

Centrum pro zdravotně postižené a seniory
Pardubického kraje, o.p.s. (dále jen „CZP PK“)

**PRŮZKUM ZAMĚŘENÝ NA ZJIŠTĚNÍ
SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ SLUŽEB A
ZHODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
V ROCE 2017**

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB

PRACOVISŤĚ PARDUBICE OSOBNÍ ASISTENCE 2017

Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2017
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	58
Osloveno uživatelů:	31
<small>(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)</small>	
Vyplněných dotazníků:	31
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

Vyhodnocení:

Termín:	leden 2018
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2017 osloveno 31 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100%.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 39 % docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu ostatních dětí, v 61% zůstat ve svém domácím prostředí, nebýt tak sám, mít možnost využít službu i při nenadálých událostech.

45 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na osobního asistenta Centra, 19 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence, 87 % na rodinného příslušníka. Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby.

100 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno a 99% se s žádným problémem při poskytování služby nesetkalo, pouze jeden zákonný zástupce řešil s osobní asistentkou občasně pozdní příchody k rannímu předávání.

Vzkazy a náměty: poděkování od uživatelů za spolupráci, za výběr kvalitních pracovníků osobní asistence, za ochotu a vstřícný přístup, jeden podnět k vzdělávání osobních asistentů – v předstihu zajistit zástup za osobní asistentku.

Z výše uvedeného zhodnocení vyplývá, že jsou uživatelé se službou Osobní asistence v Pardubicích spokojeni.

PRACOVISŤĚ PARDUBICE ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2017

Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2017
Způsob:	pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Počet uživatelů:	327

Osloveno uživatelů: **150**
 Vyplněných dotazníků: **118**
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2018**
 Způsob: **zhodnocení dotazníků**
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2017 osloveno 150 uživatelů, návratnost dotazníků byla 79 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 62,7 % hodnotili známkou výborně, v 30,5 % velmi dobře a v 6,8 % dobře (známkování jako ve škole). Tito uživatelé neměli k poskytované službě ve 100 % žádných připomínek.

Na základě zhodnocení průzkumu spokojenosti vyplývá, že oslovení uživatelé byli se službou Odborné sociální poradenství spokojeni.

PRACOVISŤE PARDUBICE

SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2016

Průzkum:

Termín: **listopad – prosinec 2017**
 Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
 Počet uživatelů: **103**
 Osloveno uživatelů: **50**
 Vyplněných dotazníků: **38**
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2018**
 Způsob: **zhodnocení dotazníků**
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2017 osloveno 50 uživatelů, návratnost dotazníků byla 76 %.

V dotazníku ke zjišťování spokojenosti se službou Sociální rehabilitace měli uživatelé u jednotlivých otázek zatrhnout číslo od 1 do 5. a to dle následujícího pokynu: „Číslo 1 znamená, že jste plně spokojeni a číslo 5 vyjadřuje úplnou nespokojenost“.

1. Jak jste spokojen/a s celkovou kvalitou poskytované služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	100 %	--	--	--	--

2. Jak jste spokojen/a s průběhem služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	97 %	3 %	--	--	--

3. Jak jste spokojen/a s prostory a prostředím služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	89 %	11 %	--	--	--

4. Jste spokojen/a s přístupem klíčového pracovníka, který s vámi v rámci služby pracuje?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	100 %	--	--	--	--

5. Chtěli byste v rámci služby sociální rehabilitace něco změnit?

	Ano	Ne	Neodpovědělo
Počet	--	100 %	--

6. Prosím, napište nám vaše připomínky, náměty nebo postřehy k naší práci:

V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě.

„Velice děkuji, moc mi kurz pomáhá. ”

„Naučila jsem se tady všechno na počítači, když mi někdo vysvětloval, tak jsem to nikdy nepochopila, ale pan Jelínková mi to vysvětlila asi 4krát a pak už jsem nic nezapomněla, moc děkuji

„Kdyby nebyla tak trpělivá, tak zase už nic nevím. ”

„Připomínky nemám a děkuji za možnost učit se na počítači. ”

Na základě zhodnocení průzkumu spokojenosti vyplývá, že oslovení uživatelé byli se službou Sociální rehabilitace spokojeni.

PRACOVISŤĚ CHRUDIM

OSOBNÍ ASISTENCE 2017

Průzkum:

Termín: **listopad - prosinec 2017**
Způsob: **pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)**
Celkový počet uživatelů: **16**
Osloveno uživatelů: **10**
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)
Vyplněných dotazníků: **9**
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2018**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2017 osloveno 10 uživatelů, návratnost dotazníků byla 90 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 44 % zůstat ve svém domácím prostředí, v 22 % umožňuje docházet do školního nebo jiného zařízení a 33 % nevedlo žádnou odpověď.

56 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 44 % na osobního asistenta Centra, 11 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence 22 % na ostatní (např. přátelé, pracovník v zařízení ...). Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby, jeden uživatel nevybral žádnou z možností.

9 uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno.

9 uživatelů uvedlo, že se s žádným problémem při poskytování služby nesetkalo.

Vzkazy a náměty: poděkování a spokojenost za odvedenou práci.

Z výše uvedeného zhodnocení vyplývá, že jsou uživatelé se službou Osobní asistence v Chrudimi spokojeni.

PRACOVISŤĚ CHRUDIM

ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2017

PRACOVISŤĚ CHRUDIM

Průzkum:

Termín: **listopad-prosinec 2017**
Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
Celkový počet uživatelů: **855**
Osloveno uživatelů: **25**

Vyplněných dotazníků: 25
Provedl: Naděžda Medková

Vyhodnocení:

Termín: leden 2018
Způsob: zhodnocení dotazníků
Provedl: Naděžda Medková

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 25 uživatelů. Návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 72 % hodnotili známkou výborně, v 28% velmi dobře (známkování jako ve škole). Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 100% žádných připomínek a v 24% vyjádřili spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

Z výše uvedeného zhodnocení vyplývá, že oslovení uživatelé služby byli se službou Odborné sociální poradenství spokojeni.

PRACOVISŤĚ CHRUDIM SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2017

PRACOVISŤĚ CHRUDIM

Průzkum:

Termín: listopad-prosinec 2017
Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů: 60
Osloveno uživatelů: 25
Vyplněných dotazníků: 25
Provedl: Naděžda Medková

Vyhodnocení:

Termín: leden 2018
Způsob: zhodnocení dotazníků
Provedl: Naděžda Medková

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 25 uživatelů počítačové učebny. Návratnost dotazníků byla 100%.

V dotazníku ke zjišťování spokojenosti se službou sociální rehabilitace měli uživatelé počítačové učebny u jednotlivých otázek zatrhnout číslo od 1 do 5. A to dle následujícího pokynu: „Číslo 1 znamená, že jste plně spokojeni a číslo 5 vyjadřuje úplnou nespokojenost“.

1. Jak jste spokojen/a s celkovou kvalitou poskytované služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	96%	4%	---	---	---

2. Jste spokojen/a s průběhem služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	92%	8%	---	---	---

3. Jak jste spokojen/a s prostory a prostředím služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	76%	24%	---	---	---

4. Jste spokojen/a s přístupem klíčového pracovníka, který s vámi v rámci služby pracuje?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.	nevyužívá
Počet	92%	8%	---	---	---	---

5. Chtěli byste v rámci služby sociální rehabilitace něco změnit?

V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 24% uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 76% uživatelů nemělo žádné připomínky. V dotazníkovém průzkumu v roce 2017 nevznegli uživatelé žádných připomínek.

	ANO	NE
Počet	96%	4%

Na základě zhodnocení průzkumu spokojenosti vyplývá, že oslovení uživatelé byli se službou Sociální rehabilitace spokojeni.

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

OSOBNÍ ASISTENCE 2017

Průzkum:

Termín:	listopad 2017
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjištění spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	27
Osloveno uživatelů:	24
Vyplněných dotazníků:	21
Provedl:	Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

Vyhodnocení:

Termín:	leden 2018
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu 2017 osloveno 24 uživatelů, návratnost dotazníků byla **88 %**.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK pomáhá v 70 % s péčí o osobu se zdravotním postižením, v 20 % jim poskytuje výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, v 5 % jim pomáhá při sebeobsluze, v 5 % při rozvíjení samostatnosti a 0 % uživatelů nevedlo žádnou odpověď.

71 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 39 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 24 % koordinátorovi centra, 14 % na ostatní (např. vychovatelka, učitelé ZŠ, atd.). (U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.)

100 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno.

100 % uživatelů uvedlo, že je jejich rodina se službou osobní asistence spokojena, 0 % uživatelů nevedlo žádnou odpověď.

100 % uživatelů uvedlo, že se s žádným problémem při poskytování služby nesetkalo.

0% uživatelů se s problémem při poskytování služby setkalo a to s tím, že

Z výše uvedeného zhodnocení vyplývá, že jsou uživatelé se službou OA UO spokojeni.

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ 2017

Průzkum:

Termín:	listopad 2017
Způsob:	pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	415
Osloveno uživatelů:	20
Vyplněných dotazníků:	19
Provedl:	Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

Vyhodnocení:

Termín:	leden 2018
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad 2017 osloveno 20 uživatelů, návratnost dotazníků byla 95 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitu poskytované služby ze 100 % hodnotili známkou výborně. V rámci dotazníku, měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 5 % uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 95 % uživatelů nemělo žádné připomínky.

Z výše uvedeného zhodnocení vyplývá, že oslovení uživatelé služby byli se službou Odborné sociální poradenství spokojeni.

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2017

Termín:	listopad 2017
Způsob:	pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	59
Vyplněných dotazníků:	16
Provedl:	Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

Vyhodnocení:

Termín:	leden 2018
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad 2017 osloveno 20 uživatelů služby sociální rehabilitace, návratnost dotazníků byla 80 %.

V dotazníku ke zjišťování spokojenosti se službou sociální rehabilitace měli uživatelé služby u jednotlivých otázek zahrnout číslo od 1 do 5. A to dle následujícího pokynu: „Číslo 1 znamená, že jste plně spokojeni a číslo 5 vyjadřuje úplnou nespokojenost“.

1. Jak jste spokojen/a s celkovou kvalitou poskytované služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	100 %	-	-	-	-

2. Jak jste spokojen/a s průběhem služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	94 %	6 %	-	-	-

3. Jak jste spokojen/a s prostory a prostředím služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	88 %	12 %		-	-

4. Jste spokojen/a s přístupem klíčového pracovníka, který s vámi v rámci služby pracuje?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	100 %	-	-	-	-

5. Chtěli byste v rámci služby sociální rehabilitace něco změnit:

	ANO	NE
Počet	-	100 %

V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 6 % uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 94 % uživatelů nemělo žádné připomínky.

Na základě zhodnocení průzkumu spokojenosti vyplývá, že oslovení uživatelé byli se službou SOCIÁLNÍ REHABILITACE spokojeni.