

## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ SE SLUŽBOU SOCIÁLNÍ REHABILITACE ZA ROK 2022

### 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 2022 a kterým je služba poskytována i nadále v roce 2023. Cílovou skupinu dotazníkového šetření tvoří uživatelé s duševním onemocněním, lehkým a středně těžkým mentálním postižením a zdravotním postižením. Celkový počet respondentů činil 29.

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

#### **Průběh dotazníkového šetření**

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 30. 1. do 10. 2. 2023. Dotazníky byly rozdány 29 uživatelům, vráceno bylo 28 vyplněných dotazníků, návratnost činila 97 %.

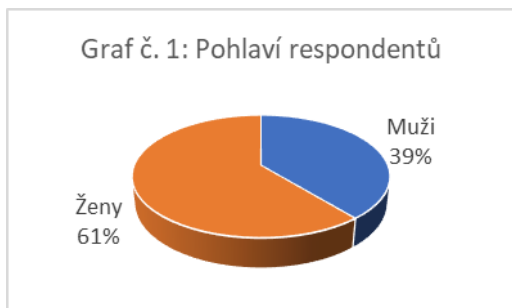
## 2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK (TEXTOVÁ FORMA DOTAZNÍKU)

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

### Jste muž x žena?

Tab č. 1: Pohlaví respondentů

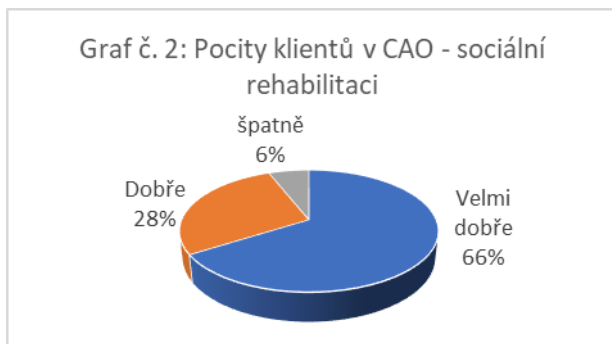
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Muži</b>	7	39
<b>Ženy</b>	11	61



### 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>	12	66
<b>Dobře</b>	5	28
<b>Špatně</b>	1	6
<b>Velmi špatně</b>	0	0



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

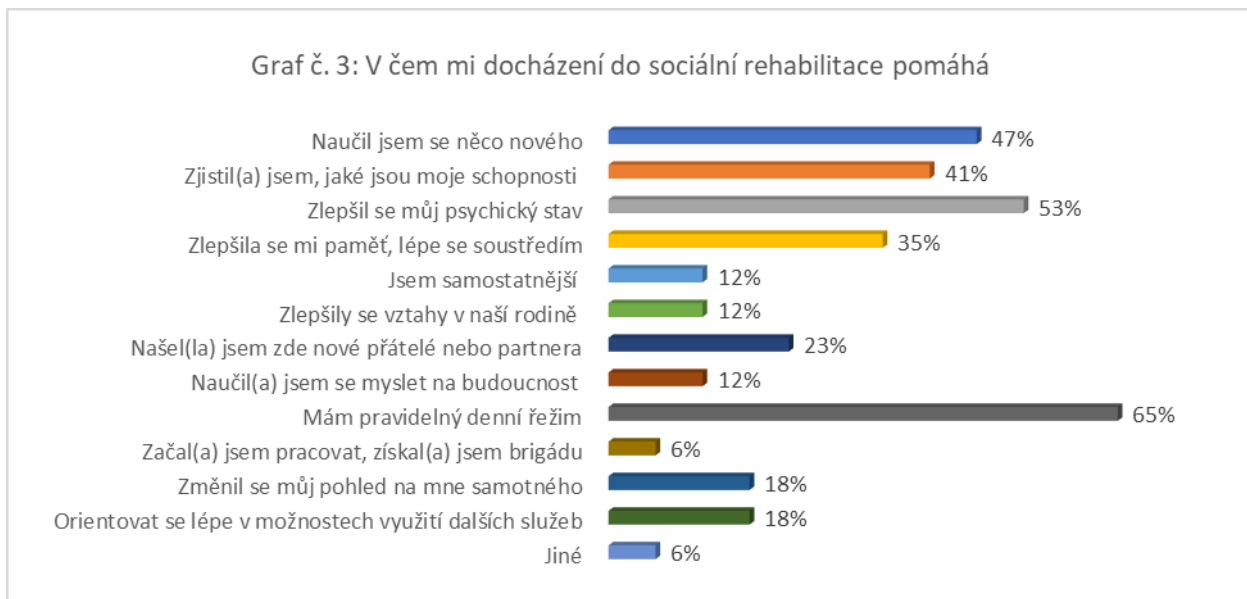
- Změnila se docházka, protože to mělo větší řád, systém
- Volný čas utíká rychleji a dobře spím bez snů. Tabletky беру pravidelně. Pravidelný režim mám
- Pravidelnost, pocit uspokojení
- Jsem spokojenější, potřebná, což mi dělá dobře
- Mám pravidelný režim a dostanu se mezi lidi
- Byl nastavený režim a spokojenost, že můžu pomáhat a naplněnost
- Našla jsem si nový program, učím se pracovat se svými emocemi. Docházka zde mne obohacuje
- Lepší orientace v situacích, které mi dříve přinášely obavy
- Chodím sám do obchodu
- Mám pravidelný režim
- Udržování paměti – TKF
- Dokáži se lépe vyjadřovat, komunikovat s lidmi
- Nevím, asi lepší vztah s rodinou, více citů a lásky a schopnost dělat doma domácí práce, uklízet, vysávat, vařit atd.

### 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	8	47
Zjistil jsem, jaké jsou moje schopnosti a v čem jsem dobrý	7	41
Zlepšil se můj psychický stav	9	53
Zlepšila se mi paměť, lépe se soustředím, když něco dělám	6	35
Jsem samostatnější	2	12
Zlepšily se vztahy v naší rodině (lépe si rozumíme, více mě uznávají)	2	12
Našel jsem zde nové přátele nebo partnera	4	23
Naučil jsem se myslet na budoucnost a uvažovat o věcech dopředu	2	12
Mám pravidelný režim	11	65
Začal(a) jsem pracovat, získal jsem brigádu	1	6
Změnil se můj pohled na mě samotného (více si věřím, znám svou cenu)	3	18
Orientovat se v možnostech využití dalších služeb, kam můžu docházet	3	18
Zatím mi to v ničem nepomohlo	0	0
Jiné	1	6



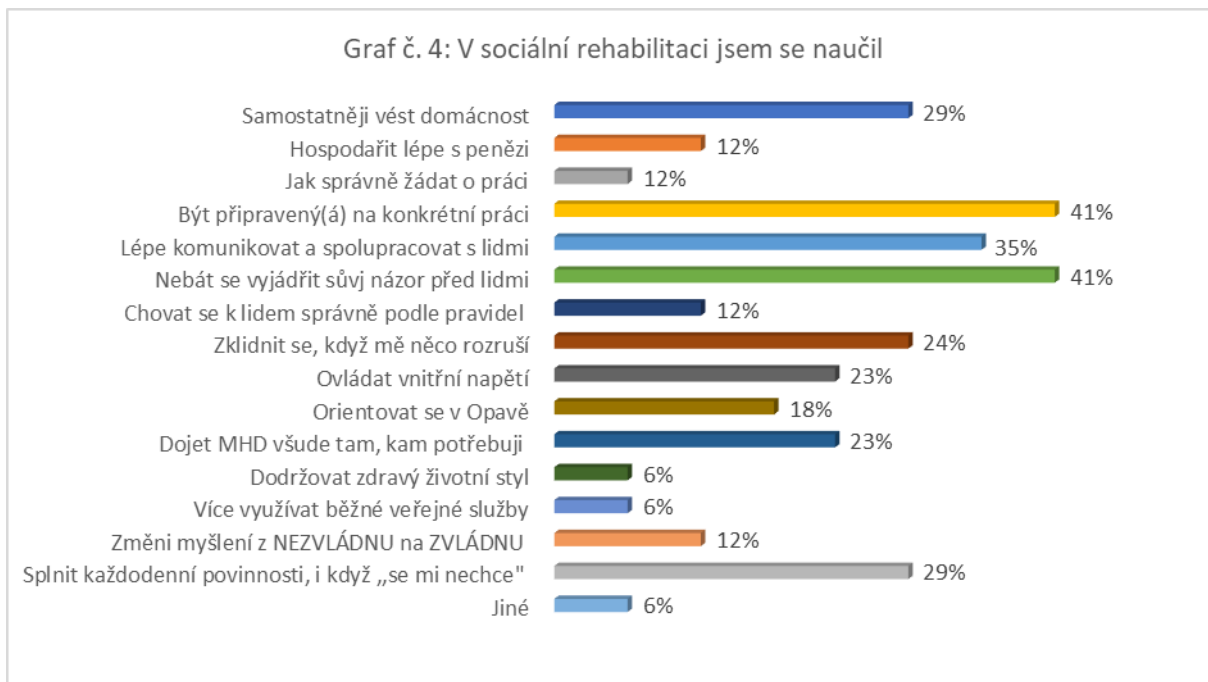
1 klient se k otázce nevyjádřil.

### 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	29
Hospodařit lépe s penězi	2	12
Jak správně žádat o práci	1	6
Být připravený na konkrétní práci	7	41
Lépe komunikovat a spolupracovat s lidmi	6	35
Nebát se vyjádřit svůj názor před lidmi	7	41
Chovat se k lidem správně podle pravidel slušného chování	2	12
Zklidnit se, když mě něco rozruší	5	29
Ovládat vnitřní napětí tak, abych zvládl situace, kterých se bojím	4	23
Vyřídit si potřebné věci na úřadě	1	6
Orientovat se v Opavě	3	18
Dojet MHD všude tam, kam potřebuji	4	23
Dodržovat zdravý životní styl	1	6
Více využívat běžné veřejné služby (obchody, kino, divadlo, akce)	1	6
Změnit myšlení z NEZVLÁDNU na ZVLÁDNU	2	12
Splnit každodenní povinnosti, i když „se mi nechce“	5	29
Jiné	1	6



1 klient na otázku neodpověděl

### 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



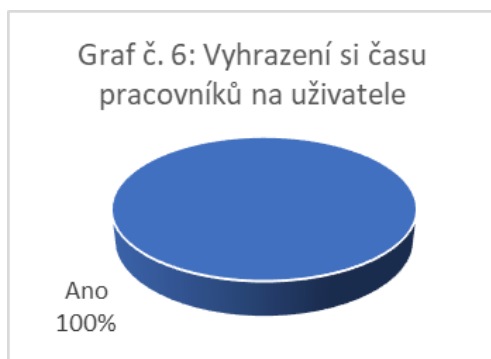
Jeden z uživatelů, který zvolil odpověď Ano dále uvedl – „Dávat věci na místo a říkat si to nahlas“.

2 klienti na otázku neodpověděli

### Věnují se Vám pracovníci dostatečně?

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

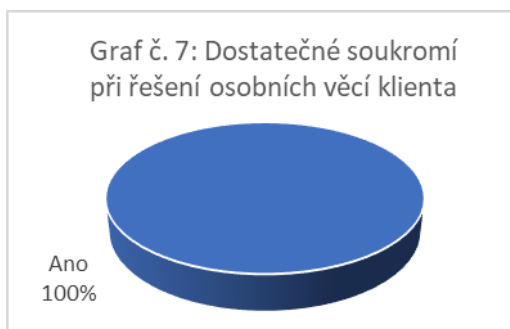
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	18	100
<b>Ne</b>	0	0
<b>Někdy</b>	0	0



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

Tab. 7: Dostatečné soukromí při řešení osobních věcí klienta

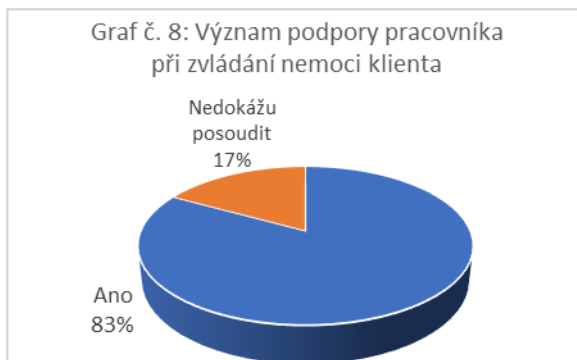
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	18	100
<b>Ne</b>	0	0
<b>Někdy</b>	0	0



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

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

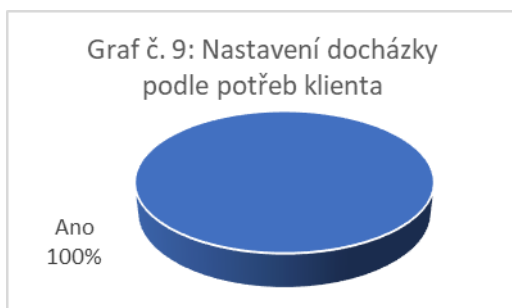
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Ano</b>	15	83
<b>Ne</b>	0	0
<b>Nedokážu posoudit</b>	3	17



### 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

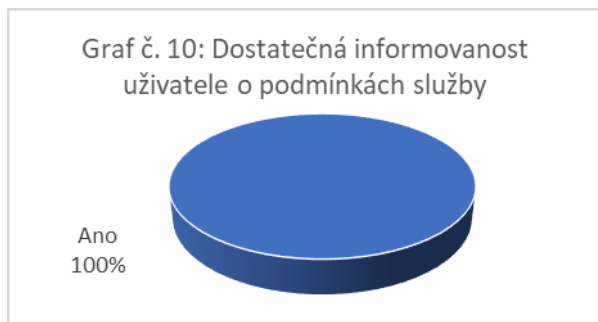


1 klient na otázku neodpověděl

### 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

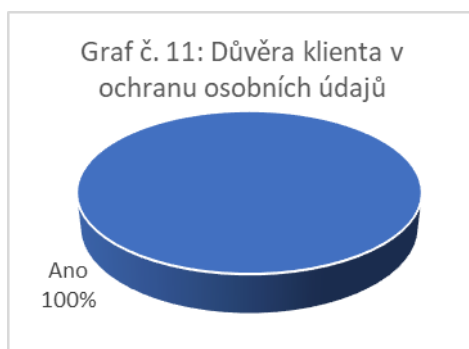
	Celkem	%
Ano	18	100
Ne	0	0



**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

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



**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>	13	72
<b>Spokojen</b>	5	28
<b>Nespokojen</b>	0	0
<b>Velmi nespokojen</b>	0	0





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

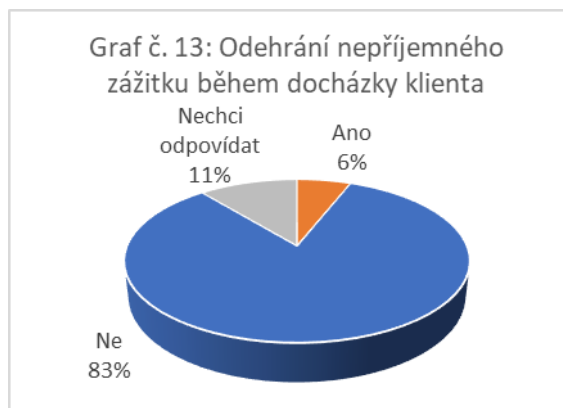
Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- Vstřícnost k lidem, nadhled na dané témata
- Upřímnost, znalosti, výborný přístup
- Chodím pravidelný čas, můžu se omluvit telefonem, je to dobrý přístup pracovníků. Oceňuji dochvilnost a trpělivost
- Jsou hodní – poradí a pomůžou
- Umění naslouchat a věnovat se mi
- Trpělivost, vždy usměvavá a připravená
- Skromnost
- Že jsou ke klientům trpěliví, ochotní, umí poradit při práci
- Jsou tu velmi milí a vstřícní pracovníci a doporučila bych to všem lidem

### **Stal se Vám v roce 2022 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	83
<b>Nechci odpovídat</b>	2	11



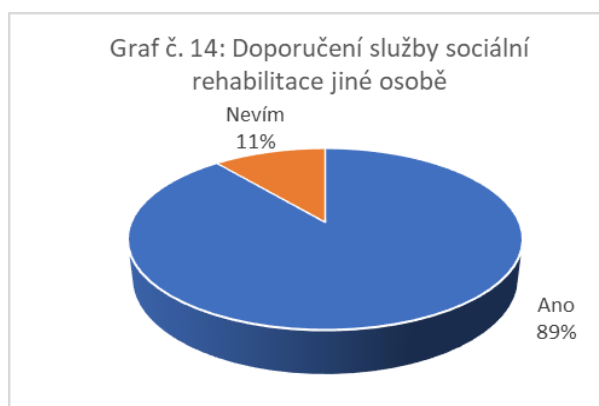
3 klienti, kteří u otázky odpověděli „Ano“ a „Nechci odpovídat“ dále uvedli, že v jednom případě daný problém dále řešili s pracovníkem, jeden z klientů nechtěl daný problém řešit a jeden klient problém neřešil, protože nevěděl jak

## 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

Jeden klient, který odpověděl „nevím“, dále svou odpověď rozvedl „nevím, zda by lidé v okolí bydliště pochopili rozdíl mezi rehabilitací (trénink paměti, nácvik studené kuchyně), recepční a prací“.



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

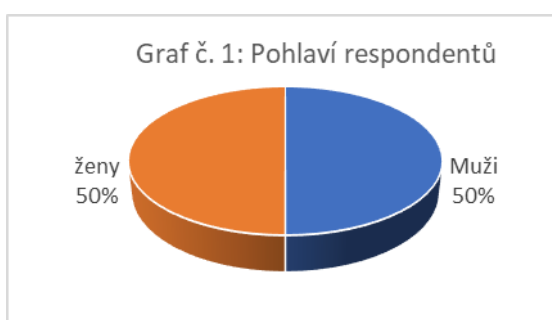
- Doporučila jsem sousedům kavárnu a Anima Viva. Cítím se tu dobře. Příjemné a klidné prostředí
- Je mi u vás moc dobře a když budu mít možnost, určitě vás dále doporučím
- Děkuji za příjemný přístup a ohleduplnost
- Do Animy chodím moc ráda, doma mám stále stresy ohledně manžela, v Animě se uvolním a zklidním. Těším se na komunity. Všichni zaměstnanci – terapeuti mi poradí s daným problémem a když potřebuji pomoc, vše mi vysvětlí.
- Abyste v této službě pokračovali, jste moc úžasní a hodní
- Jste super!!! Empatičtí, vlídní. Jen tak dál
- Moc děkuji že jste a mohla jsem se naučit pracovat v kavárně
- Že jste super lidi a je mi s vámi velmi dobře
- Buďte stále tak úžasní jako do teď. Mám Vás všechny moc ráda
- Ať se daří i v roce 23 :)
- Děkuji za pomoc a trpělivost

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

#### Jste muž x žena?

Tab. č. 1: Pohlaví respondentů

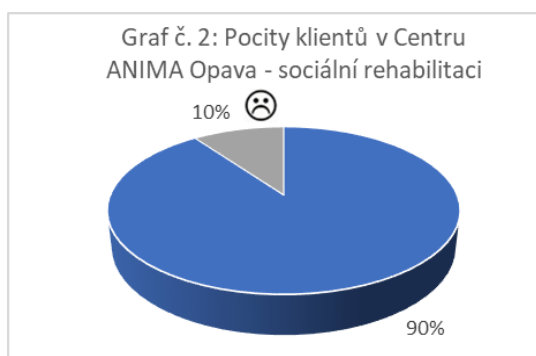
	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
<b>Muži</b>	5	50
<b>Ženy</b>	5	50



#### Jak se u nás cítíte?

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

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>
😊	9	90
😐	0	8
☹️	1	10



### Co se Vám v Animě líbí?

Klienti uvedli tyto odpovědi:



- Že jste všichni hodní (2x)
- Všechno (3x)
- Můžu relaxovat, bubnovat
- Že se tam učím
- Že si dám kafe, pohár v kavárně
- Vaření
- Vymalované prostředí
- Prostor
- Paní Marta

### Co se Vám v Animě nelíbí?

Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- Nic
- Vaření

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

Uživatelé uvedli tyto odpovědi:

- Nic nechybí, nevím
- Nic (2x)
- Nevím
- Chtěl bych soutěžit, udělat soutěže, když se sejdeme

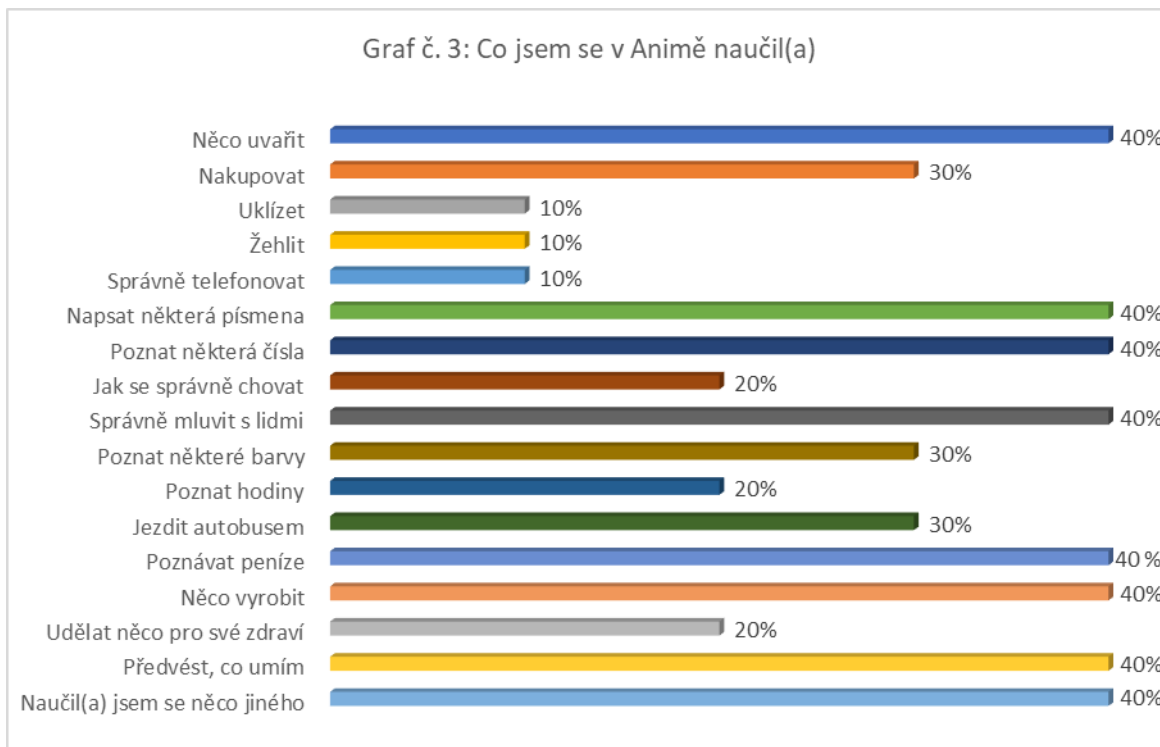
**Odpořď ANIMA VIVA z.s.:** Z uvedeně odpovědi se dá odvozovat, že klient hovoří o komunitách, které probíhají 1x měsíčně. Téma komunit je voleno ze strany pracovníků s ohledem na udržování sociálních kontaktů mezi klienty, na posilování sociálních dovedností a kognitivních funkcí ve skupině. Dle toho jsou do programu některých komunit zařazeny různé soutěže a toto nastavení pracovnice chtějí zachovat i nadále.

### 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	4	40
Nakupovat	3	30
Uklízet	1	10
Prát	0	0
Žehlit	1	10
Pracovat na zahradě	0	0
Obsluhovat v kavárně	0	0
Správně telefonovat	1	10
Napsat některá písmena	4	40
Poznat některá čísla	4	40
Jak se správně chovat	2	20
Jak správně mluvit s lidmi	4	40
Poznat některé barvy	3	30
Poznat hodiny	2	20
Jezdit autobusem	3	30
Poznávat peníze	4	40
Něco vyrobit	4	40
Pracovat na počítači	1	10
Předvést, co umím	4	40
Udělat něco pro své zdraví	2	20
Naučil(a) jsem se něco jiného	4	40



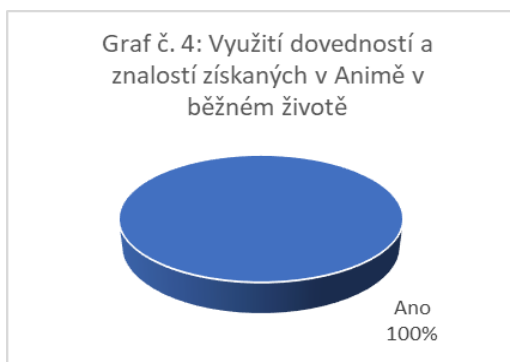
Uživatelé, kteří odpověděli, že se v sociální rehabilitaci naučili něco jiného, uvedli jako odpověď:

- Zavazovat tkaničku
- Vyznat se v Opavě
- Trénovat paměť
- Učesat se, něco číst

### 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>	10	100
<b>Ne</b>	0	0



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

- Vaření
- Všechno uvedené
- Píšu úkoly, maluju na papír
- Zpívání, zlepšilo se oslovování pracovníků a spolubydlících
- Vařím, nakupuju, žehlím
- Počítám peníze, podepisuju se, píšu si do kalendáře
- Něco si uvařím, cestuji sám do Opavy a vyznám se tam, zajdu si k holiči a nakoupím si co potřebuji
- Zpívání, tleskání – dlaněmi do steh
- Relaxace, zpívání
- Utírám prach, vyndám myčku, vysávám, zametám sněh