

## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ SE SLUŽBOU SOCIÁLNÍ REHABILITACE ZA ROK 2020

### 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 2020 a kterým je služba poskytována i nadále v roce 2021. Cílovou skupinu dotazníkového šetření tvoří uživatelé s duševním onemocněním, lehkým a středně těžkým mentálním postižením a zdravotním postižením. Celkový počet respondentů činil 38.

#### **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 16 uživatelů (výsledek šetření viz kapitola 3).

#### **Průběh dotazníkového šetření**

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 1. 2. do 19. 2. 2021. Dotazníky byly rozdány 38 uživatelům, vráceno bylo 35 vyplněných dotazníků, návratnost činila 92 %.

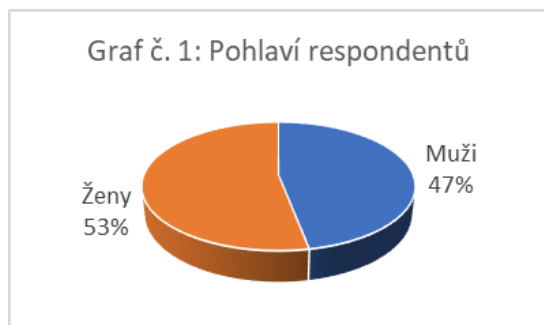
## 2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK (TEXTOVÁ FORMA DOTAZNÍKU)

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

### Jste muž x žena?

Tab č. 1: Pohlaví respondentů

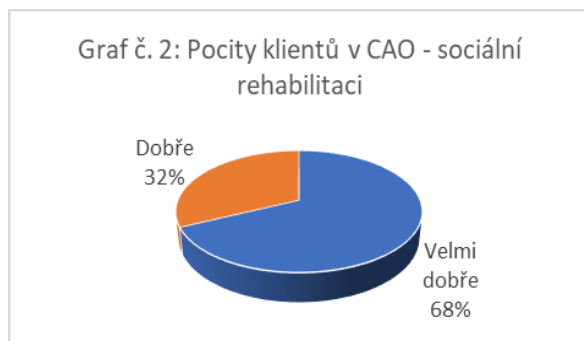
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Muži</b>	9	47
<b>Ženy</b>	10	53



### Jak se u nás cítíte?

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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Velmi dobře</b>	13	68
<b>Dobře</b>	6	32
<b>Špatně</b>	0	0
<b>Velmi špatně</b>	0	0



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

- Poznala jsem, co je to vstřícnost, ochota a zastání se člověka, který je na konci se svými silami. Poznala jsem, co je to podaná pomocná ruka, vlídnost a trpělivost. Díky Vašich služeb je z hromádky neštěstí zase veselý člověk.
- Vidět svět pozitivněji.

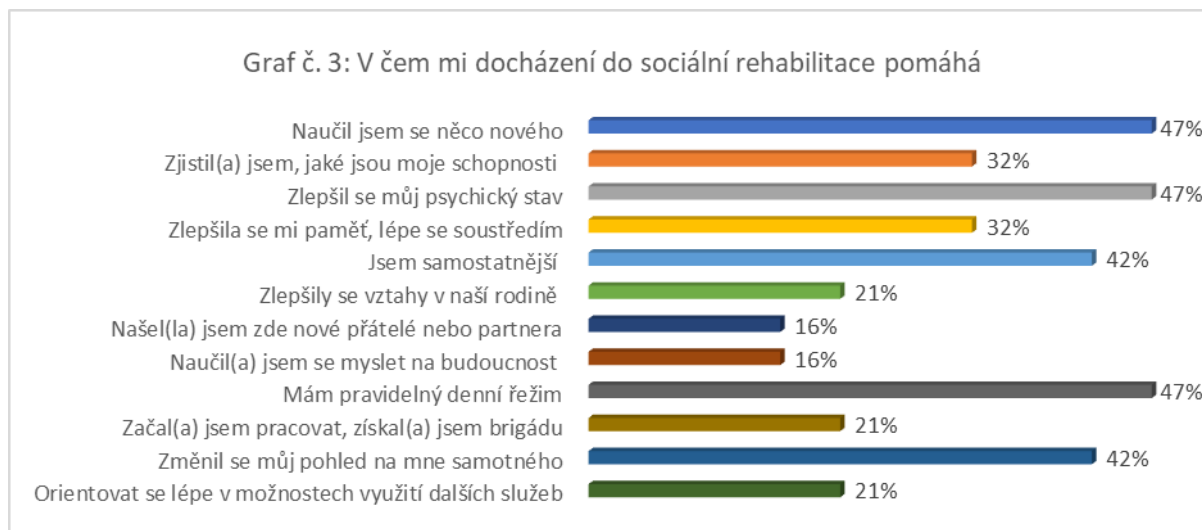
- Cítím se sebevědomější a nepřipadám si zbytečná.
- Zlepšil se můj psychický stav, když jdu k Vám, mám pocit radosti.
- Mám pravidelný režim, jsem pracovně zaměřená na činnost.
- Mám práci.
- Více si věřím, že něco zvládnou a už se tak opravdu stalo. Taky už se tak nepodceňuji, více si věřím a neurážím sama sebe v zrcadle, jak jsem to dělávala.
- Naučila jsem se sice dělat nové věci v jemné motorice, ale ještě musím paměť a poúrazovou ruku cvičit.
- Naučil jsem se spoustu nových věcí a poznal jsem nové lidi.
- Že nejsem doma a chodím mezi lidi.
- Našel jsem si kamarády.
- Lepší způsob života.
- Jsem rád, že se mi zlepšila paměť. Zlepšila se mi soustředěnost.
- Větší nadhled nad nemocí.
- Vycházím z domu více, chodím nakupovat.
- Naučila jsem se více pracovat s počítačem.
- Chci si určovat své hranice a být k lidem, kterým důvěřuji, upřímný. Když vznikne nějaké nedorozumění, co nejdříve si ho vyříkat, aby pochopily obě strany, co se děje a urovnat záležitost. Tímto způsobem chci ukázat, co si myslím a že si vážím své osobnosti.

### 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	9	47
Zjistil jsem, jaké jsou moje schopnosti a v čem jsem dobrý.	6	32
Zlepšil se můj psychický stav	9	47
Zlepšila se mi paměť, lépe se soustředím, když něco dělám	6	32
Jsem samostatnější	8	42
Zlepšily se vztahy v naší rodině (lépe si rozumíme, více mě uznávají).	4	21
Našel jsem zde nové přátele nebo partnera	3	16
Naučil jsem se myslet na budoucnost a uvažovat o věcech dopředu.	3	16
Mám pravidelný režim.	9	47
Začal(a) jsem pracovat, získal jsem brigádu	4	21
Změnil se můj pohled na mne samotného (více si věřím, znám svou cenu)	8	42
Orientovat se v možnostech využití dalších služeb, kam můžu docházet	4	21
Zatím mi to v ničem nepomohlo.	0	0
Jiné	0	0

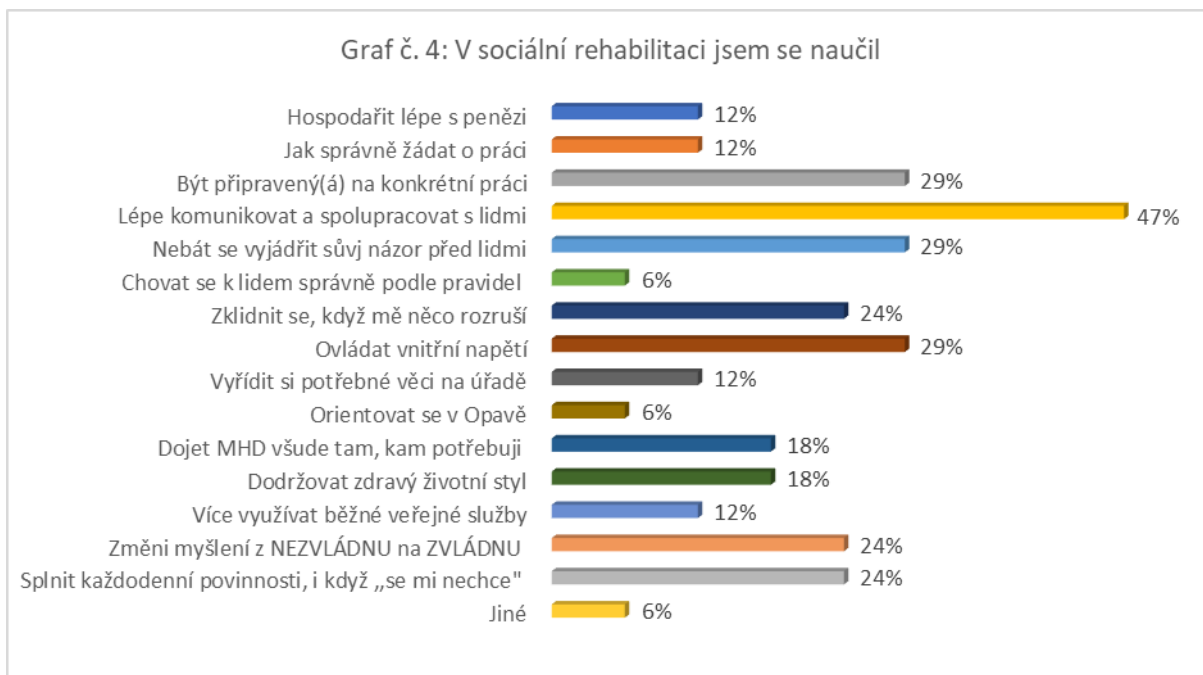


### V Centru ANIMA Opava-sociální rehabilitaci jsem se naučil:

*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	0	0
Hospodařit lépe s penězi	2	12
Jak správně žádat o práci	2	12
Být připravený na konkrétní práci	5	29
Lépe komunikovat a spolupracovat s lidmi	8	47
Nebát se vyjádřit svůj názor před lidmi	5	29
Lépe se chovat k lidem	1	6
Zklidnit se, když mě něco rozruší	4	24
Ovládat vnitřní napětí tak, abych zvládl situace, kterých se bojím	5	29
Vyřídit si potřebné věci na úradě	2	12
Orientovat se v Opavě	1	6
Dojet MHD všude tam, kam potřebuji	3	18
Dodržovat zdravý životní styl	3	18
Více využívat běžné veřejné služby (obchody, kino, divadlo, akce)	2	12
Změnit myšlení z NEZVLÁDNU na ZVLÁDNU	4	24
Splnit každodenní povinnosti, i když „se mi nechce“	4	24
Jiné	1	6



Jeden z klientů otázku více slovně rozvedl a to následovně:

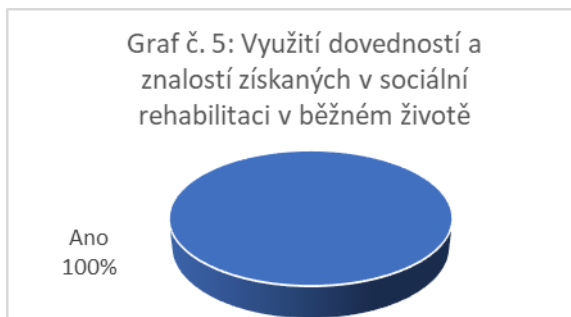
Naučil jsem se nespěchat při práci a snažit se dělat věci pořádně. V době, kdy mám čas, se snažím opakovat si rozhovory, které jsem měl během dne a hledám způsoby, jak vylepšovat svou komunikaci s druhými, ale neustále se mám co učit. Je to neustálý proces.

2 klienti na otázku neodpověděli

**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.

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	18	100
<b>Ne</b>	0	0

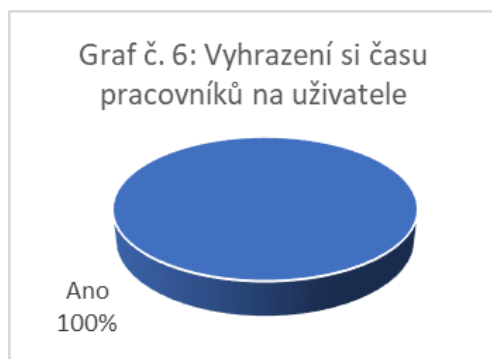


1 klient na otázku neodpověděl

### Věnují se Vám pracovníci dostatečně?

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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	17	100
<b>Ne</b>	0	0
<b>Někdy</b>	0	0

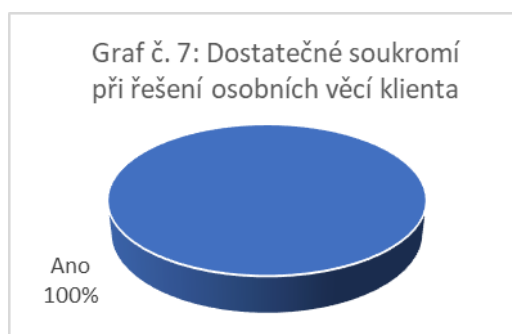


2 klienti na otázku neodpověděli

### Máte při řešení vašich problémů s pracovníkem dostatečné soukromí?

Tab. 7: Dostatečné soukromí při řešení osobních věcí klienta

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	17	100
<b>Ne</b>	0	0
<b>Někdy</b>	0	0

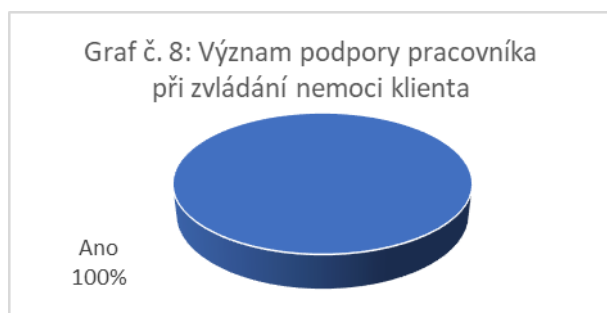


2 klienti na otázku neodpověděli

### Pomáhá Vám podpora pracovníků ve Vašem životě s nemocí?

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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	17	100
<b>Ne</b>	0	0
<b>Nedokážu posoudit</b>	0	0

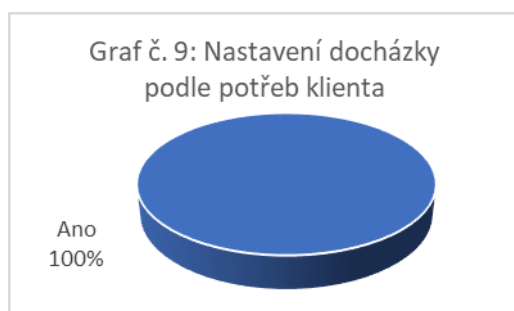


2 klienti na otázku neodpověděli

### Je s Vámi docházka do aktivit nastavena podle Vašich potřeb?

Tab. č. 9: Nastavení docházky podle potřeb klienta

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	16	100
<b>Ne</b>	0	0

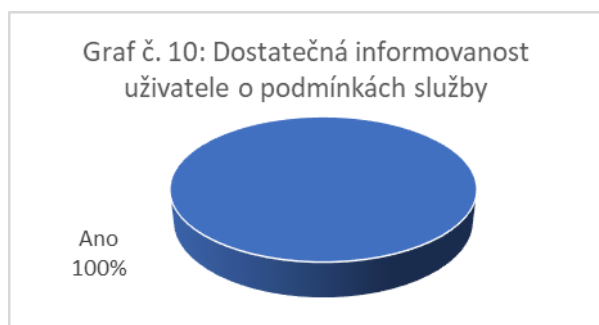


3 klienti na otázku neodpověděli

**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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	17	100
<b>Ne</b>	0	0

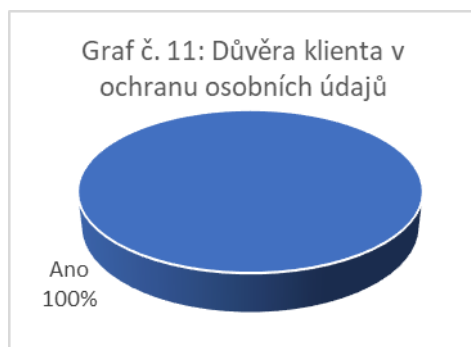


2 klienti na otázku neodpověděli

**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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	16	100
<b>Ne</b>	0	0



3 klienti na otázku neodpověděli



## Jste spokojen s přístupem a chováním pracovníků?

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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Velmi spokojen</b>	16	94
<b>Spokojen</b>	1	6
<b>Nespokojen</b>	0	0
<b>Velmi nespokojen</b>	0	0



2 klienti na otázku neodpověděli

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

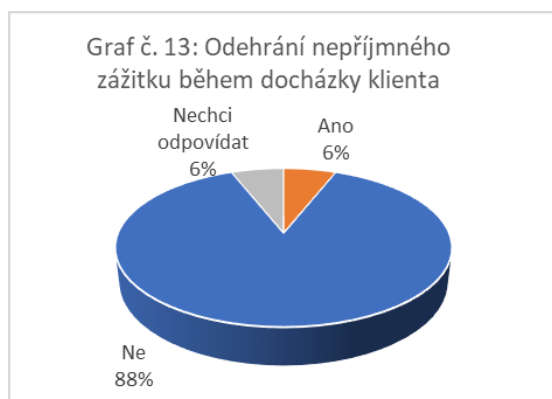
Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- Jsou milí, snaží se pomoci, cítím se s nimi dobře, pomáhají a mají velkou trpělivost
- Trpělivost, úsměv, jsou milí
- Úplně všechno, jsou milé, obětavé, upřímné, a hlavně ve všem mi vždy pomůžou, jak mám nějaký problém
- Laskavost a vlídnost, ochotu pomoci, zájem o klienta je upřímný
- Ochotu, vstřícnost, jsou hodní
- Jste hodní a hodně jste mě naučili
- Porozumění, ochotu
- Obrovskou trpělivost, usměvavost, dávat maximum klientům ze svých zkušeností, citlivý přístup
- Slušné chování, lidský přístup
- Milý přístup

### Stal se Vám v roce 2020 u nás během docházky nějaký nepříjemný zážitek?

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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	1	6
<b>Ne</b>	15	88
<b>Nechci odpovídat</b>	1	6



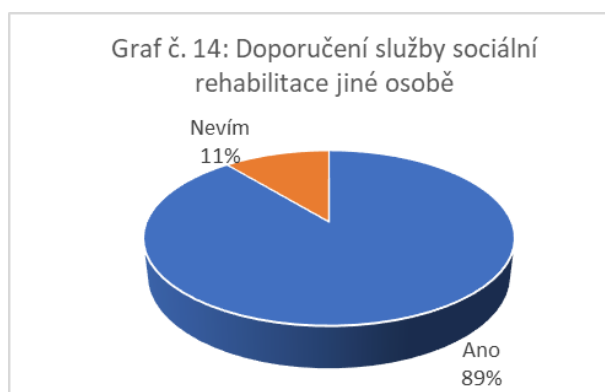
2 klienti na otázku neodpověděli

Klient, který odpověděl, že se mu během docházky stal nějaký nepříjemný zážitek na otázku již dále neodpovídal, zda jej řešil s pracovníkem, či nikoliv

### Doporučil byste naši službu svým známým?

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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	16	89
<b>Ne</b>	0	0
<b>Nevím</b>	2	11



1 klient na otázku neodpověděl. Klient, který odpověděl, že neví, dále uvedl důvod, že osoby, kterým byla služba doporučena, do ní poté nechtěli docházet

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

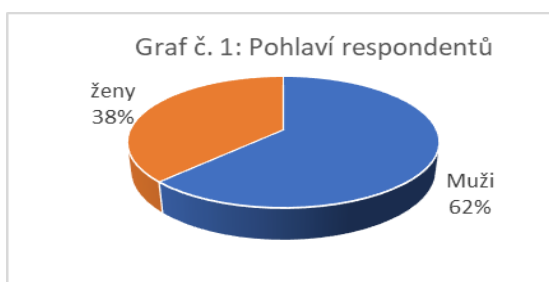
- Jen tak dál a klienti budou určitě spokojení
- Děkuji Animě Vivě
- Děkuji za Vaši službu, že můžu k Vám docházet
- Aby Anima dál fungovala a mohl jsem tam chodit
- Obrovské díky 😊
- Jsem moc ráda, že mě do Animy z PN paní Jana Kožiolová doporučila. Nepotkala bych tak skvělé lidi a neuměla bych to, co mě tam naučili. Za vše moc děkuji
- Cítím se tady velmi příjemně a na svou práci se těším
- Do Animy chodím ráda, cítím se tu v bezpečí
- Děkuji moc za podporu
- Chci Vám všem poděkovat za dobrou práci
- Jsem velice rád za služby, které Anima Viva poskytuje

### 3. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK (OBRÁZKOVÁ FORMA DOTAZNÍKU)

#### Jste muž x žena?

Tab. č. 1: Pohlaví respondentů

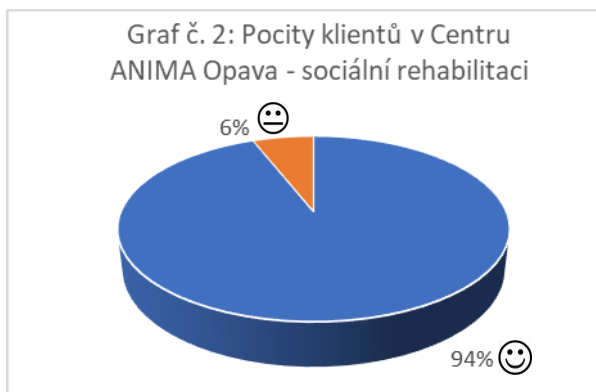
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Muži</b>	10	62
<b>Ženy</b>	6	38



#### Jak se u nás cítíte?

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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
😊	15	94
😐	1	6
😞	0	0



### **Co se Vám v Animě líbí?**

Klienti uvedli tyto odpovědi:

- Chodím rád na bubny a do vaření
- Líbí se mi tam
- Prostředí, učení úklidu
- Počítání
- Mohu navázat nová přátelství
- Práce
- Všechno se mi líbí, jsem spokojená
- Všechno (2krát)
- Chodím do Animy rád
- Vaření a učení
- Hra na hudební nástroje
- Učení hodin, čísel, písmen, hry, společenské akce
- Mám radost, že hraji pexeso a učím se hodiny
- Divadlo, hraní na bubny
- Že si můžu stříhat a počítat

### **Co se Vám v Animě nelíbí?**

Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- Nemám rád uklízení
- Čistící náradí – lepší mop
- Že mě někdo honí
- Není nic, co by se mi nelíbilo
- Nic (2krát)

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

Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

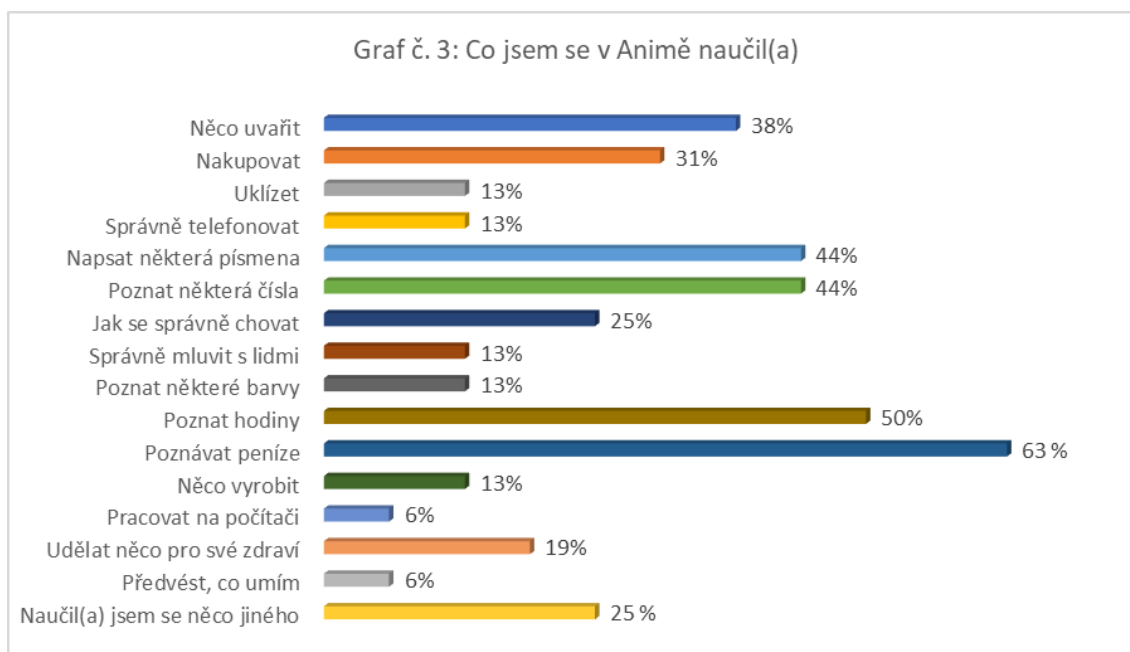
- Nechybí mi nic (uvedeno 3x)
- Nevím
- Nabídka brigády
- Chtěl bych se zúčastnit i jiných aktivit
- Více společenských akcí
- Víc soutěží
- Chtěl bych vařit

### 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	6	38
Nakupovat	5	31
Uklízet	2	13
Prát	0	0
Žehlit	0	0
Pracovat na zahradě	0	0
Obsluhovat v kavárně	0	0
Správně telefonovat	2	13
Napsat některá písmena	7	44
Poznat některá čísla	7	44
Jak se správně chovat	4	25
Jak správně mluvit s lidmi	2	13
Poznat některé barvy	2	13
Poznat hodiny	8	50
Jezdit autobusem	0	0
Poznávat peníze	10	63
Něco vyrobit	2	13
Pracovat na počítači	1	6
Předvést, co umím	1	6
Udělat něco pro své zdraví	3	19
Naučil(a) jsem se něco jiného	4	25



Uživatelé, kteří odpověděli, že se v sociální rehabilitaci naučili něco jiného, uvedli jako odpověď:

- bubnovat
- zavazovat tkaničku
- používat hudební nástroje
- česat se

### Děláte něco z toho doma?

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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	15	94
<b>Ne</b>	1	6



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

- vytahuji myčku, vysávám koberec, prach, leštím sklo, umývám podlahy, utírám nábytek, umývám mikrovlnku
- nakupuji, počítám peníze
- s podporou pracovníka pečeme
- uvařit, česat
- vařím, nakupuji, uklízím, peru, žehlím, počítám úkoly
- psaní, poznávání hodin
- předvádím, co umím
- procvičování čísel, podpis, hodiny
- opakuji si peníze, hodiny
- všechno
- uklízím zmetám
- nakupuji, uklízím
- vařit a nakupovat, jezdím trolejbusem