

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 2016**

## SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB

### PRACOVISŤĚ PARDUBICE OSOBNÍ ASISTENCE 2016

#### Průzkum:

Termín: listopad – prosinec 2016  
Způsob: pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)  
Celkový počet uživatelů: 56  
Osloveno uživatelů: 38  
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)  
Vyplněných dotazníků: 37  
Provedl: Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

#### Vyhodnocení:

Termín: leden 2017  
Způsob: zhodnocení dotazníků  
Provedl: Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2016 osloveno 38 uživatelů, návratnost dotazníků byla 97 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 46 % docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu ostatních dětí, v 54% zůstat ve svém domácím prostředí, nebýt tak sám, mít možnost využít službu i při nenadálých událostech.

51% uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na osobního asistenta Centra, 14 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence, 86 % na rodinného příslušníka, 13% na přátele, příbuzný, známí a na středisko rané péče, 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, jeden podnět k rozšíření služby – řešeno s osobním asistentem a jeden podnět k dalšímu vzdělávání osobních asistentů např. péče o děti s PAS.

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

### PRACOVISŤĚ PARDUBICE ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2016

#### Průzkum:

Termín: listopad – prosinec 2016  
Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů

Počet uživatelů: **836**  
 Osloveno uživatelů: **80**  
 Vyplněných dotazníků: **57**  
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

**Vyhodnocení:**

Termín: **leden 2017**  
 Způsob: **zhodnocení dotazníků**  
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2016 osloveno 80 uživatelů, návratnost dotazníků byla 71 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 54 % hodnotili známkou výborně, v 42 % velmi dobře a v 4 % dobře (známkování jako ve škole). Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 98 % žádných připomínek a ve 2 % vyjádřili spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

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

## PRACOVISŤĚ PARDUBICE

### SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2016

**Průzkum:**

Termín: **listopad – prosinec 2016**  
 Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**  
 Počet uživatelů: **109**  
 Osloveno uživatelů: **60**  
 Vyplněných dotazníků: **57**  
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

**Vyhodnocení:**

Termín: **leden 2017**  
 Způsob: **zhodnocení dotazníků**  
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2016 osloveno 60 uživatelů, návratnost dotazníků byla 95 %.

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	51	3	2	1	---

**2. Jak jste spokojen/a s průběhem služby?**

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	46	10	---	1	---

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	36	20	---	1	---

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	51	5	---	1	---

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

	Ano	Ne	Neodpovědělo
Počet	2 %	75 %	23 %

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

„Myslím, že jsou zde zajištěny perfektní podmínky a všichni pracovníci jsou na jedničku, laskaví, milí, ochotní.“

„Bez vaší pomoci, bych počítač neovládal. Nemám připomínky k vaší práci. Je to báječný nápad pomáhat starším lidem se seznamováním se s počítačem a s prací s ním.“

„Pracovnice je velice obětavá a za to moc děkuji.“

„S jednáním mé instruktorky jsem velice spokojena, je velice vstřícná, pečuje o mě, vážím si i její velké trpělivosti při vysvětlování ohledně práce – instruktáže o PC.“

„Poděkování za všechno, co pro nás seniory děláte. Všechno je prima. Jsem spokojena, jak s přístupem vyučující, tak s personálem.“

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

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

## PRACOVISŤĚ CHRUDIM

### OSOBNÍ ASISTENCE 2016

#### **Průzkum:**

Termín: **listopad - prosinec 2016**  
Způsob: **pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)**  
Celkový počet uživatelů: **16**  
Osloveno uživatelů: **9**  
(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 2017**  
Způsob: **zhodnocení dotazníků**  
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2016 osloveno 9 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 56 % zůstat ve svém domácím prostředí, v 44 % umožňuje docházet do školního zařízení.

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

8 uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno, jeden uživatel nemůže osobního asistenta posoudit, prozatím službu nevyužil.

8 uživatelů uvedlo, že se s žádným problémem při poskytování služby nesetkalo, jeden uživatel nemůže situaci posoudit, prozatím službu nevyužil.

Vzkazy a náměty: poděkování za odvedenou práci.

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

## PRACOVISŤĚ CHRUDIM

### ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2016

#### PRACOVISŤĚ CHRUDIM

#### **Průzkum:**

Termín: **listopad-prosinec 2016**  
Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**

Celkový počet uživatelů: **447**  
Osloveno uživatelů: **20**  
Vyplněných dotazníků: **20**  
Provedl: **Naděžda Medková**

**Vyhodnocení:**

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

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 20 uživatelů. Návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 85 % hodnotili známkou výborně, v 15% velmi dobře (známkování jako ve škole). Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 100% žádných připomínek a v 50% 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 2016**

### **PRACOVISŤĚ CHRUDIM**

**Průzkum:**

Termín: listopad-prosinec **2016**  
Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**  
Celkový počet uživatelů: **51**  
Osloveno uživatelů: **20**  
Vyplněných dotazníků: **20**  
Provedl: **Naděžda Medková**

**Vyhodnocení:**

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

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 20 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	90%	5%	5%	---	---

**2. Jste spokojen/a s průběhem služby?**

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	90%	10%	---	---	---

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	85%	15%	---	---	---

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.	nevyužívá
Počet	95%	5%	---	---	---	---

**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. 60% uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 40% uživatelů nemělo žádné připomínky. V dotazníkovém průzkumu v roce 2016 nevznesli uživatelé žádných připomínek.

	ANO	NE
Počet	90%	10%

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

## PRACOVIŠTĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

### OSOBNÍ ASISTENCE 2016

#### **Průzkum:**

Termín: říjen – listopad 2016  
Způsob: pomocí návratek (dotazník ke zjištění spokojenosti uživatelů)  
Celkový počet uživatelů: 49  
Osloveno uživatelů: 20  
Vyplněných dotazníků: 19  
Provedl: Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

#### Vyhodnocení:

Termín: prosinec 2016  
Způsob: zhodnocení dotazníků  
Provedl: Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu 2016 osloveno 20 uživatelů, návratnost dotazníků byla 95 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK pomáhá ve 100 % s péčí o osobu se zdravotním postižením, v 63 % jim poskytuje výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, v 74 % jim pomáhá při sebeobsluze, v 21 % při rozvíjení samostatnosti a 5 % uživatelů nevedlo žádnou odpověď.

84 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 53 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 16 % koordinátorovi centra, 21 % na ostatní (např. vychovatelka, učitelé ZŠ..). (U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.)

89 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno.

32 % uživatelů uvedlo, že je jejich rodina se službou osobní asistence spokojena, 5 % uživatelů nevedlo žádnou odpověď.

**89 % 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 .....**

**11 % uživatelů nevedlo žádnou odpověď.**

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

## PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

### ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ 2016

#### **Průzkum:**

Termín:	říjen – listopad 2016
Způsob:	pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	350
Osloveno uživatelů:	10
Vyplněných dotazníků:	6
Provedl:	Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

#### **Vyhodnocení:**

Termín:	prosinec 2016
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsících říjen a listopad 2016 osloveno 10 uživatelů, návratnost dotazníků byla 60%.

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 2016

#### **Průzkum:**

Termín:	říjen – listopad 2016
Způsob:	pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	70
Vyplněných dotazníků:	20
Provedl:	Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

#### **Vyhodnocení:**

Termín:	prosinec 2016
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo od října 2016 až do listopadu 2016 osloveno 20 uživatelů služby sociální rehabilitace, návratnost dotazníků byla 100%.

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	95%	5%	-	-	-

**2. Jak jste spokojen/a s průběhem služby?**

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	95%	5%	-	-	-

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	85%	10%	5%	-	-

**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. 10% uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 90% uživatelů nemělo žádné připomínky.

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