

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI S KVALITOU SLUŽBY SOCIÁLNÍ REHABILITACE ZE STRANY RODIČŮ A PEČOVATELŮ ZA ROK 2020

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 2020 a následně i v roce 2021. Jednalo se pouze o ty uživatele, u nichž byla zpětná vazba od rodičů, pečovatелů 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 28.

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

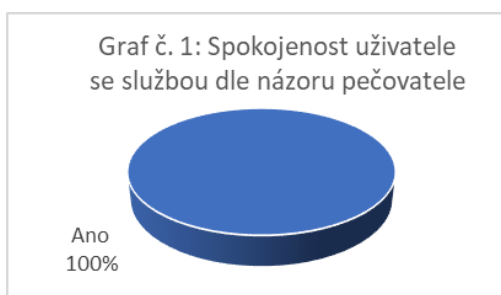
Dotazníkové šetření probíhalo v období od 1. 2. do 19. 2. 2021. Dotazníky byly rozdány 28 respondentům, vráceno bylo 23 vyplněných dotazníků, návratnost činila 82 %.

2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK

Je Váš příbuzný nebo osoba, o kterou pečujete, v naší službě spokojen?

Tab č. 1: Spokojenost uživatele se službou dle názoru pečovatele

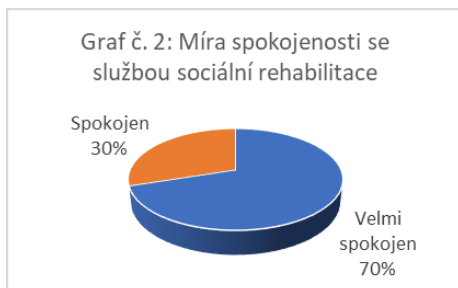
	Celkem	%
Ano	23	100
Ne	0	0



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

Tab č. 2: Míra spokojenosti se službou sociální rehabilitace

	Celkem	%
Velmi spokojen	16	70
Spokojen	7	30
Nespokojen	0	0
Velmi nespokojen	0	0



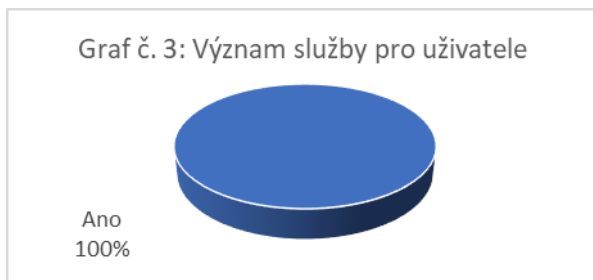
Dva respondenti u této otázky uvedli:

- těžce nesl, že kvůli COVID-19 nemohl pravidelně docházet na muzikoterapii
- byl nespokojený pouze proto, že se nemohl účastnit všech akcí a intervencí, na které byl zvyklý
- spokojená jsem, líbí se mi tu

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

Tab č. 3: Význam služby pro uživatele

	Celkem	%
Ano	23	100
Ne	0	0



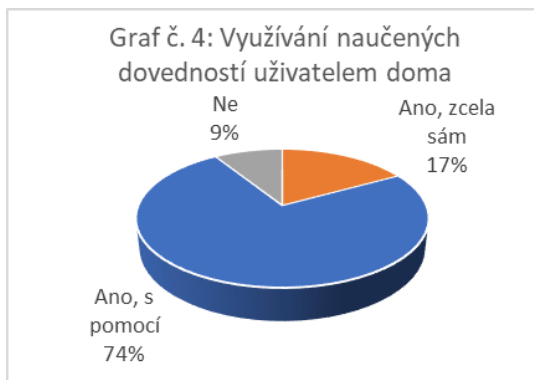
Respondenti, kteří odpověděli, že osobě, o kterou pečují, služba sociální rehabilitace pomáhá, uvedli tyto oblasti:

- zlepšuje se ve čtení, psaní, počítání. Má možnost vytvářet si sociální vazby mimo klienty a pracovníky Chráněného bydlení, může smysluplně trávit čas
- má pravidelnou činnost, něčemu se naučí
- podpora v činnostech pro běžný život
- větší samostatnosti, zvýšení sebevědomí, kontakt s jinými lidmi, navázání přátelství
- možnost posunu ve vědomostech a zdokonalování se, také kontakt se společenským prostředím
- více sebevědomí, chápe, že dokáže něco vytvořit sám (je to chvilkové a motivace rodičů ne vždy je autoritou), pokud je odborně veden, jde to lépe
- procvičování v jemné motorice, čtení, psaní, počítání
- v rozvoji
- pomáhá mu naučit se různé věci, které jsou potřeba v běžném životě
- ve zdokonalování (2krát)
- získává zkušenosti
- v komunikaci, rozvíjení schopností
- dostane se mezi lidi, i návštěvy doma má rád
- společnost lidí, řešení různých problémů
- prožila jsem pěkné dny
- samostatnost, soustředění, motorika
- ve všem
- lépe se soustředí na práci
- muzikoterapie mu pomáhá k celkovému zklidnění a ke schopnosti se soustředit
- některé věci ji jdou lépe dělat
- sociální kontakt
- zpestření dne, Petr chodí rád do Animy

Využívá naučené dovednosti doma?

Tab č. 4: Využívání naučených dovedností uživatelem doma

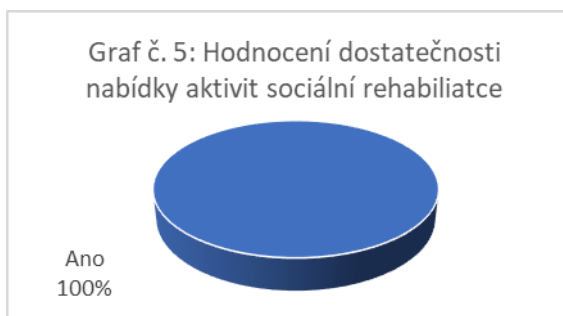
	Celkem	%
Ano, zcela sám	4	17
Ano, s pomocí	17	74
Ne	2	9



Považujete nabídku aktivit sociální rehabilitace za dostatečnou?

Tab č. 5: Nabídka aktivit sociální rehabilitace

	Celkem	%
Ano	22	100
Ne	0	0



1 respondent na otázku neodpověděl, uvedl však slovně, že mu v sociální rehabilitaci chybí: Některé aktivity přizpůsobit danému na míru (samostatnost přichystat jednoduchou svačinku) nebo něco podobného. Pokud to jde.

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	18	78
Spokojen	5	22
Nespokojen	0	0
Velmi nespokojen	0	0
Nedokážu posoudit	0	0



Pokud jste spokojen, co nejvíce na pracovnících oceňujete?

- přístup, příjemné chování, vstřícnost
- oceňuji aktivní a vstřícný přístup v aktivitách, zejména v rozšíření komunikační knihy o činnosti, kterými se zabýváte
- příjemný přístup ke klientům, spokojen s komunikací s jednotlivými pracovníky
- spolupráci
- vstřícnost, trpělivost, kreativita, odbornost
- dobrá komunikace, ochota
- jejich trpělivost, umění naslouchat lidem
- je milá, dokáže s Tomášem komunikovat. Po návštěvě je spokojený a těší se na další
- empatii, vstřícnost, lidskost a profesionální přístup
- empatii
- trpělivost nade vše
- pracovitost, věnují se dostatečně klientům, jsou akční (různé akce)
- oceňuji jejich klid a velkou trpělivost
- speciální přístup k jedinci. Snaha motivace
- celkový přístup, ochotu, individuální přístup, výborný kolektiv všech pracovníků, bezva akce naplněné radostí, vstřícností, ochotou, komunikací,
- oceňuji kladný přístup pracovníků, přátelskou atmosféru, příjemné prostředí
- laskavost
- vstřícnost a snaha pomoci
- flexibilitu, vstřícnost, trpělivost, ochotu spolupracovat také s pracovníky chráněného bydlení, kreativitu

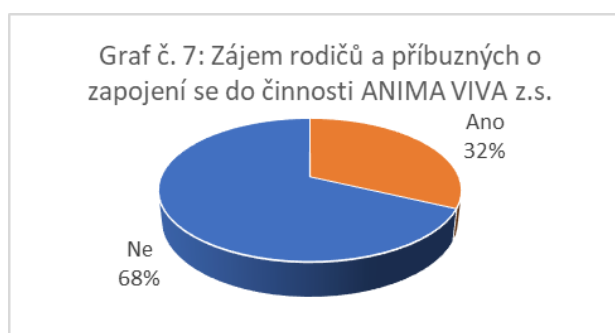
V čem vidíte největší přínos naší služby ve srovnání s jinými službami?

- v pestrosti nabídky
- ve spokojenosti klientů
- především nadšení klienta a touha se zase těšit na příští schůzku či akci apod. Také posun k dalšímu objevování něčeho nového
- snaha naučit samostatnosti, komunikace klient – pečující – asistent. Rozmanitost aktivit
- cením individuální přístup ke klientovi
- neumím posoudit, s jinými službami jsem se nesetkala
- sociální kontakt
- nemůžu posoudit
- velmi dobře odváděná práce s viditelnými výsledky
- se všemi službami jsme spokojeni
- nemám srovnání
- je více fyzicky přínosná
- nadšeně a rád vaši službu navštěvuje, vždy při návratu ostatní pracovníkům s velkou radostí sděluje, co prožil
- individuální přístup ke klientům
- pěkný přístup

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.

	Celkem	%
Ano	7	32
Ne	15	68



1 respondent na otázku neodpověděl

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

- finanční dar (uvedeno 1x)
- dobrovolnická činnost – konkrétně příprava pohoštění či pomoc na zahradě (uvedeno 1x)
- účast na akcích ANIMA VIVA z.s. (uvedeno 5x)

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

- Moc vám děkuji za laskavost.
- Jste super a patří vám velký dík, že dokážete nejen těmto lidem vytvořit úsměv na tváři, pohodovou atmosféru, krásné prostředí.
- Děkujeme za spolupráci.
- Moc děkuji.
- Držím palce, ať se pořád tak dobře daří.
- Děkuji za vaši činnost, vyplňujete volný čas klientů a tím přispíváte k jejich pohodě.
- Vaše práce má smysl, děkuji vám.