

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 2015**

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB

PRACOVISŤĚ PARDUBICE OSOBNÍ ASISTENCE 2015

Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2015
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	52
Osloveno uživatelů:	32
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu, dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)	
Vyplněných dotazníků:	31
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

Vyhodnocení:

Termín:	únor 2016
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2015 osloveno 32 uživatelů, návratnost dotazníků byla 97 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 58% docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu ostatních dětí, v 42% zůstat ve svém domácím prostředí, nebýt tak sám, mít možnost využít službu i při nenadálých událostech.

32% uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na osobního asistenta Centra, 19 % na koordinátora osobní asistence, 77 % na rodinného příslušníka, 23% na lékaře, středisko rané péče, přátele, kamarády, atd. 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 že se s žádným problémem při poskytování služby nasetkalo.

Vzkazy a náměty: poděkování od uživatelů za spolupráci, ochotu.

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

PRACOVISŤĚ PARDUBICE

ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2015

Průzkum:

Termín: listopad – prosinec 2015
Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Počet uživatelů: 679
Osloveno uživatelů: 50
Vyplněných dotazníků: 42
Provedl: Bc. Denisa Křivkova, Hana Jarošová,

Vyhodnocení:

Termín: leden 2016
Způsob: zhodnocení dotazníků
Provedl: Bc. Denisa Křivkova, Hana Jarošová,

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2015 osloveno 50 uživatelů, návratnost dotazníků byla 84 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 67 % hodnotili známkou výborně, v 33 % velmi dobře (známkování jako ve škole). Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 95 % žádných připomínek a v 5 % vyjádřili spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

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

PRACOVISŤĚ PARDUBICE

SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2015

Průzkum:

Termín: listopad – prosinec 2015
Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů

Vyhodnocení:

Termín: leden 2016
Způsob: zhodnocení dotazníků
Provedl: Bc. Denisa Křivkova, Tereza Korytářová DiS.,

Celkový počet uživatelů

Počet uživatelů: 100
Osloveno uživatelů: 45
Vyplněných dotazníků: 45
Provedly: Bc. Denisa Křivkova, Tereza Korytářová DiS.,

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2015 osloveno 45 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

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	40	5	---	---	---

2. Jak jste spokojen/a s průběhem služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	39	6	---	---	---

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	40	4	---	1	---

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	40	5	---	---	---

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

	Ano	Ne	Neodpovědělo
Počet	7%	82%	11%

V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 87 % žádných připomínek a v 13 % vyjádřilo spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

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

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM OSOBNÍ ASISTENCE 2015

Průzkum:

Termín:	listopad - prosinec 2015
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	17
Osloveno uživatelů:	12
<small>(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech ...atd.)</small>	
Vyplněných dotazníků:	12
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

Vyhodnocení:

Termín:	únor 2016
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2015 osloveno 12 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 47 % zůstat ve svém domácím prostředí, v 53 % umožňuje docházet do školního zařízení.

33 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 42 % na osobního asistenta Centra, 42 % na koordinátora osobní asistence, 16 % na ostatní (např. odborný pracovník, ...). Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby.

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

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

Vzkazy a náměty: poděkování za skvělou spolupráci Centra.

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

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2015

Průzkum:

Termín:	listopad-prosinec 2015
Způsob:	pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	482
Osloveno uživatelů:	10
Vyplněných dotazníků:	10
Provedl:	Naděžda Medková

Vyhodnocení:

Termín:	únor 2016
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Naděžda Medková

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 10 uživatelů. Návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 70 % hodnotili známkou výborně, v 30% velmi dobře (známkování jako ve škole). Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 80% žádných připomínek a v 20% vyjádřili spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

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

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2015

Průzkum:

Termín:	listopad-prosinec 2015
Způsob:	pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	53
Osloveno uživatelů:	10
Vyplněných dotazníků:	10
Provedl:	Naděžda Medková

Vyhodnocení:

Termín:	únor 2016
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Naděžda Medková

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 10 uživatelů internetové učebny. Návratnost dotazníků byla 100%.

V dotazníku ke zjišťování spokojenosti se službou sociální rehabilitace měli uživatelé internetové 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	80%	20%	---	---	---

2. Jste spokojen/a s průběhem služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	80%	20%	---	---	---

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	70%	30%	---	---	---

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

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

5. Chtěla by jste v rámci služby sociální rehabilitace něco změnit?

V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 40% uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 30% uživatelů nemělo žádné připomínky. Zbýlých 30% uživatelů vneslo připomínky, které byly řešeny vedoucím Centra k maximální možné spokojenosti uživatelů.

	ANO	NE
Počet	30%	70%

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

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ OSOBNÍ ASISTENCE 2015

Průzkum:

Termín:	listopad- prosinec 2015
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	33
Osloveno uživatelů:	30
Vyplněných dotazníků:	24
Provedl:	Eva Jiřincová

Vyhodnocení:

Termín:	únor 2016
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Eva Jiřincová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu 2015 osloveno 30 uživatelů, návratnost dotazníků byla **80 %**.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZPS PK pomáhá ve 58 % s péčí o osobu se zdravotním postižením, ve 41 % jim poskytuje výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, v 54 % jim pomáhá při sebeobsluze, v 10 % při rozvíjení samostatnosti.

70 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 50 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 8 % koordinátorovi centra, 16 % na ostatní (např. přátelé stejně postižených dětí). (U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.)

45 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno, 50 % uživatelů uvedlo, že je s osobním asistentem velice spokojeno. 5 % uživatelů uvedlo, že nemohou posoudit, když asistent pečuje o dítě ve škole.

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

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

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ 2015

Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2015
Způsob:	pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	338
Osloveno uživatelů:	10
Vyplněných dotazníků:	7
Provedl:	Barbara Mejdrová

Vyhodnocení:

Termín:	únor 2016
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Barbara Mejdrová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsících listopad a prosinec 2015 osloveno 10 uživatelů, návratnost dotazníků byla 70%.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitu poskytované služby v 100% hodnotili známkou výborně. Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 100% žádných připomínek.

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

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2014

Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2015
Způsob:	pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	47
Vyplněných dotazníků:	14
Provedl:	Barbara Mejdrová

Vyhodnocení:

Termín:	únor 2016
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Barbara Mejdrová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo od listopadu 2015 až do prosince 2015 osloveno 15 uživatelů služby sociální rehabilitace, návratnost dotazníků byla 93%.

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	100%				

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	93%	7%			

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. 21% uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 79 % uživatelů nemělo žádné připomínky.

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