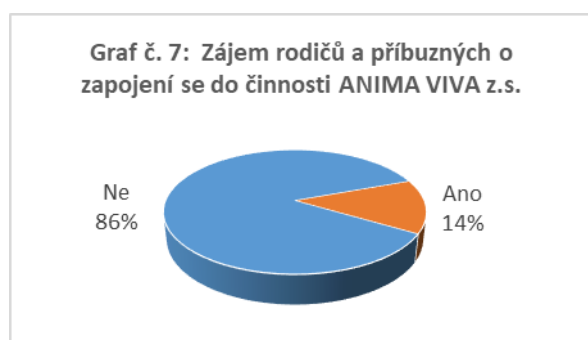
### V čem vidíte největší přínos naší služby ve srovnání s jinými službami?

- Možnost napasovat službu přesně na míru klientovi
- Samostatnost ohledně vaření
- Individuální věnování se uživateli
- Různý výběr aktivit, klienti tu rádi chodí
- Pestrost nabízených služeb
- Syn k vám může chodit a chodí tam rád, je velmi spokojen
- Odbornost a přístup
- Různorodá nabídka účelných aktivit
- V přístupu, nabídce aktivit
- Ve spokojenosti klienta, v péči, v pracovním nasazení pracovníků
- Aktivně využívají deník AAK a spolupracují při jeho doplňování

### 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.

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	4	14
<b>Ne</b>	25	86



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

- nefinanční dar (uvedeno 1x)
- finanční dar (uvedeno 3x)
- účast na akcích ANIMA VIVA z.s. (uvedeno 2x)

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

- Je moc fajn, že jste. Je skvělé, že se pořádají akce pro postižené lidi.
- Je to velká pomoc pro pacienty a dále aby fungovala.
- Děkuji a přeji hodně elánu do další práce.
- Ať se vám i nadále daří tak dobře jako dosud.
- Moc všem pracovníkům děkuji.
- Děkuji za váš přístup k lidem.
- Jen tak dál – fandíme vám.