

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ KVALITY SLUŽBY ZA ROK 2021

(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 2021 a následně i v roce 2022. 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 23.

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 7. 2. do 18. 2. 2022. Dotazníky byly rozdány 23 respondentům, vráceno bylo 20 vyplněných dotazníků, návratnost činila 87 %.

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

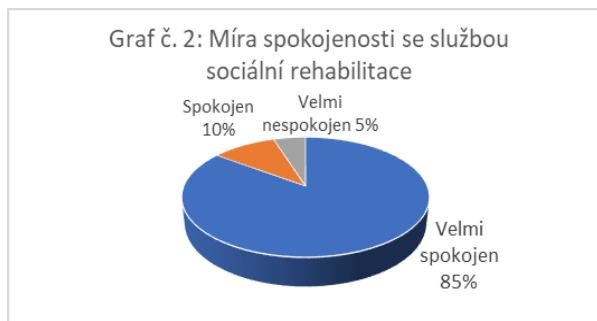
	Celkem	%
Ano	20	100
Ne	0	0



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

Tab č. 2: Míra spokojenosti se službou sociální rehabilitace

	Celkem	%
Velmi spokojen	17	85
Spokojen	2	10
Nespokojen	0	0
Velmi nespokojen	1	5



Respondent, který uvedl možnost – velmi nespokojen, v předchozí otázce uvedl, že se službou je uživatel spokojen.

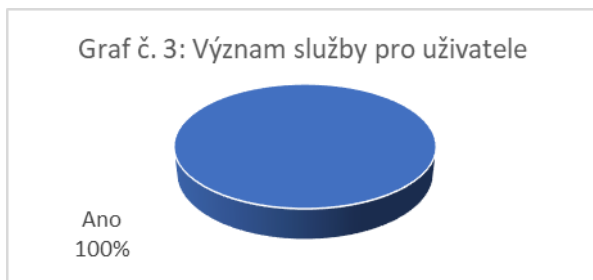
Jeden respondent u této otázky dále uvedl zdůvodnění nespokojenosti uživatele:

- Učení se novým věcem ze začátku, poté už je to dobrý

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

Tab č. 3: Význam služby pro uživatele

	Celkem	%
Ano	20	100
Ne	0	0



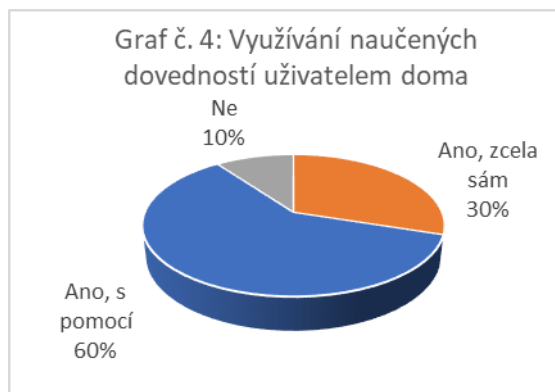
Respondenti, kteří odpověděli, že osobě, o kterou pečují, služba sociální rehabilitace pomáhá, uvedli tyto oblasti:

- Ve změně prostředí, v kontaktu s jinými lidmi a učení novým věcem
- K celkovému zklidnění, soustředění
- Více se rozvíjet v nových věcech a pilovat ty, co už umí
- Drobné činnosti, kontakt s lidmi
- Větší komunikace, soc. kontakt
- Ve zlepšení pracovních zkušeností a velmi příjemný personál
- Podporuje při zdravé stravě
- Pracovní návyky, pravidelnost povinností, komunikační schopnosti, pobyt v kolektivu
- Cítí se být důležitý pro společnost. Vrací se mu trpělivost a chuť něco vytvořit
- Nové kontakty s lidmi, nové nácviky dovedností, rozvíjení nácviků, které už umí
- Ve správném chování a mluvě s ostatními, zásady slušného chování
- Zlepšuje mu paměť, je samostatnější a pomáhá mu i kontakt s lidmi mimo Charitu Opava
- Učí se novým věcem
- Samostatnost
- Rozvíjet jemnou motoriku
- V kontaktu s lidmi, zapojení se do sociální sítě, v získání zodpovědnosti pravidelně docházet, vynaložit úsilí. Smysluplné využití času, oživení pracovních dovedností
- Více se rozvíjet a být v některých věcech samostatnější
- K samotnému životu a také začala vařit

Využívá naučené dovednosti doma?

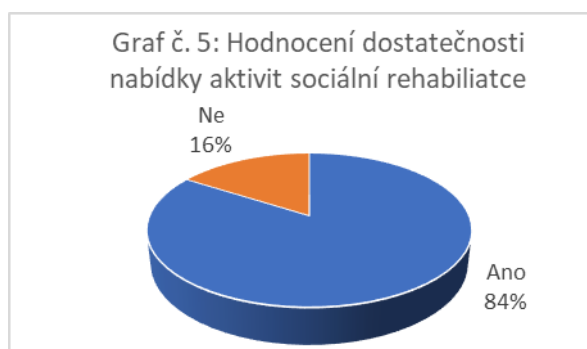
Tab č. 4: Využívání naučených dovedností uživatelem doma

	Celkem	%
Ano, zcela sám	6	30
Ano, s pomocí	12	60
Ne	2	10

**Považujete nabídku aktivit sociální rehabilitace za dostatečnou?**

Tab č. 5: Nabídka aktivit sociální rehabilitace

	Celkem	%
Ano	16	84
Ne	3	16



1 respondent na otázku neodpověděl, uvedl však slovně, že mu v sociální rehabilitaci chybí: Rozšíření pracovního zapojení např. práce na PC, zpracování dokumentů, archivace
2 respondenti, kteří zvolili možnost „Ne“ uváděli, že jim chybí keramika, přičemž jeden z nich se dotazoval, zda by bylo možné dávat uživateli úkol na doma.

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

	Celkem	%
Velmi spokojen	19	95
Spokojen	1	5
Nespokojen	0	0
Velmi nespokojen	0	0
Nedokážu posoudit	0	0

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

- Pracovní nasazení, správný přístup ke klientovi
- Přístup k uživateli
- Empatie, profesionalita, psychologie
- Domluva s pracovníky, řešení, pokud nastane komplikace
- Spolupráce a komunikace
- Ochotu pracovat s komunikační knihou. Skvělá komunikace a spolupráce
- Komunikace, schopnost pracovat společně
- Snaha hledat řešení, empatie, praktičnost
- Jejich přístup
- Jsou hodní a vždy naslouchají
- Komunikace, společná domluva na konkrétních nácvicích a vzájemná spolupráce
- Komunikatelnost, schopnost společně pracovat
- Příjemné vystupování, ochotu a vstřícnost, empatii, odbornost
- Vstřícnost
- Respekt k osobě, pečlivé zjišťování skutečných potřeb, přesnost v čase, realizace dohod, empatii k osobě, profesionalitu v práci s lidmi
- Oceňuji jejich trpělivost
- Trpělivost a péči o klienta

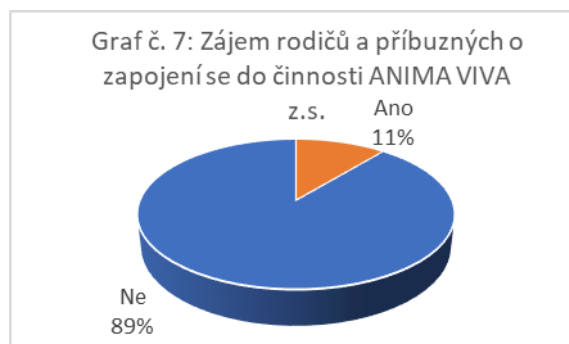
V čem vidíte největší přínos naší služby ve srovnání s jinými službami?

- Jinou službu neznám
- Výběr různých aktivit, přizpůsobení k potřebám, šití na míru individualitě osobnosti, respekt k člověku, možnost navázat pracovní rehabilitací – práce
- Profesionalitu a odbornost
- Nácviky v jedné službě
- Více nácviků v jedné službě 2x
- Vždy mi pomůžou, když potřebuji
- Nácvik v kavárně
- Individuální, profesionální a lidský přístup
- Nemám srovnání, jiné nevyužíváme
- Vstřícný přístup k potřebám klienta
- Vstřícný přístup, skvělá komunikace s pracovníky
- Více věcí a nácviků v jedné službě
- Je rozumnější

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

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

	Celkem	%
Ano	2	11
Ne	17	89



1 respondent na otázku neodpověděl

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

- nefinanční dar 1x
- finanční dar 1x
- jinak – pomoc při zahradničení

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

- Přeji Všem pracovníkům hodně zdraví a trpělivosti s klienty
- Děkujeme za spolupráci
- Děkuji, jsem moc spokojená
- Fandím Vám a přeji mnoho úspěchů
- Děkuji za spolupráci s dcerou