

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ SE SLUŽBOU SOCIÁLNÍ REHABILITACE ZA ROK 2019

1. METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Cíl dotazníkového šetření

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit spokojenost uživatelů se službou sociální rehabilitace, kterou poskytuje ANIMA VIVA z.s. Uživatelé měli možnost vyjádřit svůj názor na rozsah a způsob poskytování sociální služby, zhodnotit, zda služba reaguje na jejich potřeby a zda dovednosti získané sociální rehabilitací využívají v běžném životě, zhodnotit přístup odborných pracovníků a uvést své náměty na případné zlepšení služby sociální rehabilitace.

Cílová skupina – respondenti

Dotazník byl předán k vyplnění uživatelům, kterým byla poskytována sociální rehabilitace v průběhu roku 2019 a kterým je služba poskytována i nadále v roce 2020. Cílovou skupinu dotazníkového šetření tvoří uživatelé s duševním onemocněním, lehkým a středně těžkým mentálním postižením a zdravotním postižením. Celkový počet respondentů činil 44.

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, 3).

U uživatelů, kteří mají snížené mentální schopnosti nebo neovládají čtení, byla použita jednodušší forma dotazníku v obrázkové podobě. Tito klienti byli klíčovým pracovníkem srozumitelnou formou seznámeni s účelem i obsahem dotazníku. O tomto dotazníkovém šetření byli informováni také jejich opatrovníci či klíčoví pracovníci z pobytových sociálních služeb (chráněná bydlení, DOZP), kteří byli požádáni, aby uživatele při vyplňování dotazníku doprovázeli, případně zaznamenali jeho odpovědi. Zjednodušená forma dotazníku v obrázkové podobě byla použita u 21 uživatelů (výsledek šetření viz kapitola 3).

Průběh dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 27. 1. do 14. 2. 2020. Dotazníky byly rozdány 44 uživatelům, vráceno bylo 38 vyplněných dotazníků, návratnost činila 86%.

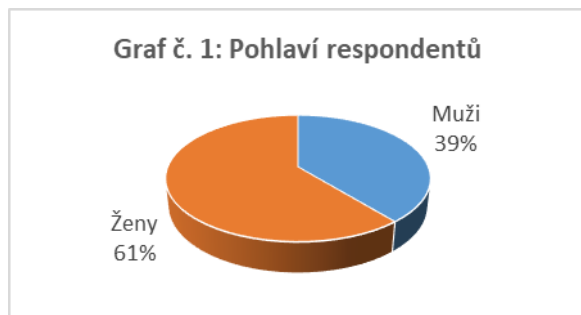
2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK (TEXTOVÁ FORMA DOTAZNÍKU)

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

Jste muž x žena?

Tab č. 1: Pohlaví respondentů

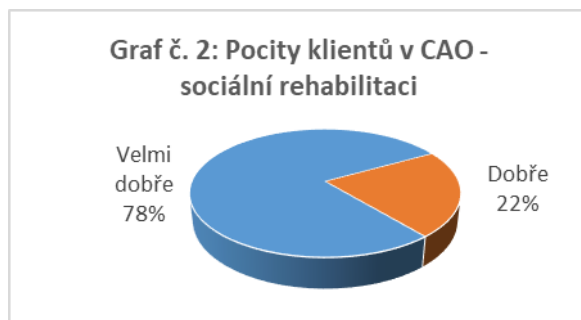
	Celkem	%
Muži	7	39
Ženy	11	61



Jak se u nás cítíte?

Tab č. 2: Pocity klientů v Centru ANIMA Opava-sociální rehabilitaci

	Celkem	%
Velmi dobře	14	78
Dobře	4	22
Špatně	0	0
Velmi špatně	0	0



Co se změnilo ve Vašem životě ve spojení s docházkou do naší služby?

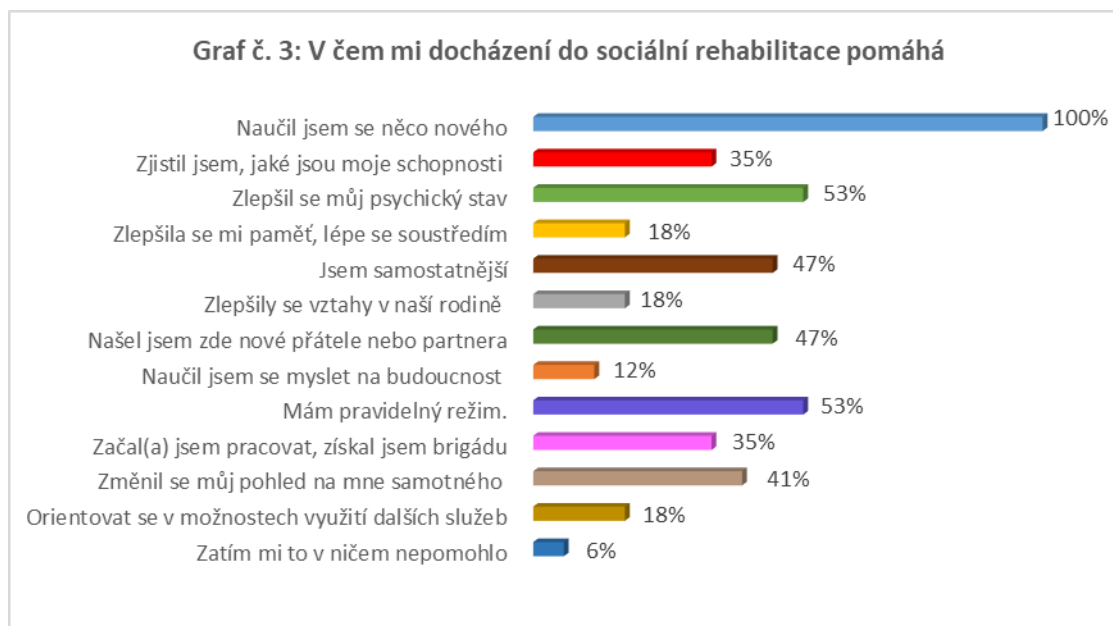
- Díky pravidelnosti docházky se lépe orientuji v rámci týdne, lépe plánuji čas v souvislosti s dojížděním, mám sociální kontakt a zapojuji se do aktivit spolu s ostatními klienty
- Cítím se lépe
- Pracuju a komunikuju s lidmi
- Chodím sám do obchodu a do banky, jezdím sám trolejbusem
- Lépe se mi orientuje v běžném životě
- Zkvalitnil se mi život
- Vždy se na aktivitu těším
- Začala jsem více komunikovat s lidmi
- Získala jsem práci a jsem za ni ráda
- Učím se vařit a zkouším vařit i sama doma
- Naučila jsem se jak správně a zdravě jíst, pohybovat se a cvičit
- Aktivity mi pomáhají zlepšit své koncentrační schopnosti, jsem více sebevědomá
- Naučila jsem se pár věcí na počítači a vařit
- Možnost umět obsluhovat a vařit dobrou kávu
- Nezměnilo se u mě nic

V čem Vám docházení do naší služby pomáhá?

U této otázky mohl každý uživatel zaškrtnout více odpovědí.

Tab. č. 3: V čem mi docházení do Centra ANIMA Opava-sociální rehabilitace pomáhá

	Celkem	%
Naučil jsem se něco nového	17	100
Zjistil jsem, jaké jsou moje schopnosti a v čem jsem dobrý.	6	35
Zlepšil se můj psychický stav	9	53
Zlepšila se mi paměť, lépe se soustředím, když něco dělám	3	18
Jsem samostatnější	8	47
Zlepšily se vztahy v naší rodině (lépe si rozumíme, více mě uznávají).	3	18
Našel jsem zde nové přátele nebo partnera	8	47
Naučil jsem se myslet na budoucnost a uvažovat o věcech dopředu.	2	12
Mám pravidelný režim.	9	53
Začal(a) jsem pracovat, získal jsem brigádu	6	35
Změnil se můj pohled na mne samotného (více si věřím, znám svou cenu)	7	41
Orientovat se v možnostech využití dalších služeb, kam můžu docházet	3	18
Zatím mi to v ničem nepomohlo.	1	6
Jiné	0	0



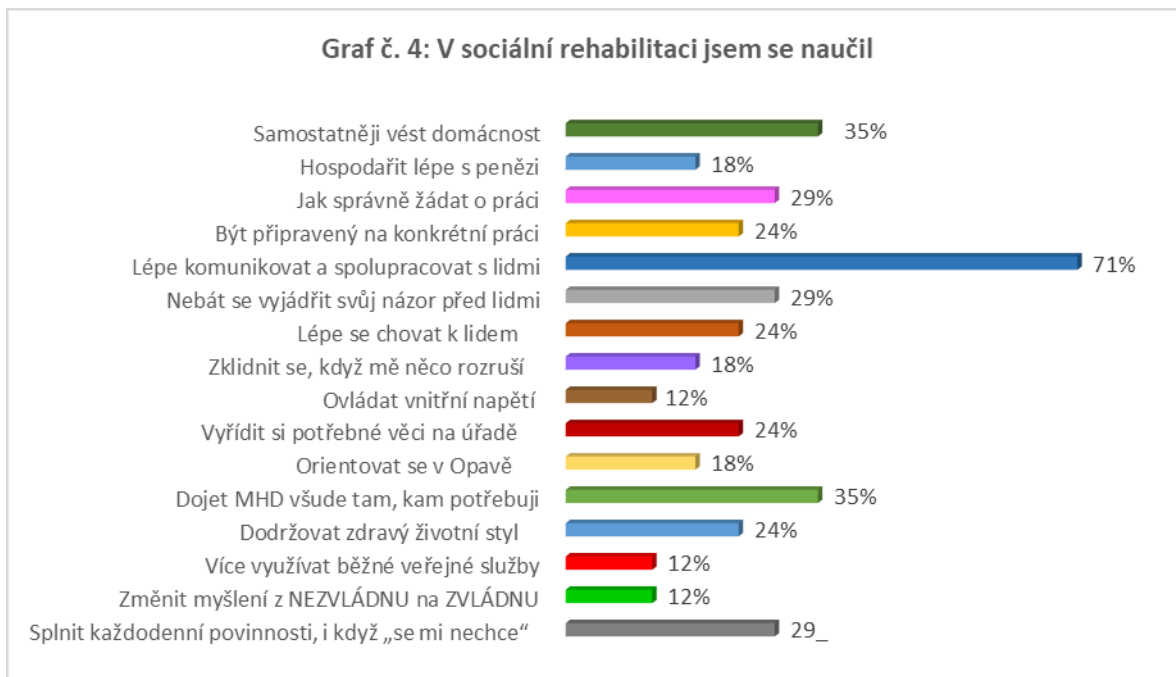
1 klient na otázku neodpověděl.

V Centru ANIMA Opava-sociální rehabilitaci jsem se naučil:

U této otázky mohl každý uživatel zaškrtnout více odpovědí.

Tab. č. 4: V Centru ANIMA Opava-sociální rehabilitaci jsem se naučil

	Celkem	%
Samostatněji vést domácnost	6	35
Hospodařit lépe s penězi	3	18
Jak správně žádat o práci	5	29
Být připravený na konkrétní práci	4	24
Lépe komunikovat a spolupracovat s lidmi	12	71
Nebát se vyjádřit svůj názor před lidmi	5	29
Lépe se chovat k lidem	4	24
Zklidnit se, když mě něco rozruší	3	18
Ovládat vnitřní napětí tak, abych zvládl situace, kterých se bojím	2	12
Vyřídit si potřebné věci na úradě	4	24
Orientovat se v Opavě	3	18
Dojet MHD všude tam, kam potřebuji	6	35
Dodržovat zdravý životní styl	4	24
Více využívat běžné veřejné služby (obchody, kino, divadlo, akce)	2	12
Změnit myšlení z NEZVLÁDNU na ZVLÁDNU	2	12
Splnit každodenní povinnosti, i když „se mi nechce“	5	29
Jiné	0	0



Využíváte něco z toho, co jste se v naší službě naučil, v běžném životě?

Tab. č. 5: Využití dovedností a znalostí získaných v CAO-sociální rehabilitaci v běžném životě.

	Celkem	%
Ano	15	88
Ne	2	12



1 klient na otázku neodpověděl.

Uživatelé uvedli, že využívají tyto dovednosti:

- nebojím se už komunikovat s cizími lidmi
- vnímat víc sebe sama a říci si, když se mi něco nelíbí a nechci to dělat, dělat to nemusím a odpovědět „ne“
- žehlím, pomáhám vařit, pracuji na zahradě s mamkou
- pomáhám doma s domácími pracemi a nákupy
- vařím

- chodím sám do obchodu a do banky a jezdím sám trolejbusem
- mám pravidelný režim, lépe se rozhoduji do budoucna
- vařím, počítače, kavárnu
- trpělivost s ostatními lidmi
- práci na počítači
- snažím se žít zdravě, aby mi to pomohlo v životě (pohyb, spánek, cvičení)
- paměť, koncentraci
- vařím, pracuji s počítačem
- komunikaci

Věnují se Vám terapii dostatečně?

Tab. č. 6: Vyhrazení si času terapeuta na uživatele

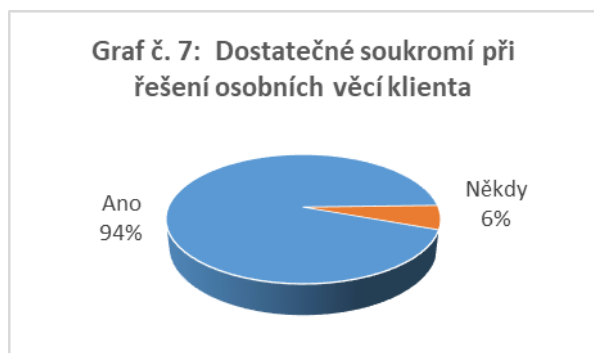
	Celkem	%
Ano	18	100
Ne	0	0
Někdy	0	0



Máte při řešení vašich problémů s terapeutem dostatečné soukromí?

Tab. 7: Dostatečné soukromí při řešení osobních věcí klienta

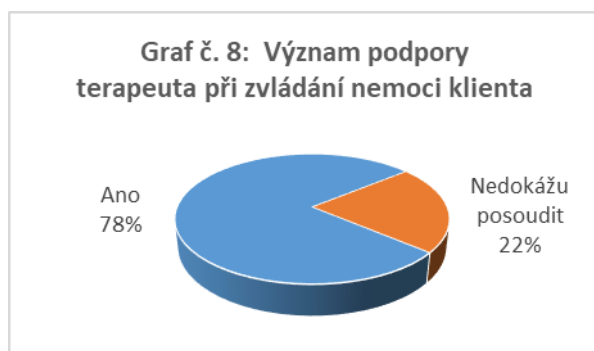
	Celkem	%
Ano	17	94
Ne	0	0
Někdy	1	6



Pomáhá Vám podpora terapeutů ve Vašem životě s nemocí?

Tab. č. 8: Význam podpory terapeuta při zvládnání nemoci klienta

	Celkem	%
Ano	14	78
Ne	0	0
Nedokážu posoudit	4	22



Je s Vámi docházka do aktivit nastavena podle Vašich potřeb?

Tab. č. 9: Nastavení docházky podle potřeb klienta

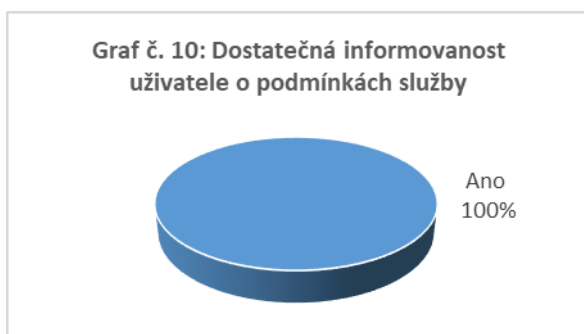
	Celkem	%
Ano	17	94
Ne	1	6



Jste dostatečně informovaný o podmínkách poskytování služby (pravidla služby, trvání smlouvy o poskytování služby, možnost podat stížnost aj.)?

Tab. č. 10: Dostatečná informovanost uživatele o podmínkách služby

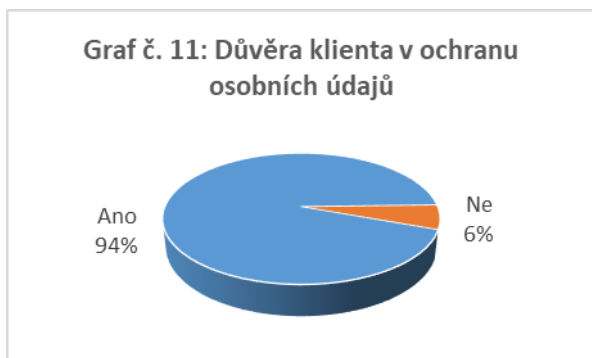
	Celkem	%
Ano	18	100
Ne	0	0



Máte důvěru k tomu, jak je v naší službě zacházeno s Vašimi osobními informacemi (osobními údaji, informací o Vašem zdravotním stavu, fotografiemi z akcí apod.)?

Tab. č. 11: Důvěra klienta v ochranu osobních údajů

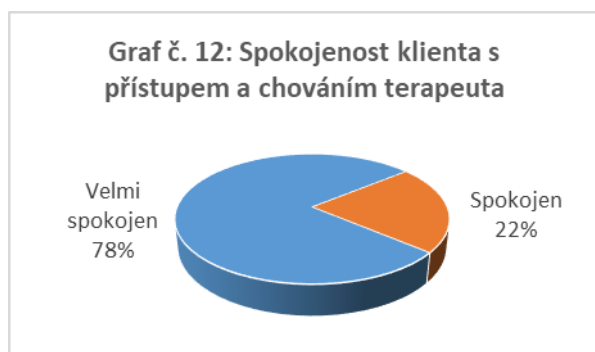
	Celkem	%
Ano	17	94
Ne	1	6



Jste spokojen s přístupem a chováním terapeutů?

Tab. č. 12: Spokojenost klienta s přístupem a chováním terapeutů

	Celkem	%
Velmi spokojen	14	78
Spokojen	4	22
Nespokojen	0	0
Velmi nespokojen	0	0



Pokud jste spokojen, co na pracovnících nejvíce oceňujete?

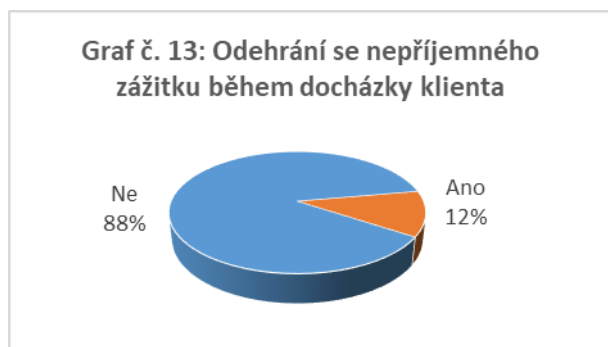
Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- vlídnost, ochotu, trpělivost, komunikaci a vysvětlování
- profesionalitu, mírnost, laskavost
- vstřícnost, trpělivost, profesionální přístup
- že se o nás terapeutky starají a že to s námi myslí dobře
- jsou vždy vstřícní a poradí mi
- vlídné a příjemné chování a respektování člověka
- spolupracuji s paní Halamovou, je to super paní. Vždy jsem se jí mohla svěřit, hodně mě naučila, uměla mi vždy poradit, jak v aktivitách, tak i v mém zdravotním stavu. Mokrát jí děkuji.
- Přímost a osobní zainteresovanost
- Pochopení ve dnech, kdy mi není zrovna dobře
- Že mi poradí, pomůžou a jsou hodní
- Jsou všichni moc hodní a ochotní
- Trpělivost, usměvavé a empatické chování
- projevují osobní zájem o moje zájmy, pocity a názory

Stal se Vám v roce 2019 u nás během docházky nějaký nepříjemný zážitek?

Tab. č. 13: Odehrání se nepříjemného zážitku během docházky klienta

	Celkem	%
Ano	2	12
Ne	15	88
Nechci odpovídat	0	0



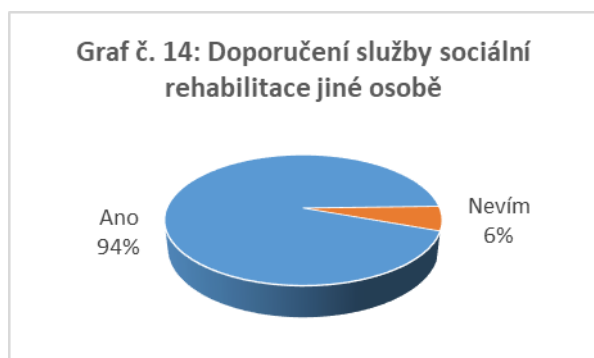
1 klient na otázku neodpověděl.

Oba klienti, kteří odpověděli, že se jim během docházky stal nějaký nepříjemný zážitek, současně uvedli, že jej řešili s terapeutem.

Doporučil byste naši službu svým známým?

Tab. č. 14: Doporučení služby sociální rehabilitace jiné osobě

	Celkem	%
Ano	16	94
Ne	0	0
Nevím	1	6



1 klient na otázku neodpověděl.

Vaše vzkazy, které jste nám v závěru dotazníku napsali....

- Děkuji za pomoc.
- Aby ANIMA měla i nadále tak dobré pracovníky.
- Mnoho zdraví, radosti a spokojenosti.
- S prací služby ANIMA VIVA jsem velmi spokojená.
- Děkuji za to, že zde mohu docházet a že mi to pomáhá.
- Děkuji.
- Děkuji moc za vstřícné chování a ochotu pomoci.
- Že se cítím v Animě v Kylešovicích moc dobře a že jsem velmi spokojená.

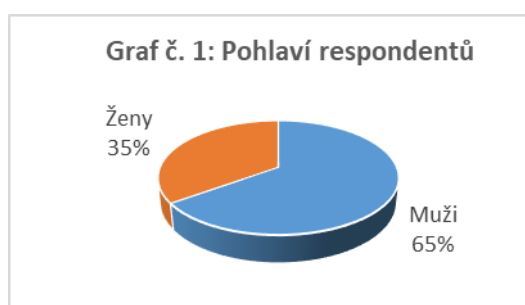
- Ať se Animě pořád daří.
- Jste suproví, díky.
- Aby ANIMA VIVA dál fungovala.

3. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK (OBRÁZKOVÁ FORMA DOTAZNÍKU)

Jste muž x žena?

Tab. č. 1: Pohlaví respondentů

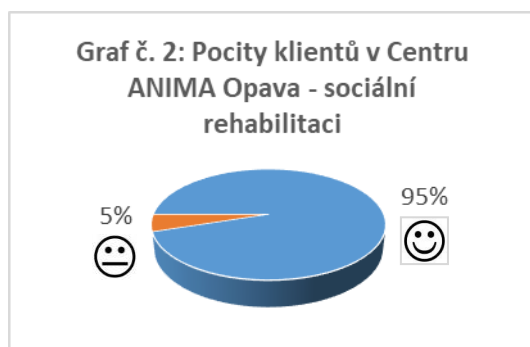
	Celkem	%
Muži	13	65
Ženy	7	35



Jak se u nás cítíte?

Tab. č. 2: Pocity klientů v Centru ANIMA Opava – sociální rehabilitaci

	Celkem	%
😊	19	95
😐	1	5
☹️	0	0



Co se Vám v Animě líbí?

Klienti uvedli tyto odpovědi:

- vaření (uvedeno 3x)
- paní Veronika, paní Katka, paní Silva, kavárna, prostředí, jsem spokojený s tím, jak se o nás starají
- ochota paní Marty
- paní Monika
- mě se v Animě líbí všechno
- kamarádi
- zpívání a počty, hraju divadlo, tanec
- hraní na hudební nástroje
- dobrá skupina a pracovnice
- hraní na bubny
- počítání peněz, pití kávy, paní Veronika
- líbí se mi vaření a učení a paní Jedličková
- fajn kolektiv klientů a pracovníků, líbí se mi společné akce
- učení
- všechno
- kamarádi, počítání
- učení, počítání, zvířátka
- je to tady pěkné
- počítač
- lepení vaty, to, co má mamka u sebe

Co se Vám v Animě nelíbí?

Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- Všechno je super – nemám proč si stěžovat
- Všecko se mi líbí
- Když se někdo hádá
- Nelíbí se mi, když někdo vrže dveřma a chodí sem a tam, když vařím

Co Vám v Animě chybí? Co bychom měli v Animě zlepšit?

Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

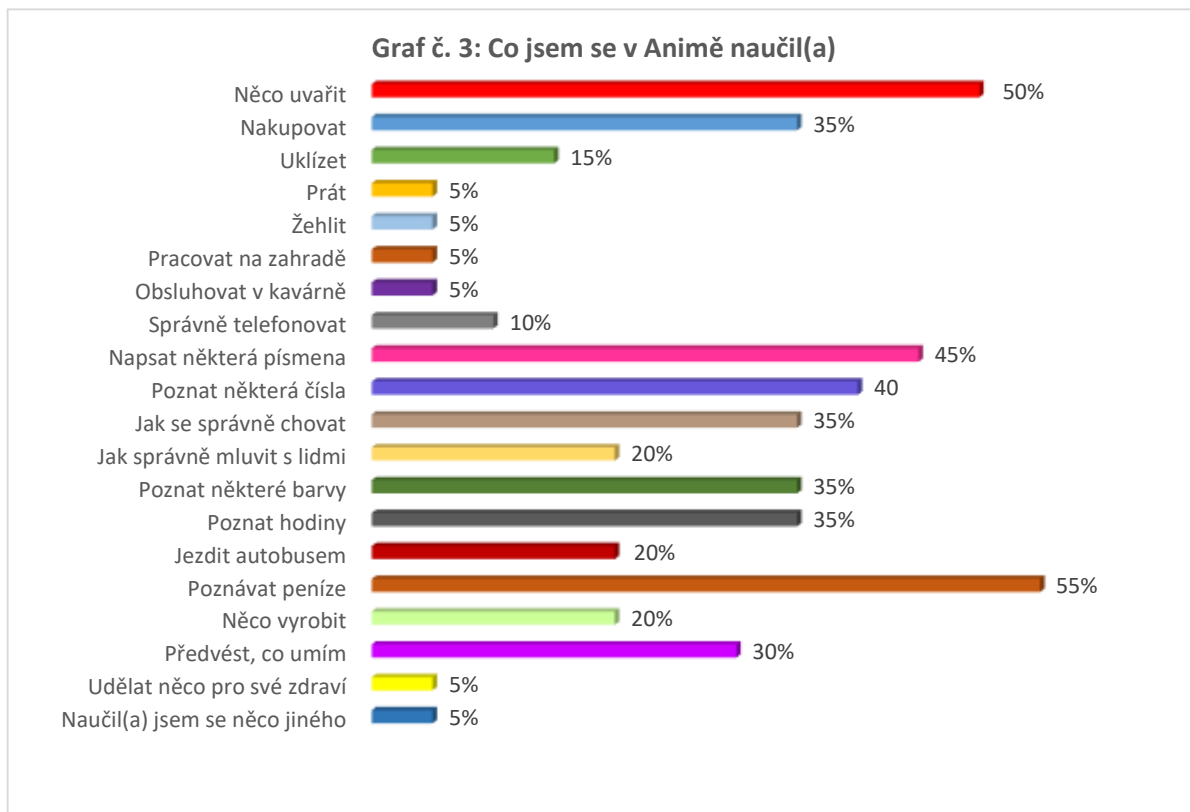
- Nechybí mi nic (uvedeno 3x)
- Více žen
- Všechno je super
- Chtěl bych sportovat a pracovat na zahradě
- Dělat tanečníka
- Více hudebních nástrojů – flétny a bubnů
- Cvičení

Co už jste se v ANIMĚ naučil(a)?

U této otázky mohl každý uživatel zaškrtnout více odpovědí

Tab. č. 3: Co jsem se v Animě naučil(a)

	Celkem	%
Něco uvařit	10	50
Nakupovat	7	35
Uklízet	3	15
Prát	1	5
Žehlit	1	5
Pracovat na zahradě	1	5
Obsluhovat v kavárně	1	5
Správně telefonovat	2	10
Napsat některá písmena	9	45
Poznat některá čísla	8	40
Jak se správně chovat	7	35
Jak správně mluvit s lidmi	4	20
Poznat některé barvy	7	35
Poznat hodiny	7	35
Jezdit autobusem	4	20
Poznávat peníze	11	55
Něco vyrobit	4	20
Pracovat na počítači	0	0
Předvést, co umím	6	30
Udělat něco pro své zdraví	1	5
Naučil(a) jsem se něco jiného	1	5



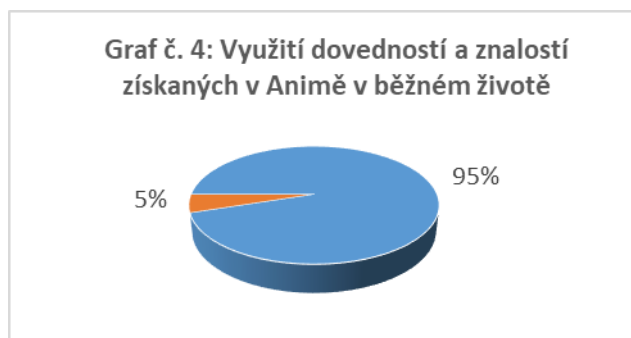
1 uživatel, který odpověděl, že se v sociální rehabilitaci naučil něco jiného, uvedl jako odpověď:

- umím počítat díky paní Veronice
- poznávat ovoce, písmenka, číslice, naučil jsem se básničku, chodím na kulturní akce

Děláte něco z toho doma?

Tab. č. 4: Využití dovedností a znalostí získaných v Animě v běžném životě

	Celkem	%
Ano	19	95
Ne	1	5



Uživatelé, kteří odpověděli, že využívají doma dovednosti, které získali v sociální rehabilitaci, uvedli:

- vařím (uvedeno 7x)
- nakupuju (uvedeno 3x)
- poznávám peníze (uvedeno 3x)
- poznávám hodiny
- sama jezdím autobusem, naučila jsem se hospodařit s penězi
- žehlím, komunikuju s mamkou, peru, pracuju na zahradě
- poznávám čísla, písmena a barvy
- správně se chovám
- pomáhám na zahradě, utírám nádobí, vysávám, vytírám
- hraju na nástroje, procvičuju ruce
- maluju, taťka natírá
- připravím si zeleninu