

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ SE SLUŽBOU SOCIÁLNÍ REHABILITACE ZA ROK 2021

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 2021 a kterým je služba poskytována i nadále v roce 2022. Cílovou skupinu dotazníkového šetření tvoří uživatelé s duševním onemocněním, lehkým a středně těžkým mentálním postižením a zdravotním postižením. Celkový počet respondentů činil 31.

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 14 uživatelů (výsledek šetření viz kapitola 3).

Průběh dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 7. 2. do 18. 2. 2022. Dotazníky byly rozdány 31 uživatelům, vráceno bylo 30 vyplněných dotazníků, návratnost činila 97 %.

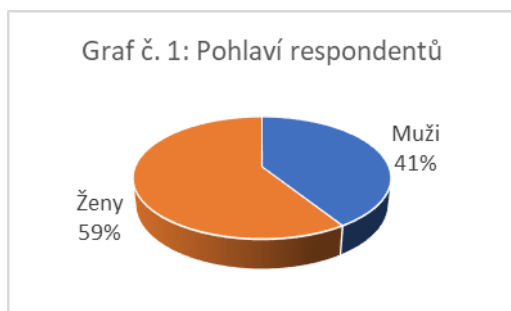
2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK (TEXTOVÁ FORMA DOTAZNÍKU)

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

Jste muž x žena?

Tab č. 1: Pohlaví respondentů

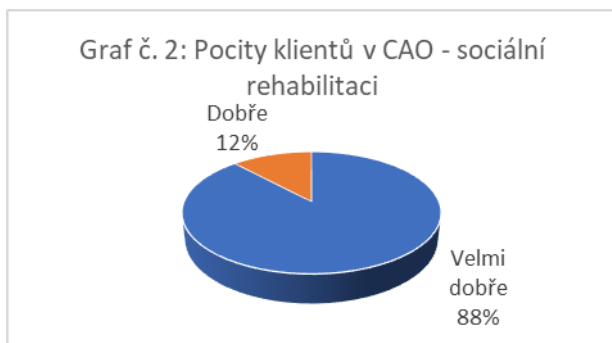
	Celkem	%
Muži	7	41
Ženy	10	59



Jak se u nás cítíte?

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

	Celkem	%
Velmi dobře	15	88
Dobře	2	12
Špatně	0	0
Velmi špatně	0	0



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

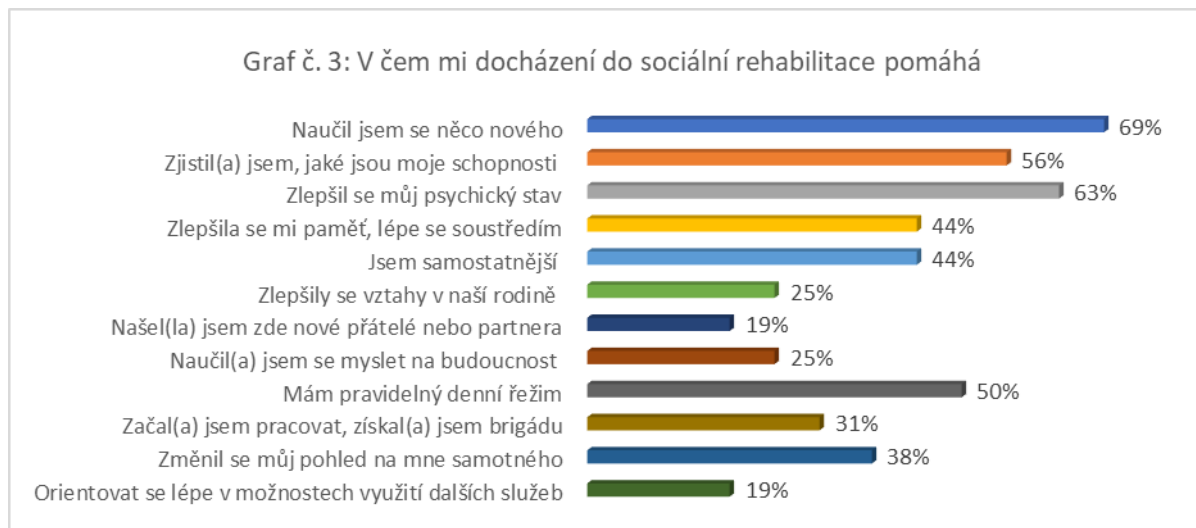
- Jsem klidnější a vyrovnanější, naučila jsem se relaxovat – lehnu si na gauč a vypustím myšlenky, taky mám takový příjemný den, chodím z animy pěšky a kochám se
- Nejím tolik sladkostí, cítím se dobře. Změnilo se mé soustředění k lepšímu
- Zlepšení pracovní schopnosti
- Více si věřím, naučila jsem se pracovat na počítači, umím si udělat čas sama na sebe a relaxovat
- Naučila jsem se na tabletu, více komunikuji s lidmi
- Jsem samostatná, více si věřím, samostatně se rozhodnu
- Chozením do ANIMY VIVY se zlepšil můj život
- Rád vařím
- Komunikace a nové poznatky, praktické pro život
- Pomáhá mi to abych se naučil vařit
- Umím lépe na PC pracovat
- Cílevědomost, paměť
- Nic se nezměnilo
- Jsem v rehabilitaci nová, mám zatím méně zkušeností se službou
- Začala jsem více vařit u sebe doma

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	11	69
Zjistil jsem, jaké jsou moje schopnosti a v čem jsem dobrý	9	56
Zlepšil se můj psychický stav	10	63
Zlepšila se mi paměť, lépe se soustředím, když něco dělám	7	44
Jsem samostatnější	7	44
Zlepšily se vztahy v naší rodině (lépe si rozumíme, více mě uznávají)	4	25
Našel jsem zde nové přátele nebo partnera	3	19
Naučil jsem se myslet na budoucnost a uvažovat o věcech dopředu	4	25
Mám pravidelný režim	8	50
Začal(a) jsem pracovat, získal jsem brigádu	5	31
Změnil se můj pohled na mě samotného (více si věřím, znám svou cenu)	6	38
Orientovat se v možnostech využití dalších služeb, kam můžu docházet	3	19
Zatím mi to v ničem nepomohlo	0	0
Jiné	0	0



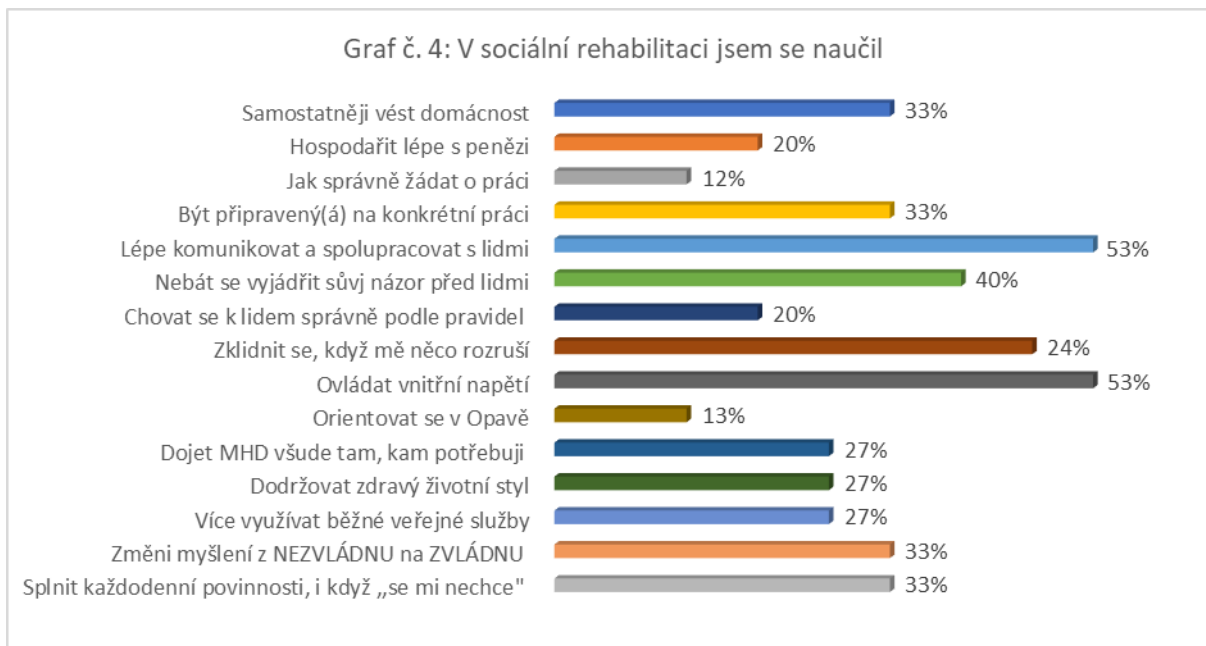
1 klient se k otázce nevyjádřil

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	5	33
Hospodařit lépe s penězi	3	20
Jak správně žádat o práci	2	13
Být připravený na konkrétní práci	5	33
Lépe komunikovat a spolupracovat s lidmi	8	56
Nebát se vyjádřit svůj názor před lidmi	6	40
Chovat se k lidem správně podle pravidel slušného chování	3	20
Zklidnit se, když mě něco rozruší	7	47
Ovládat vnitřní napětí tak, abych zvládl situace, kterých se bojím	8	56
Vyřídit si potřebné věci na úřadě	1	7
Orientovat se v Opavě	2	13
Dojet MHD všude tam, kam potřebuji	4	27
Dodržovat zdravý životní styl	4	27
Více využívat běžné veřejné služby (obchody, kino, divadlo, akce)	4	27
Změnit myšlení z NEZVLÁDNU na ZVLÁDNU	5	33
Splnit každodenní povinnosti, i když „se mi nechce“	5	33
Jiné	0	0



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.

	Celkem	%
Ano	13	87
Ne	2	13



Uživatel, který zvolil odpověď Ne dále uvedl důvod – „Chodím do kavárny, ale doma na to nemám příslušenství“.

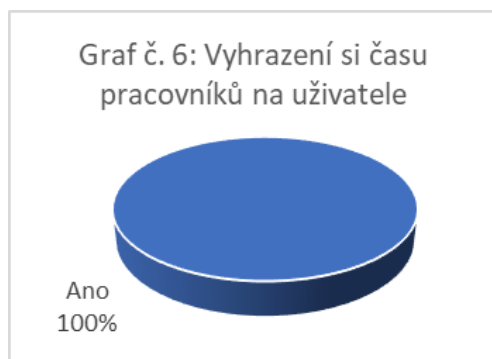
Jeden z uživatelů, který zvolil odpověď Ano dále uvedl – „Začal jsem více komunikovat s lidmi“.

2 klienti na otázku neodpověděli.

Věnují se Vám pracovníci dostatečně?

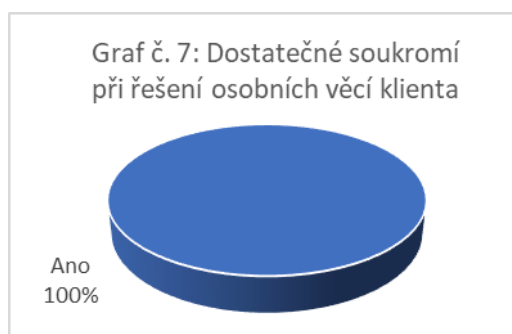
Tab. č. 6: Vyhrazení si času pracovníka na uživatele

	Celkem	%
Ano	17	100
Ne	0	0
Někdy	0	0

**Máte při řešení Vašich problémů s pracovníkem dostatečné soukromí?**

Tab. 7: Dostatečné soukromí při řešení osobních věcí klienta

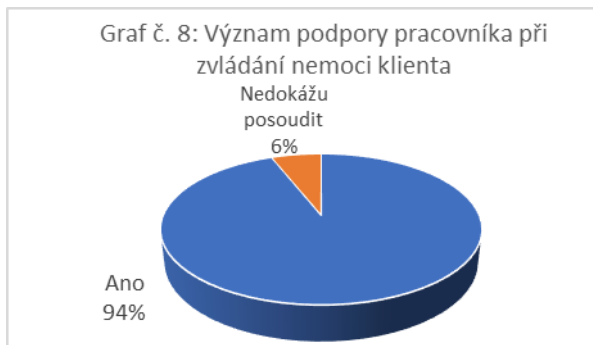
	Celkem	%
Ano	17	100
Ne	0	0
Někdy	0	0



Pomáhá Vám podpora pracovníků ve Vašem životě s nemocí?

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

	Celkem	%
Ano	15	94
Ne	0	0
Nedokážu posoudit	1	6

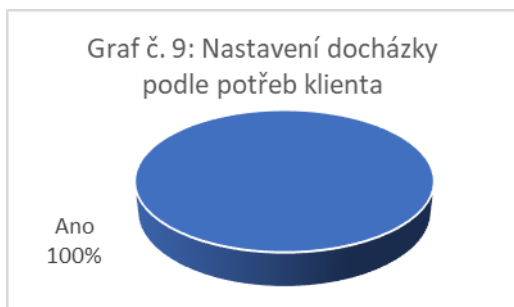


1 klient na otázku neodpověděl

Je s Vámi docházka do aktivit nastavena podle Vašich potřeb?

Tab. č. 9: Nastavení docházky podle potřeb klienta

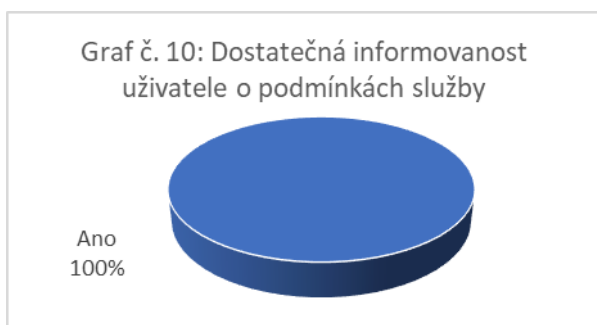
	Celkem	%
Ano	17	100
Ne	0	0



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

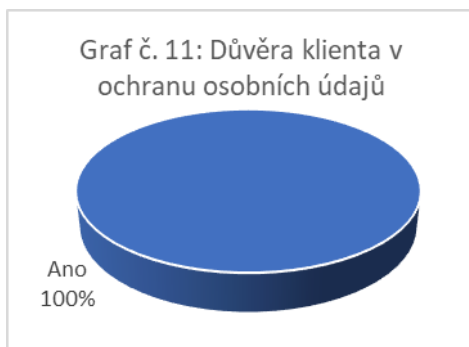
	Celkem	%
Ano	17	100
Ne	0	0



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

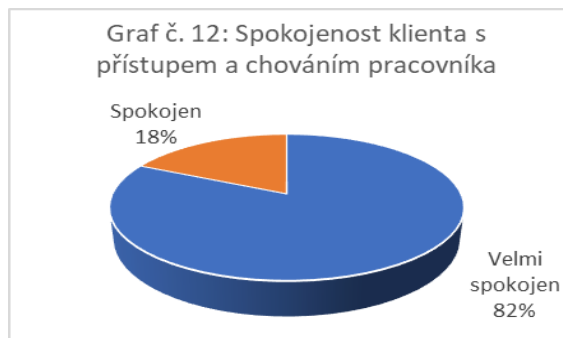
	Celkem	%
Ano	17	100
Ne	0	0



Jste spokojen s přístupem a chováním pracovníků?

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

	Celkem	%
Velmi spokojen	14	82
Spokojen	3	18
Nespokojen	0	0
Velmi nespokojen	0	0

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

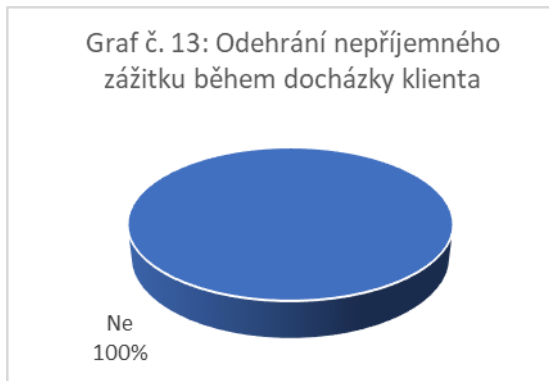
Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- Empatie, trpělivost, upřímnost
- Přístup
- To, že se kdykoliv na kohokoliv můžu obrátit, když potřebuji s něčím pomoci, i když nejsem v animě a vždy mi pomůžou, poradí
- Profesionální přístup, přátelské chování, ochota mě vyslechnout, ochota řešit se mnou mé problémy
- Komunikativnost
- Ochotu, přátelský přístup
- Oceňují vstřícnost
- Otevřenost, stahu pomoci, vést k samostatnosti a zodpovědnosti

Stal se Vám v roce 2021 u nás během docházky nějaký nepříjemný zážitek?

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

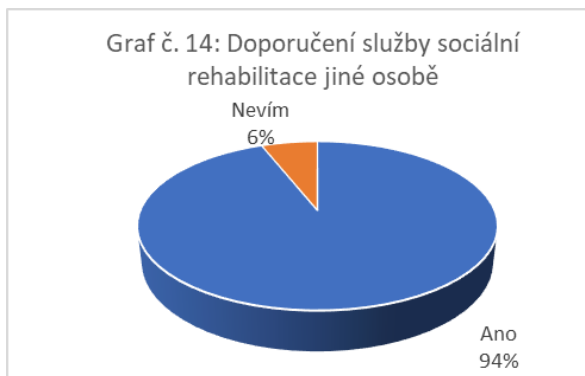
	Celkem	%
Ano	0	0
Ne	17	100
Nechci odpovídat	0	0



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



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

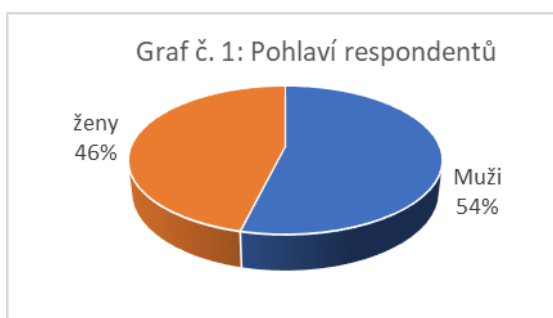
- Děkuji za snahu a podporu při aktivitách
- Jsou tu všichni moc milí, ráda sem docházím. Z Animy odcházím vždy nabitá energií a když mám nějaký problém tak mi vždy poradí
- Jsem velice spokojená. Děkuji za laskavý přístup
- Ráda k Vám chodím, těším se. Jsem s Vaší službou spokojená
- Jsem velice ráda, že mohu docházet do ANIMY VIVI, kde se mi dostane vždy pochopení
- ANIMA VIVA pomáhá lidem
- Cítím se u vás dobře, jsem spokojen
- Děkuji
- Ať jste spokojeni s každým klientem na muzikoterapii jako se mnou

3. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK (OBRÁZKOVÁ FORMA DOTAZNÍKU)

Jste muž x žena?

Tab. č. 1: Pohlaví respondentů

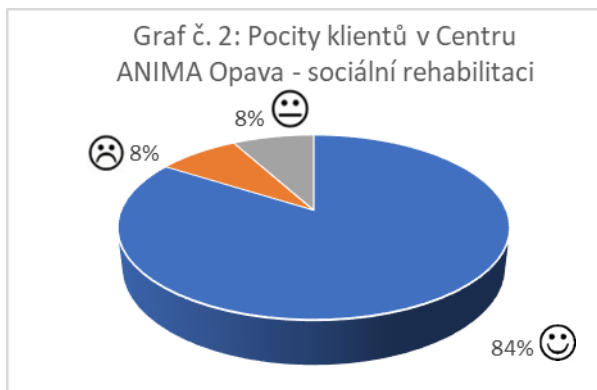
	Celkem	%
Muži	7	54
Ženy	6	46



Jak se u nás cítíte?

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

	Celkem	%
😊	11	84
😐	1	8
☹️	1	8



Co se Vám v Animě líbí?

Klienti uvedli tyto odpovědi:

- Všechno (4krát)
- Líbila se mi ta ženská, líbilo se vždycky
- Zpívání
- Nové písničky
- Monika
- Muzikoterapie
- Psaní
- Líbí se mi nákupy, akce, které pořádá anima a soutěže
- Chci, aby tady byly nějaké holky
- Učí vařit, peníze počítat

Co se Vám v Animě nelíbí?

Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- Když se bavíme, tak nám řeknou nerušit
- Něco se učit
- Akce, které probíhají od 9–11 hodin
- Že jsme sami u jednoho stolu

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

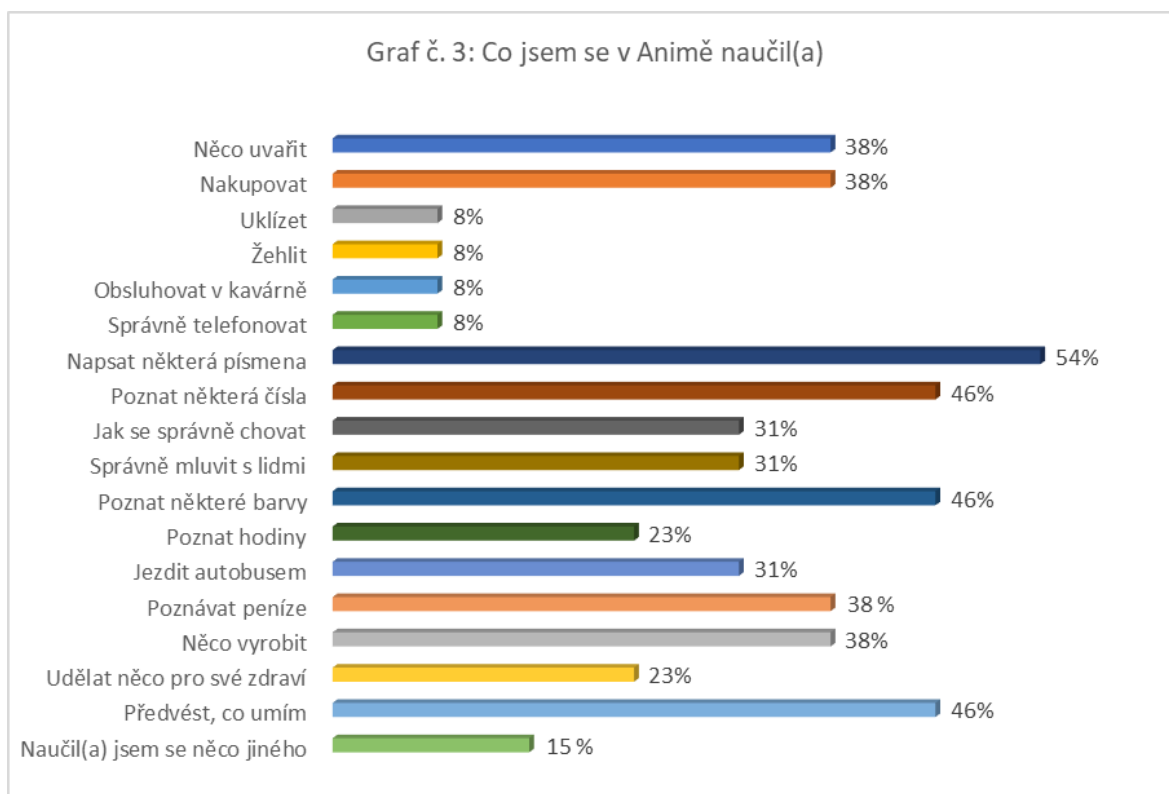
Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- Holky. Seznámení s holkami
- Náladu dobrou na ještě lepší
- Petr říká, že chce zlepšit lepení
- Chtěla bych chodit častěji

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	5	38
Nakupovat	5	38
Uklízet	1	8
Prát	0	0
Žehlit	1	8
Pracovat na zahradě	0	0
Obsluhovat v kavárně	1	8
Správně telefonovat	1	8
Napsat některá písmena	7	54
Poznat některá čísla	6	46
Jak se správně chovat	4	31
Jak správně mluvit s lidmi	4	31
Poznat některé barvy	6	46
Poznat hodiny	3	23
Jezdit autobusem	4	31
Poznávat peníze	5	38
Něco vyrobit	5	38
Pracovat na počítači	0	0
Předvést, co umím	6	46
Udělat něco pro své zdraví	3	23
Naučil(a) jsem se něco jiného	2	15



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

- Soustředění
- Na zahradě

Děláte něco z toho doma?

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

	Celkem	%
Ano	13	100
Ne	0	0



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

- Nakupování, jak se správně chovat, poznávání hodin, poznávání peněz, jezdit autobusem
- Uvařit kávu
- Chodím nakupovat
- Vařím polívku, brambory
- Vše, co se zaškrtno 2x (myšleno v konkrétním dotazníku – nakupovat, napsat některá písmena, poznat některá čísla, jak se správně chovat, poznat některé barvy, poznat hodiny, poznávat peníze apod.)
- Bubny
- Dává na nástěnku mamce
- Správné chování, správné mluvení s lidmi apod.
- Zpívám písničky, ukazují, jak hrají na hudební nástroje
- Zpívám písničky