

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 2018**

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB

PRACOVISŤĚ PARDUBICE OSOBNÍ ASISTENCE 2018

Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2018
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	51
Osloveno uživatelů:	39
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)	
Vyplněných dotazníků:	39
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

Vyhodnocení:

Termín:	leden 2019
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2018 osloveno 39 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100%.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 23 % docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu ostatních dětí, v 77% zůstat ve svém domácím prostředí, nebýt tak sám, mít možnost využít službu i při nenadálých událostech.

54 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na osobního asistenta Centra, 13 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence, 90 % na rodinného příslušníka. Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby.

95 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno a 5% se s žádným problémem při poskytování služby nasetkalo, pouze jeden zákonný zástupce řešil s osobní asistentkou občasně pozdní příchody k rannímu předávání a další řešil nemožnost náhrady nevyužitých hodin u klienta z důvodu velké vytíženosti osobního asistenta.

Vzkazy a náměty: poděkování od uživatelů za spolupráci, za ochotu a vstřícný přístup, dva podněty - optimalizace služby zvýšením počtu návštěv osobní asistentky u klienta a zajištění jednoho asistenta tak, aby nedocházelo k příliš častému zastupování u dítěte s PAS.

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

PRACOVISŤĚ PARDUBICE ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2018

Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2018
Způsob:	pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů

Celkový počet uživatelů: **1518**
 Osloveno uživatelů: **75**
 Vyplněných dotazníků: **68**
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2019**
 Způsob: **zhodnocení dotazníků**
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2018 osloveno 75 uživatelů, návratnost dotazníků byla 91 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 75 % hodnotili známkou výborně, v 25 % velmi dobře, další možnosti nebyli voleny (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 2018

Průzkum:

Termín: **listopad – prosinec 2018**
 Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
 Celkový počet uživatelů: **100**
 Vyplněných dotazníků: **31**
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2019**
 Způsob: **zhodnocení dotazníků**
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2018 osloveno 36 uživatelů, návratnost dotazníků byla 86 %.

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	100 %	--	--	--	--

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	86 %	14 %	--	--	--

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. Celý kurz probíhal v příjemném prostředí Centra pro seniory a tělesně postižené, díky vysoké profesní úrovni školitelky paní Jelínkové se nám podařilo zvládnout základní funkce počítače, díky za vaši práci. Děláte úžasné záslužnou práci. Určitě by byla vhodná větší propagace, aby této služby mělo možnost využít více seniorů. Myslím, že je to velmi dobrá iniciativa, učit osoby v důchodovém věku používání PC, protože nemají mnoho příležitostí se to naučit, na rozdíl od žáků a studentů, kteří se to učí ve škole a zaměstnanců, kterým výuku zajišťuje zaměstnavatel, pokud to potřebují v rámci zaměstnání. Aby se o tomto kurzu hodně lidí dozvědělo, mělo by se asi oznámení o něm opakovat častěji v Pardubickém Zpravodaji ten dostává domů každá pardubická domácnost. S výukou paní pracovnice Denisy jsem velmi spokojena Bednářová.

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

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

OSOBNÍ ASISTENCE 2018

Průzkum:

Termín: listopad - prosinec 2018
Způsob: pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů: 14
Osloveno uživatelů: 10
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)
Vyplněných dotazníků: 10
Provedl: Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

Vyhodnocení:

Termín: leden 2019
Způsob: zhodnocení dotazníků
Provedl: Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2018 osloveno 10 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 60 % zůstat ve svém domácím prostředí, v 20 % umožňuje docházet do školního nebo jiného zařízení a 20 % nevedlo žádnou odpověď.

40 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 40 % na osobního asistenta Centra, 20 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence. Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby, dva uživatelé nevybrali žádnou z možností.

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

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

Vzkazy a náměty: spokojenost s odvedenou prací.

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

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2018

Průzkum:

Termín: listopad-prosinec 2018
Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů: 1 035
Osloveno uživatelů: 25

Vyplněných dotazníků: 25
 Provedl: **Naděžda Medková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2019**
 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 88 % hodnotili známkou výborně, v 12 % velmi dobře (známkování jako ve škole). 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.

PRACOVISŤE CHRUDIM SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2018

Průzkum:

Termín: listopad-prosinec 2018
 Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
 Celkový počet uživatelů: **66**
 Osloveno uživatelů: **25**
 Vyplněných dotazníků: **25**
 Provedl: **Naděžda Medková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2019**
 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	92%	8%	---	---	---

2. Jste spokojen/a s průběhem služby?

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

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	76%	16%	8%	---	---

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

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

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

	ANO	NE
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.

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

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

OSOBNÍ ASISTENCE 2018

Průzkum:

Termín:

listopad 2018

Způsob:

pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)

Celkový počet uživatelů: 33
Osloveno uživatelů: 25
Vyplněných dotazníků: 20
Provedl: **Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2019**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu 2018 osloveno 25 uživatelů, návratnost dotazníků byla 80 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK pomáhá v 5 % s péčí o osobu se zdravotním postižením, v 10 % jim poskytuje výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, v 70 % jim pomáhá při sebeobsluze, v 10 % při rozvíjení samostatnosti a 5 % uživatelů nevedlo žádnou odpověď.

90 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 55 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 10 % koordinátorovi centra, 10 % na ostatní (např. vychovatelka, učitelé ZŠ,...). U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.

95 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno. 5 % uživatelů nevedlo žádnou odpověď.

95 % uživatelů uvedlo, že je jejich rodina se službou osobní asistence spokojena, 5 % uživatelů nevedlo žádnou odpověď.

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

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

PRACOVISŤE ÚSTÍ NAD ORLICÍ **ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ 2018**

Průzkum:

Termín: **listopad 2018**
Způsob: **pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
Celkový počet uživatelů: **690**
Osloveno uživatelů: **20**
Vyplněných dotazníků: **18**
Provedl: **Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2019**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad 2018 osloveno 20 uživatelů, návratnost dotazníků byla 90 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitu poskytované služby v 94 % hodnotili známkou výborně, v 6 % hodnotili známkou velmi dobře. V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 11 % uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 89 % 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 2018

Průzkum:

Termín: listopad 2018
 Způsob: pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
 Celkový počet uživatelů: 58
 Vyplněných dotazníků: 20
 Provedl: Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

Vyhodnocení:

Termín: leden 2019
 Způsob: zhodnocení dotazníků
 Provedl: Eva Jiřincová, Barbara Mejdrová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad 2018 osloveno 22 uživatelů služby sociální rehabilitace, návratnost dotazníků byla 91 %.

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	80%	20%		-	-

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. 100 % uživatelů nemělo žádné připomínky.

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