

## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ KVALITY SLUŽEB ANIMA VIVA Z.S. ZA ROK 2022

(PRO SPOLUPRACUJÍCÍ OSOBY – ODBORNÍKY, ORGANIZACE A INSTITUCE)

### 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 55 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 2022“.

#### Průběh dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v období **od 6. 2. do 20. 2. 2023**. Dotazníky byly zaslány celkem 55 respondentům, návratnost činila 22 dotazníků, což je **40%**.

## 2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK

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

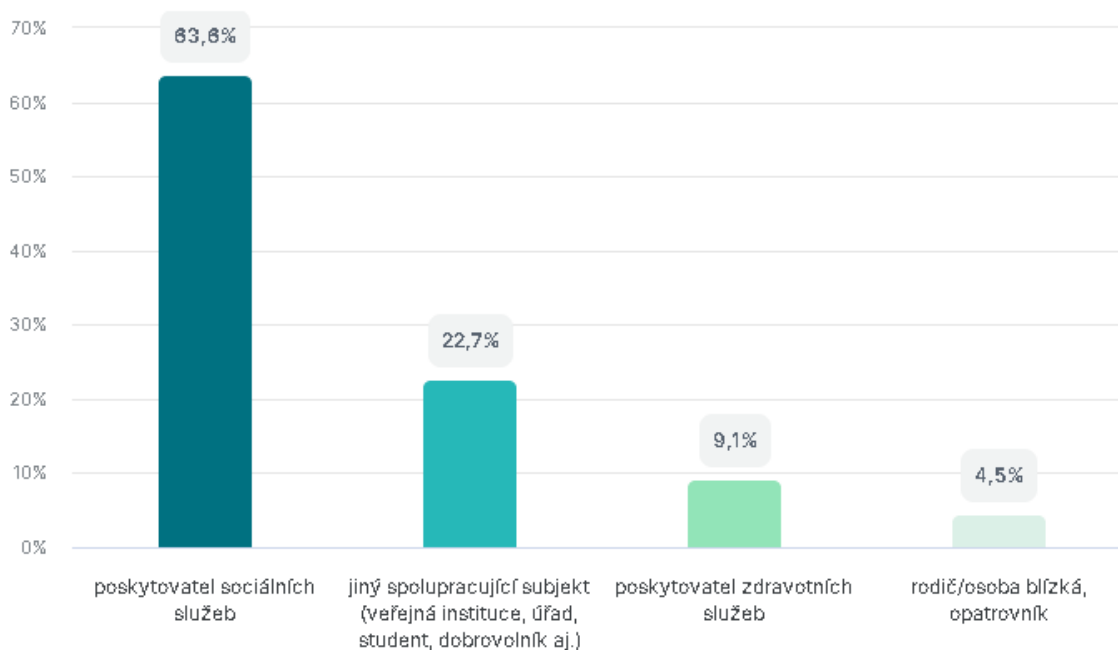
### Otázka č. 1: Označení okruhu respondentů

Tab č. 1: Okruh respondentů

Typ respondenta	Celkem	%
Poskytovatel sociálních služeb	14	63,6%
Poskytovatel zdravotních služeb	5	22,7%
Jiný spolupracující subjekt (veřejná instituce, úřad, student, dobrovolník aj.)	2	9,1%
Rodič/osoba blízká, opatrovník	1	4,5%

Graf č. 1: Okruh respondentů

### 1. Jsem (označte)



## Otázka č. 2: Se kterou ze služeb ANIMA VIVA z. s. spolupracujete?

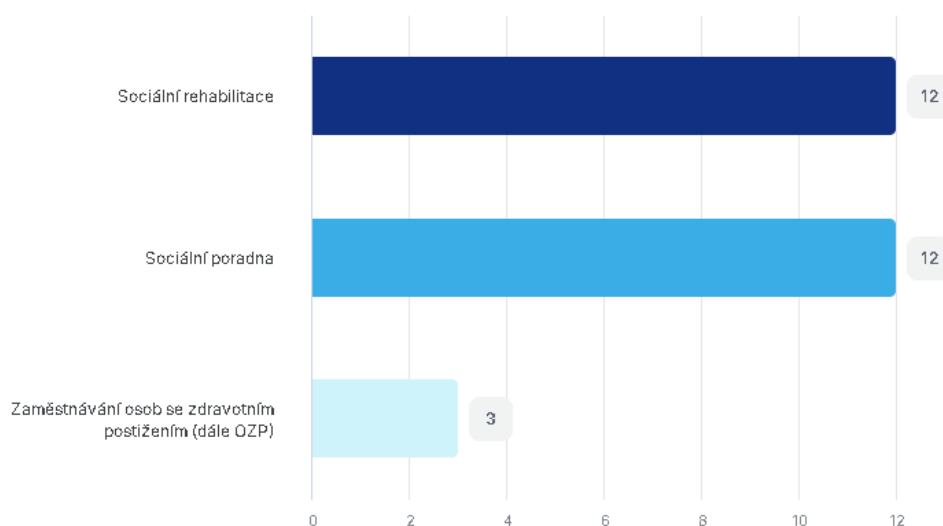
*U této otázky mohl respondent uvést více odpovědí*

Tab. č. 2: Typ služby spolupracující s respondentem

Název služby	Celkem	%
<b>Sociální rehabilitace</b>	12	44,4%
<b>Sociální poradna</b>	12	44,4%
<b>Zaměstnávání osob se zdravotním postižením (dále OZP)</b>	3	11,1%

Graf č. 2: Typ služby spolupracující s respondentem

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



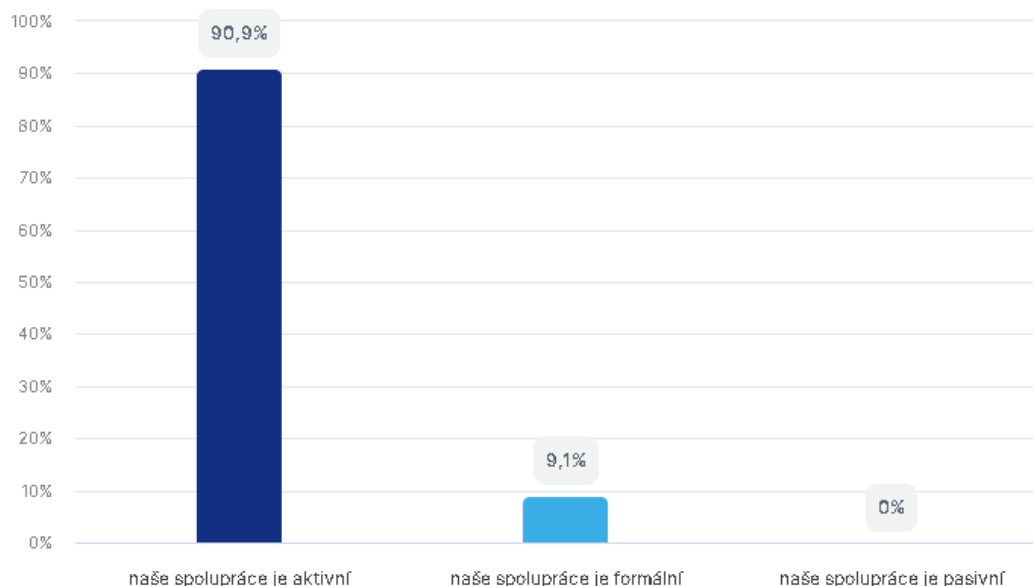
## Otázka č. 3: Jak vnímáte tuto spolupráci?

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

Charakter spolupráce	Celkem	%
<b>spolupráce je aktivní</b>	20	90,9%
<b>spolupráce je formální</b>	2	9,1%
<b>spolupráce je pasivní</b>	0	0

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

### 3. Jak vnímáte tuto spolupráci?



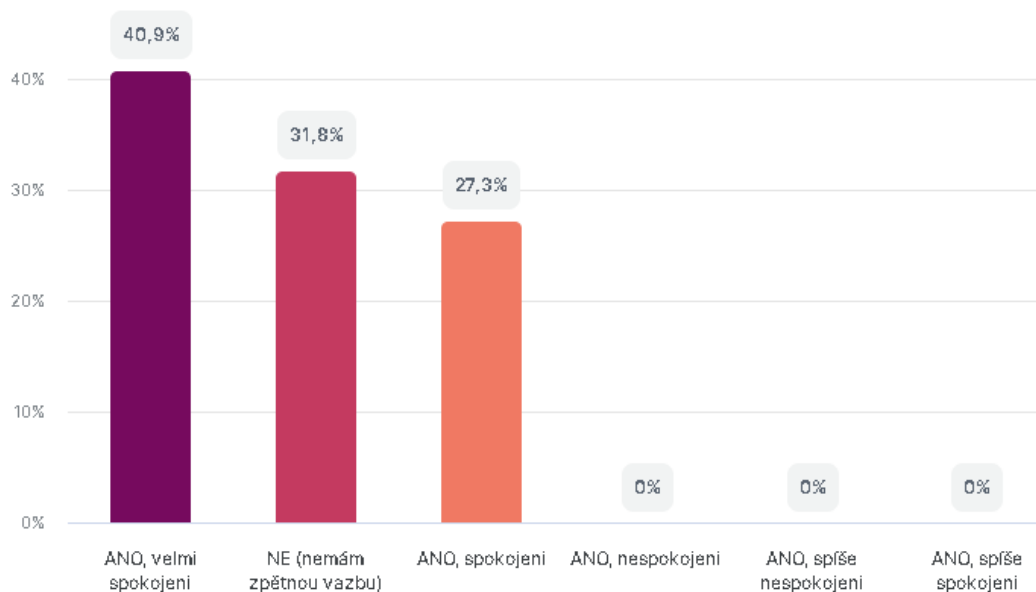
#### Otázka č. 4: Máte zpětnou vazbu od osob, kterým jste doporučili službu Sociální poradny ANIMA VIVA?

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

Zpětná vazba od klientů, pacientů	Celkem	%
<b>ANO, velmi spokojeni</b>	9	40,9%
<b>NE (nemám zpětnou vazbu)</b>	7	31,8%
<b>ANO, spokojeni</b>	4	27,3%
<b>ANO, spíše spokojeni</b>	0	0%
<b>ANO, nespokojeni</b>	0	0%
<b>ANO, spíše nespokojeni</b>	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?



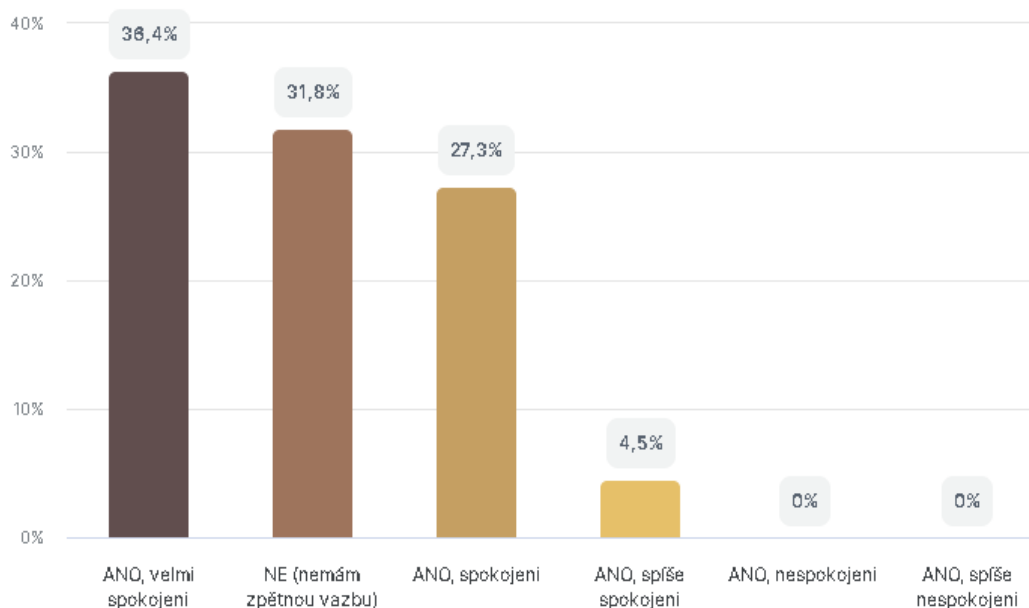
#### Otázka č. 5: Máte zpětnou vazbu od osob, kterým jste doporučili službu Sociální rehabilitace?

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

Zpětná vazba od klientů, pacientů	Celkem	%
<b>ANO, velmi spokojeni</b>	8	36,4%
<b>ANO, spokojeni</b>	7	31,8%
<b>NE (nemám zpětnou vazbu)</b>	6	27,3%
<b>ANO, spíše spokojeni</b>	1	4,5%
<b>ANO, nespokojeni</b>	0	0%
<b>ANO, spíše nespokojeni</b>	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?



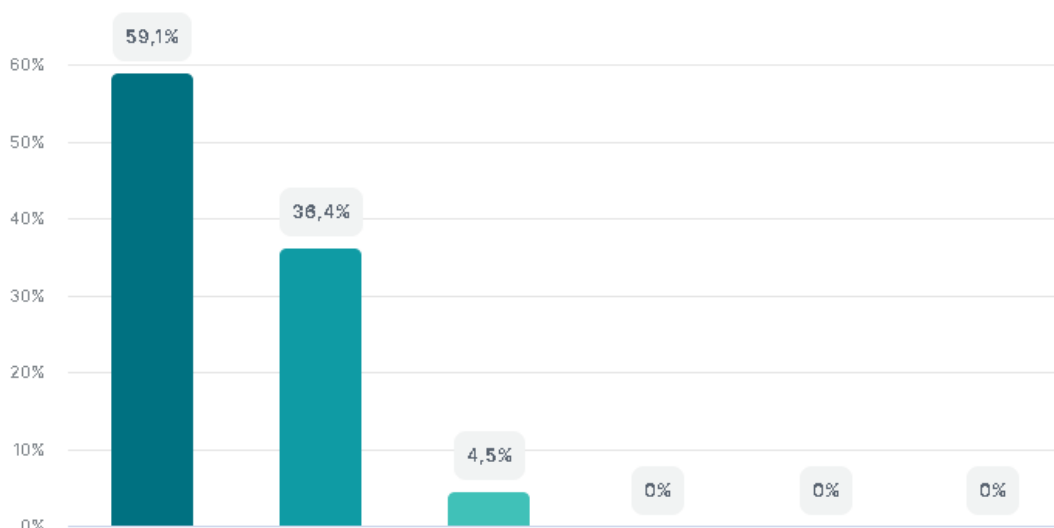
## Otázka č. 6: Máte zpětnou vazbu od osob, kteří díky Vašemu doporučení našli práci v ANIMA VIVA?

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

Zpětná vazba od klientů, pacientů	Celkem	%
<b>NE (nemám zpětnou vazbu)</b>	13	59,1%
<b>ANO, spokojeni</b>	8	36,4%
<b>ANO, velmi spokojeni</b>	1	4,5%
<b>ANO, nespokojeni</b>	0	0%
<b>ANO, spíše nespokojeni</b>	0	0%
<b>ANO, spíše spokojeni</b>	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?

- znalost problematiky
- dobrá lokalita, dopravní i časová dostupnost služby, ochota profesionálních pracovníků
- dostupnost, ochota, spolupráce, odbornost
- komunikace, vzájemné předávání informací, aktivní oboustranná spolupráce, dobré vztahy mezi organizacemi
- lidský přístup
- odborná pomoc těm, co ji potřebují
- bezplatnost, nízkoprahovost, aktivní přístup při řešení problémů
- odbornost, rychlost
- ochotu
- poradí v potřebných oblastech
- přehled, ochota poradit
- vstřícnost, odbornost, empatie
- výborná komunikace, vůči klientům profesionální přístup, empatie, citlivé jednání
- vždycky poradí a má velmi milé a ochotné pracovníky
- ochota, vstřícnost při spolupráci, hledání řešení vedoucí ke spokojenosti klientů

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

- výborná komunikace, vůči klientům profesionální přístup, empatie, citlivé jednání. Možnost nácviiku denních aktivit, vyplnění volného času klientům
- empatii
- flexibilitu
- Individuální přístup, zájem o klienta, zpětnou vazbu a profesionalitu
- komunikace, vzájemné předávání informací, aktivní oboustranná spolupráce, dobré vztahy mezi organizacemi
- krásné a dobře vybavené prostory
- možnost více činností
- dobrá spolupráce, společné řešení případných problémů, profesionální přístup
- podpora osob se zdravotním postižením na rozvoji svých schopností a dovedností, zvládnutí nácviiku nějaké činnosti
- práci s klienty, vstřícnost pracovníků
- skvělá nabídka
- vstřícnost, ochota, domluva
- vstřícný a profesionální přístup
- ochota

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

- šance pro OZP si přivydělat, naplnit užitečně volný čas
- příjemné a čisté prostředí, ve kterém zaměstnávání probíhá. Možnost vybrat si ze dvou velmi odlišných prací
- poskytnutí podpory a pomoci osobám se zdravotním postižením pracovat
- podporu
- oceňuji to, že je nějaká možnost nabídky práce pro OZP
- lidský přístup
- komunikace, zpětné vazby ohledně přístupu od kl. jsou pozitivní
- je super, že můžou osoby se zdravotním postižením pracovat, a jídlo které prodávají je výborné
- díky za to, že je

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

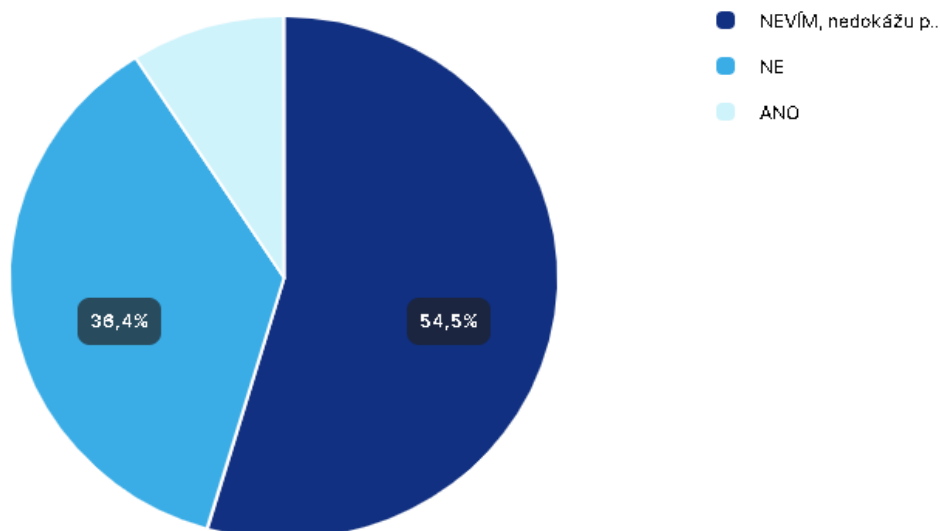
Tab. č. 7: Potřebnost změn ve službách ANIMA VIVA

Potřebnost změn ve službách ANIMA VIVA	Celkem	%
<b>NEVÍM, nedokážu posoudit</b>	12	54,5%
<b>NE</b>	8	36,4%
<b>ANO</b>	2	9,1%



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?

- vzájemná spolupráce funguje bez problémů, proto mě momentálně, jak zlepšit spolupráci nic nenapadá
- všechno v pořádku
- vše klape
- v muzikoterapii zařadit např. starší lidové písně, které naši klienti znají z dětství, protože na písničky z pohádek se dle hodnocení pracovníků nechytají a nemohou si zapamatovat slova

**Odpověď ANIMA VIVA z.s.:** Služba sociální rehabilitace není dle zákona o sociálních službách volnočasovou službou, cílem docházky klienta je získání co nejvyšší míry samostatnosti v běžném životě, od čehož se odvíjejí i jednotlivé aktivity, jejich zaměření a obsah. Co se týče aktivity muzikohraní, lidové písně již jsou do schématu muzikohraní zařazovány, a to pro navození pohody a stmelující atmosféry při této skupinové aktivitě. Smyslem jednotlivých muzikohraní je však mimo jiné také trénink kognitivních funkcí klientů, což spočívá v naslechu jak různým zvukům např. muzikoterapeutických nástrojů, tak v naslechu písní, které klienti znají z filmových pohádek či hudebních filmů, a následně učení se novému textu, což má u klienta podpořit paměť a schopnost práce s informacemi. V tomto ohledu je velmi žádoucí aktivní spolupráce s pečujícími pracovníky v jednotlivých pobytových zařízeních, aby na daných oblastech kognitivních funkcí nebylo pracováno pouze ve dnech docházky klienta do sociální rehabilitace, ale také mimo ně přímo v přirozeném prostředí klienta.

- stačí mi to tak jak to je
  - spolupráce je zatím dobrá
  - pracovat v sociální rehabilitaci i s uživateli s vyšší mírou podpory
- Odpověď ANIMA VIVA z.s.:** Služba sociální rehabilitace je poskytována klientům s lehkým a středně těžkým mentálním postižením. U těchto stupňů mentálního postižení i vzhledem ke zkušenostem z dosavadní praxe vnímáme, že je možné cílenou sociální rehabilitací přispět ke zvýšení soběstačnosti klienta v základních oblastech běžného života a v souvislosti s tím tedy k pozitivní změně v nepříznivé sociální situaci. U těžkého mentálního postižení vzhledem ke klasifikaci charakteristiky tohoto stupně se předpoklady pro větší posuny v oblastech, na které je sociální rehabilitace dle zákona o sociálních službách zaměřena, nedají již v období dospělosti předpokládat, z tohoto důvodu změny v cílové skupině osob s mentálním postižením neplánujeme.
- ponechat současné mechanismy spolupráce
  - naše spolupráce funguje perfektně
  - jsme spokojeni
  - jsme se spolupráci velmi spokojeni
  - informace o novinkách týkajících oddlužení nebo jiných řešení finančních problémů
  - častější osobní setkávání

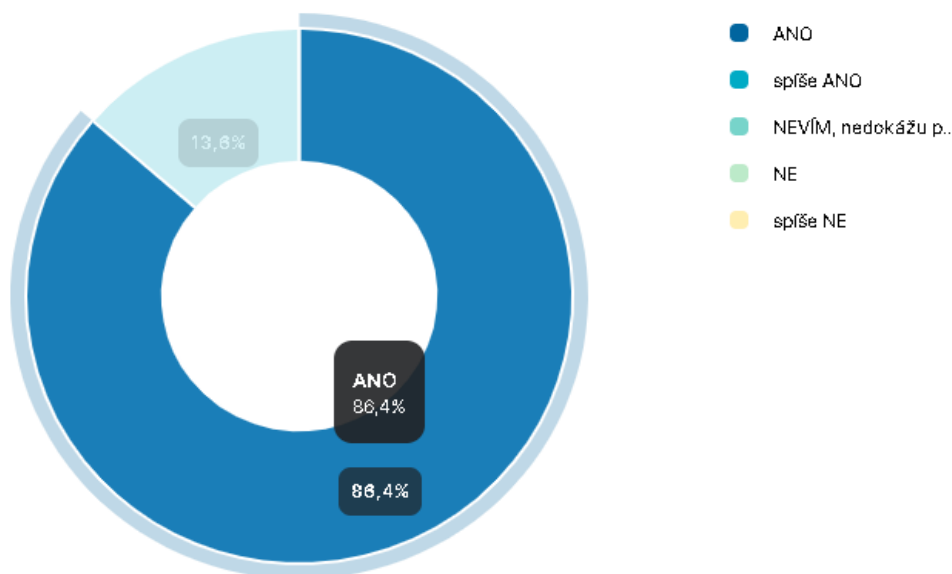
**Otázka č. 12: Doporučili byste naše služby svým novým klientům/pacientům či osobám blízkým/známým?**

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

Doporučení služeb ANIMA VIVA	Celkem	%
<b>ANO</b>	19	86,4%
<b>spíše ANO</b>	3	13,6%
<b>NEVÍM, nedokážu posoudit</b>	0	0%
<b>NE</b>	0	0%
<b>spíše NE</b>	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:**

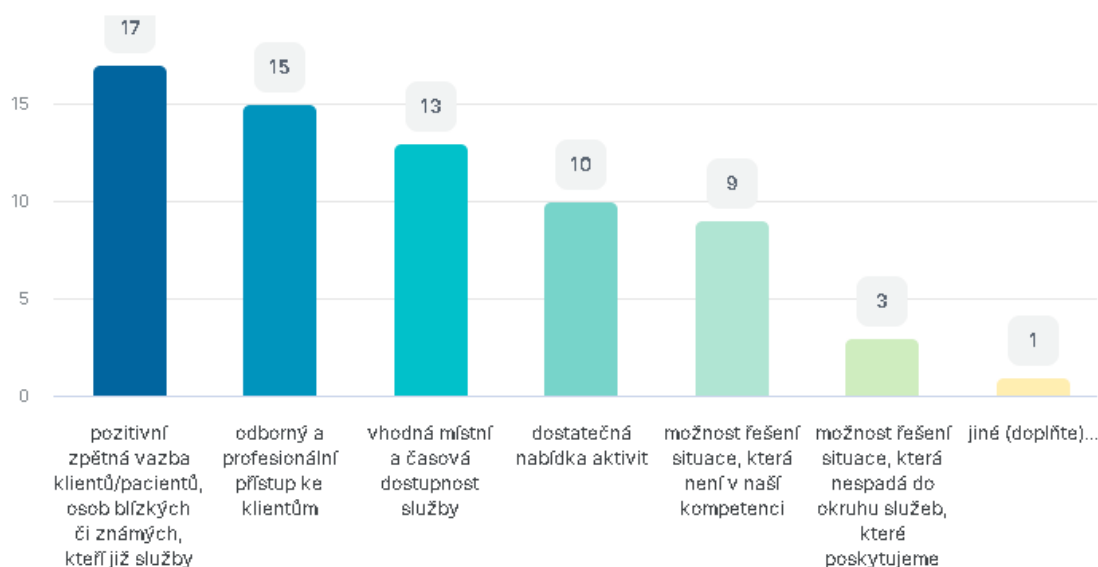
*U této otázky mohl každý respondent zaškrtnout více odpovědí*

Tab. č. 9: Důvod doporučení služeb ANIMA VIVA

Důvod doporučení služeb ANIMA VIVA	Celkem	%
<b>pozitivní zpětná vazba klientů/pacientů, osob blízkých či známých, kteří již služby organizace využívají</b>	17	25%
<b>odborný a profesionální přístup ke klientům</b>	17	22,1%
<b>možnost řešení situace, která není v naší kompetenci</b>	13	19,1%
<b>dostatečná nabídka aktivit</b>	10	14,7%
<b>vhodná místní a časová dostupnost služby</b>	9	13,2%
<b>možnost řešení situace, která nespadá do okruhu služeb, které poskytujeme</b>	3	4,4%
<b>jiné (doplňte)...</b>	1	1,5%

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	%
<b>přímým kontaktem se zaměstnanci ANIMA VIVA z.s.</b>	19	42,2%
<b>webové nebo facebookové stránky</b>	9	20%
<b>kolega, známý, osoba blízká</b>	6	13,3%
<b>letáky</b>	5	11,1%
<b>jiný odborník</b>	2	4,4%
<b>informační komunity v Psychiatrické nemocnici Opava</b>	2	4,4%
<b>jiné (doplňte)...</b>	1	2,2%
<b>jiná organizace</b>	1	2,2%

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?

