

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 2019**

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB

PRACOVISŤĚ PARDUBICE OSOBNÍ ASISTENCE 2019

Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2019
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	52
Osloveno uživatelů:	37
(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 2020
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2019 osloveno 37 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100%.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 24 % docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu dětí, ostatních, v 76 % 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, 13,5 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence, 78 % na rodinného příslušníka a 19 % by využilo jinou možnost (např. SKP, přátelé, Domov v Rábech, ...) Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby.

97 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno a 3% se s žádným problémem při poskytování služby nesetkalo, pouze jeden zákonný zástupce řešil s osobní asistentkou občasně brzké odchody, další řešil nemožnost zástupu při povinných školeních asistentů.

Vzkazy a náměty: poděkování od uživatelů za spolupráci, za ochotu a vstřícný přístup, dva podněty - optimalizace služby zvýšením počtu hodin osobní asistentky u klientky a zajištění delší výpovědní lhůty k zajištění nového asistenta.

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

PRACOVISŤĚ PARDUBICE ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2019

Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2019
---------	--------------------------

Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
 Celkový počet uživatelů: **1377**
 Osloveno uživatelů: **85**
 Vyplněných dotazníků: **71**
 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 2019 osloveno 85 uživatelů, návratnost dotazníků byla 84 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 65 % hodnotili známkou výborně, v 18 % velmi dobře a pouze 2 % hodnotila známkou 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 2019

Průzkum:

Termín: **listopad – prosinec 2019**
 Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
 Celkový počet uživatelů: **92**
 Vyplněných dotazníků: **32**
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2020**
 Způsob: **zhodnocení dotazníků**
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2018 osloveno 34 uživatelů, návratnost dotazníků byla 94%.

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	84 %	16 %	--	--	--

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:

Připomínky nemám. Pracovníci se snaží ze všech sil vyjít vstříc. Výborné. Vše v pořádku. Vzorný kolektiv.

Paní Jelínková je vlídná, laskavá a trpělivě mně vše vysvětluje. Paní Jelínková je velice trpělivá a zdatná. Příjemná, přátelská. Ano, pan Jelínková je ochotná, milá, s porozuměním a pochopením. Vždy jsem se setkala s ochotou, úsměvem a snahou pomoci, což obzvláště v pozdějším věku člověk velice ocení. A vědět, že takováto sociální služby existuje a je možnost mít kam se obrátit je moc příjemný pocit.

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

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

OSOBNÍ ASISTENCE 2019

Průzkum:

Termín: **listopad - prosinec 2019**
Způsob: **pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)**
Celkový počet uživatelů: **17**
Osloveno uživatelů: **8**
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)
Vyplněných dotazníků: **8**
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2020**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2019 osloveno 9 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 87,5 % zůstat ve svém domácím prostředí, v 12,5 % umožňuje docházet do školního zařízení.

87,5 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 62,5 % na osobního asistenta Centra, 12,5 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence 25 % na ostatní (např. Raná péče, ...). Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby.

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 od klientů

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

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2019

Průzkum:

Termín: **listopad-prosinec 2019**
Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
Celkový počet uživatelů: **1 037**
Osloveno uživatelů: **25**
Vyplněných dotazníků: **25**
Provedl: **Naděžda Medková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2020**
 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 92 % hodnotili známkou výborně, v 8 % velmi dobře (známkování jako ve škole). Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 100 % žádných připomínek a v 16 % vyjádřili spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

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

PRACOVISŤE CHRUDIM SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2019

Průzkum:

Termín: listopad-prosinec 2019
 Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
 Celkový počet uživatelů: **64**
 Osloveno uživatelů: **25**
 Vyplněných dotazníků: **25**
 Provedl: **Naděžda Medková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2020**
 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	68 %	28 %	4 %	---	---

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. 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 96 % uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 4 % uživatelů připomínky mělo ohledně prostoru v počítačové učebně (malé prostory).

	ANO	NE
Počet	4 %	96 %

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

PRACoviŠTĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

OSOBNÍ ASISTENCE 2019

Průzkum :

Termín:

listopad 2019

Způsob:

pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)

Celkový počet uživatelů:

33

Osloveno uživatelů:

27

Vyplněných dotazníků: 19
Provedl: Eva Jiřincová

Vyhodnocení :

Termín: leden 2020
Způsob: zhodnocení dotazníků
Provedl: Eva Jiřincová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu 2019 osloveno 25 uživatelů, návratnost dotazníků byla 76 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK pomáhá v 37 % s péčí o osobu se zdravotním postižením, v 16 % jim poskytuje výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, v 58 % jim pomáhá při sebeobsluze, v 10 % při rozvíjení samostatnosti. Několik uživatelů uvedlo více možností pomoci.

68 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 53 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 26 % koordinátorovi centra, 16 % na ostatní (např. vychovatelka, učitelé ZŠ..). (U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.)

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

42 % uživatelů uvedlo, že je jejich rodina se službou osobní asistence spokojena.

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 2019

Průzkum:

Termín: listopad 2019
Způsob: pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů: 608
Osloveno uživatelů: 17
Vyplněných dotazníků: 17
Provedl: Eva Jiřincová, Maria Vejsová

Vyhodnocení:

Termín: leden 2020
Způsob: zhodnocení dotazníků
Provedl: Eva Jiřincová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad 2019 osloveno 17 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitu poskytované služby ve 100 % hodnotili známkou výborně. V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 100 % 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 2019

Průzkum:

Termín: **listopad 2019**
 Způsob: **pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
 Celkový počet uživatelů: **68**
 Vyplněných dotazníků: **19**
 Provedl: **Maria Vejsová**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2020**
 Způsob: **zhodnocení dotazníků**
 Provedl: **Eva Jiřincová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad 2019 osloveno 19 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	100 %	-	-	-	-

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	89%	5,5%	5,5%	-	-

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. 1 uživatel měl připomínky: a to, že děkuje za možnost zúčastnit se počítačového školení a rád by v roce 2020 pokračoval.

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