

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ PRO SPOLUPRACUJÍCÍ ODBORNÍKY A ORGANIZACE – ZPĚTNÁ VAZBA ZA ROK 2019

1. METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Cíl dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na získání zpětné vazby týkající se spolupráce služeb ANIMA VIVA z.s. s odborníky jiných institucí, dále sociálními, zdravotními a návaznými službami.

Cílem šetření bylo zjistit zpětnou vazbu na informovanost o poskytovaných sociálních službách odborného sociálního poradenství a sociální rehabilitace, získat hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb ze strany spolupracujících institucí a odborníků.

Cílová skupina – respondenti

Celkový počet činil 29 vytipovaných spolupracujících respondentů.

Metoda šetření

Šetření proběhlo prostřednictvím strukturovaných dotazníků, zpracovaných interaktivní formou: <https://www.click4survey.cz/>. 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 zpracovány prostřednictvím dotazníkového programu aplikace „Click4Survey“ a následně zodpovědnými pracovníky zapracovány do přílohy č. 4 – „Vyhodnocení dotazníků pro spolupracující odborníky a organizace za rok 2019“.

Průběh dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 26. 2. do 10. 3. 2020, následně pak dodatečně ještě do 31.3.2020. Dotazníky byly zaslány 29 respondentům, návratnost činila 12 dotazníků, v přepočtu na procenta byla návratnost 41 %.

2. VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK (TEXTOVÁ FORMA DOTAZNÍKU)

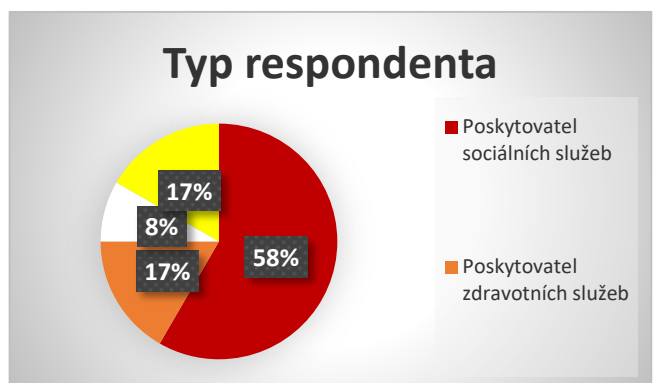
Hodnocení dotazníkového šetření proběhlo záznamem četností odpovědí do tabulek a grafů.

Označení typu respondenta

Tab č. 1: Typ respondenta

Typ respondenta	Celkem	%
Poskytovatel sociálních služeb	7	58
Poskytovatel zdravotních služeb	2	17
Poskytovatel návazných služeb	1	8
Jiný spolupracující subjekt (veřejná instituce, úřad, opatrovník...)	2	17

Graf č. 1: Typ respondenta



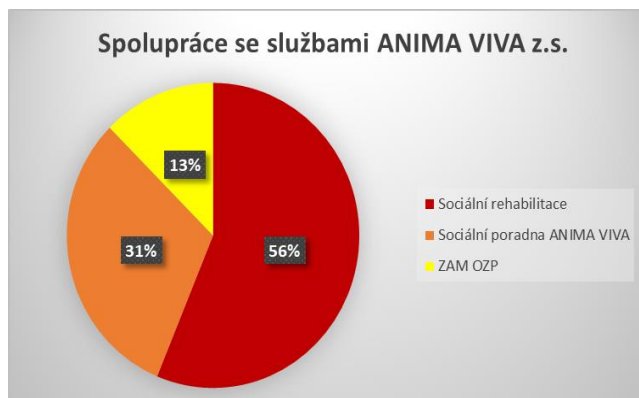
Se kterou ze služeb ANIMA VIVA z.s. respondenti v roce 2019 spolupracovali?

U této otázky mohl respondent uvést více odpovědí

Tab č. 2: Typ služby spolupracující s respondentem

Název služby	Celkem	%
Sociální rehabilitace	9	56
Sociální poradna ANIMA VIVA	5	31
ZAM OZP	2	13

Graf č. 2: Spolupráce se službami ANIMA VIVA z.s.

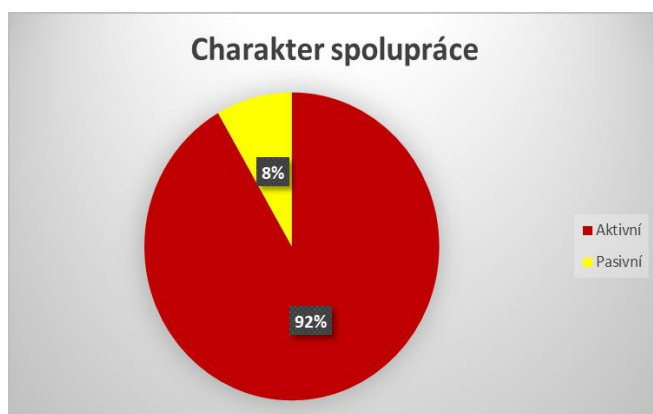


Jak vnímají respondenti vzájemnou spolupráci?

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

Charakter spolupráce	Celkem	%
Aktivní	11	92
Formální	0	0
Pasivní	1	8

Graf č. 3: Charakter spolupráce



Respondenti využili možnost doplnit vlastními slovy vnímání vzájemné spolupráce:

- Naše spolupráce je aktivní, s některými klienty služby docházíme vícekrát a opakovaně
- Naše spolupráce je aktivní dle potřeb pacienta
- Naše spolupráce je pasivní, není zájem o komunikaci s námi
- Naše spolupráce je aktivní, velmi dobrá spolupráce
- Naše spolupráce je aktivní, velmi aktivní

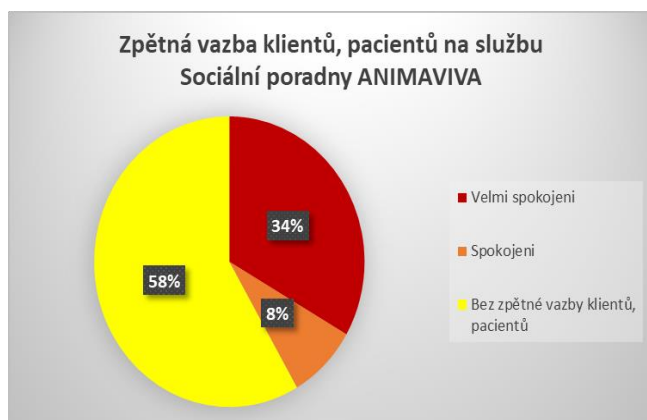
- Naše spolupráce je aktivní, dobrá spolupráce
- Naše spolupráce je aktivní, výměna informací, způsoby komunikace s klientem pomocí AAK
- Naše spolupráce je aktivní, v případě potřeby jsme v telefonickém či písemném kontaktu
- Naše spolupráce je aktivní, pravidelná potřebná komunikace
- Naše spolupráce je aktivní, osobní pohovory
- Naše spolupráce je aktivní, spolupráce na dobré úrovni
- Naše spolupráce je aktivní, spolupráce je na dobré a přátelské úrovni

Mají respondenti zpětnou vazbu od osob, kterým doporučili službu Sociální poradny ANIMA VIVA?

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

Zpětná vazba od klientů, pacientů	Celkem	%
Velmi spokojeni	4	33
Spokojeni	1	8
Spíše spokojeni	0	0
Spíše nespokojeni	0	0
Nespokojeni	0	0
Bez zpětné vazby klientů, pacientů	7	58

Graf č. 4: Zpětná vazba klientů, pacientů na službu Sociální poradny ANIMA VIVA



Jak vnímají respondenti poskytování odborného sociálního poradenství Sociální poradnou ANIMA VIVA?

- Služba je pro nás velmi přínosná, pracovnice skvělá, ochotná a vzdělaná. Jsme moc spokojeni.
- Odbornost, vždy šité na míru každému klientovi
- Důležité a přínosné pro klienty

- Je to dobrá věc
- Kladně
- Klienti si službu vždy velmi chválí, dobrá spolupráce
- Nemám vlastní zkušenost a ani žádnou zpětnou vazbu, ale pokud tato služba funguje, jak má, tak je to jenom dobře
- Nemáme zpětné vazby od klientů, takže nemůžeme posoudit
- Nevyužili jsme
- Nevyužívám
- Nevyužíváme
- Vlastní zkušenost nemám, vnímám tuto službu jako velmi přínosnou

Mají respondenti zpětnou vazbu od osob, kterým doporučili službu Sociální rehabilitace?

Tab. č. 5: Zpětná vazba klientů, pacientů na službu Sociální rehabilitace

Zpětná vazba od klientů, pacientů	Celkem	%
Velmi spokojeni	4	33
Spokojeni	4	33
Spíše spokojeni	1	8
Spíše nespokojeni	0	0
Nespokojeni	0	0
Bez zpětné vazby klientů, pacientů	3	24

Graf č. 5: Zpětná vazba klientů, pacientů na službu Sociální rehabilitace



Jak vnímají respondenti poskytování služby Sociální rehabilitace?

- Důležitá práce, ale cílová skupina je omezená
- Jedná se o potřebnou službu. Je dobře, že je na území SMO sociální rehabilitace zabezpečena
- Klienti hodnotí kladně

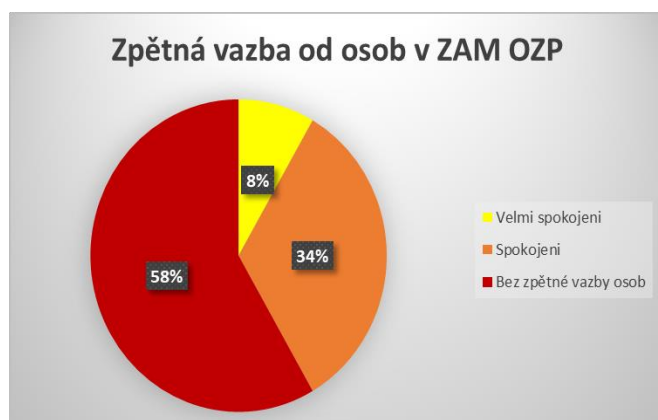
- Myslím si, že by bylo zapotřebí více takových služeb. Klienti, kteří v minulosti využívali tuto službu a v současnosti využívají naši službu, hovoří o této službě jen pozitivně
- Poskytování sociální služby Sociální rehabilitace vnímám jako velmi přínosnou pro hendikepované občany našeho města
- Pravidelná spolupráce se zařízením DOZP Sírius Opava, snaha personálu o podporu při rozvoji soběstačnosti klienta
- Profesionální, osobní, vstřícné k AAK. Klienti k Vám rádi chodí a těší se na Vaše akce
- Uživatelé se více zapojují do aktivního života
- Velmi dobrý a vstřícný přístup
- Přínosné pro klienty
- Pacienti z AT s touto službou nespolupracují

Mají respondenti zpětnou vazbu od osob, kteří díky jejich doporučení našli práci v ANIMA VIVA z.s.?

Tab. č. 6: Zpětná vazba osob v ZAM OZP

Zpětná vazba od osob v ZAM OZP	Celkem	%
Velmi spokojeni	1	8
Spokojeni	4	34
Spíše spokojeni	0	0
Spíše nespokojeni	0	0
Nespokojeni	0	0
Bez zpětné vazby osob	7	58

Graf č. 6: Zpětná vazba osob v ZAM OZP



Jak vnímají respondenti zaměstnávání osob se zdravotním postižením naší organizací?

- Nevyužili jsme
- Pac. z odd. AT s touto službou nespolečují
- Velmi důležité vzhledem k nedostatku chráněných pracovních míst
- Mají sami ze sebe radost
- Velmi pozitivně
- Klienti si službu chválí, spokojeni
- Nevyužili jsme
- Zaměstnávání OZP je potřebnou aktivitou a je dobře, že je na území našeho města kavárna, kde lidé se zdravotním znevýhodněním mají šanci pracovat
- Kladně, mají pocit sounáležitosti a potřeby, necítí se tak být výjimeční, nepotřební a neužiteční
- Je to důležité
- Zaměstnávání osob u ANIMA VIVA vnímám jako velmi přínosné pro hendikepované občany našeho města
- Zaměstnávání těchto osob je velice potřebné, ale nesmírně náročné. Pokud mluvíme o rovnoprávnosti a právech, je tato oblast stále v pozadí.

Domnívají se respondenti, že bychom měli v organizaci něco zlepšit?

Tab. č. 7: Návrhy na zlepšení služeb

Návrhy na zlepšení služeb	Celkem	%
Ano	2	17
Ne	4	33
Nevím, nedokážu posoudit	6	50

Graf č. 7: Návrhy na zlepšení služeb



A co by tím návrhem na zlepšení služeb podle respondentů mělo být?

- Případové vedení i s klientem

- Rozšíření cílové skupiny

Co navrhují respondenti ke zlepšení vzájemné spolupráce?

Respondenti odpověděli následovně:

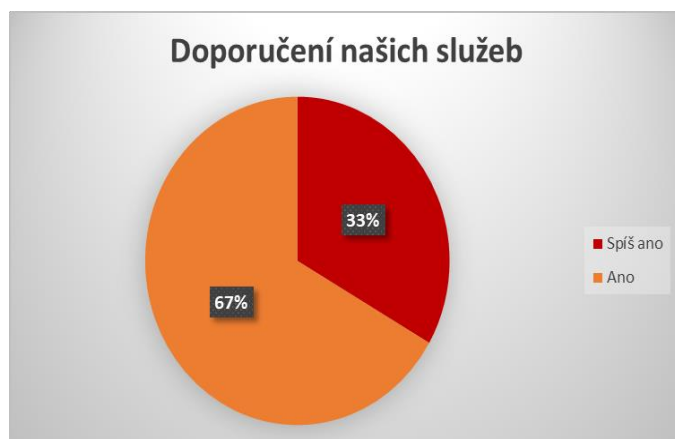
- Jsme spokojeni
- Stávající spolupráce je vyhovující
- Vše v pořádku
- Nic mě nenapadá
- Zvýšení kapacity některých činností např. vaření, aby se mohli zúčastnit i další naši klienti
- Zatím se současně nastavená spolupráce jeví jako vyhovující
- Nedokážu posoudit
- Další spolupráce
- Spolupráce je kvalitní
- Nadále aktivní prohlubování spolupráce

Doporučili by respondenti naše služby svým rodinným příslušníkům, sousedům, známým, klientům nebo pacientům, pokud by o ně projeví zájem?

Tab. č. 8: Doporučení našich služeb

Doporučení našich služeb	Celkem	%
Spíš ano	4	33
Ano	8	67
Spíš ne	0	0
Ne	0	0
Nevím, nedokážu posoudit	0	0

Graf č. 8: Doporučení našich služeb



Jaké důvody svého doporučení respondenti uvedli ve svých odpovědích?

- Už jsem i doporučila
- Ráda
- Nabízí široké spektrum služeb
- Dobrá spolupráce
- Protože je velmi dobrá
- Individuální přístup
- Určitě ano, spokojenost
- Jedná se o zavedeného poskytovatele s dlouholetou zkušeností
- Opravdový zájem o klienta
- Pěkné prostředí, příjemný personál, aktivita a příležitost pro setkávání se s jinými lidmi, rozšíření obzorů
- Služba je kvalitní
- Zním jednu osobu, která v této službě pracuje a vím, že se na ni můžu spolehnout ve všech směrech

Poslední otázka se týkala zjištění, odkud naši respondenti získávají informace o poskytovaných službách organizace ANIMA VIVA z.s.

Zjistili jsme, že nejvíce informací respondenti získávají **osobním kontaktem se zaměstnanci, dále jsou to naše stránky** (web, facebook). **Informace získávají ještě od svých kolegů, klientů, či pacientů a také přes další spolupracující organizace.**

Vyhodnocení dotazníkových zpětných vazeb považujeme v naší organizaci za velmi důležité. Získáváme tak potřebné informace, se kterými dál v naší organizaci pracujeme.

Těší nás spokojenost našich partnerských organizací, současně jsme si však vědomi, že o vztahy musíme pečovat. Zvažujeme, jak dál vzájemné partnerství rozvíjet, jak oslovovat další organizace ke spolupráci. Máme zájem o to, abychom společně podporovali klienty v zotavení, byli jejich průvodci života v komunitě a hledali vzájemně možnosti prostřednictvím případové práce.