

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 2020**

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB

PRACOVISŤE PARDUBICE OSOBNÍ ASISTENCE 2020

Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2020
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	50
Osloveno uživatelů:	42
<small>(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)</small>	
Vyplněných dotazníků:	42
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

Vyhodnocení:

Termín:	leden 2021
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2020 osloveno 42 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100%.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 26 % docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu dětí, ostatních, v 74 % zůstat ve svém domácím prostředí, nebýt tak sám, mít možnost využít službu i při nenadálých událostech.

52,3 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na osobního asistenta Centra, 9,5 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence, 71,4 % na rodinného příslušníka a 4,7 % by využilo jinou možnost (např. sestru z SKP, přátelé, sourozence, Domov v Rábech, ...) 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 občasné zástupy za osobní asistentku, další řešil karanténu u osobní asistentky v souvislosti s Covid - 19.

Vzkazy a náměty: poděkování od uživatelů za spolupráci, za ochotu a vstřícný přístup a také jedno poděkování za pravidelné testování osobních asistentů na Covid – 19.

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

PRACOVISŤE PARDUBICE ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2020

Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2020
Způsob:	pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů

Počet uživatelů: **1033**
Osloveno uživatelů: **75**
Vyplněných dotazníků: **60**
Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2021**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2020 osloveno 75 uživatelů, návratnost dotazníků byla 80 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 78 % hodnotili známkou výborně, v 15 % velmi dobře a v 7 % 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 2020

Průzkum:

Termín: **listopad – prosinec 2020**
Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
Celkový počet uživatelů:
Vyplněných dotazníků:
Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2021**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2020 osloveno 37 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	97%	3%	--	--	--
--------------	-----	----	----	----	----

2. Jak 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	100%	--	--	--	--

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:

Činnost vykonávaná vaší společností je velice prospěšná, zejména pro starší generaci a přispívá k celkové počítačové gramotnosti. Tyto služby jsou dobré. Se službou i pracovníkem jsem velmi spokojen, splnilo se mi očekávání. Dík. Spokojenost, díky. Ve svém hodnocení jsem se vyjádřil pouze k počítačovému (internetovému) školení. Jinou službu jsem ve Vaší instituci neabsolvoval. Vážím si toho, že tato možnost je. Nemám k tomu co dodat, musím jen chválit. Děláte to dobře - super.! Velice ráda píši v mém dotazníku, že to jsou jen samé jedničky. Setkala jsem se vždy s úsměvem, ochotou, vstřícností, komunikativností, laskavostí,

odborností. Líbí se mi, že se pracovnice vždy věnuje celou hodinu jen jednomu člověku, kterého tím blíže pozná a učení probíhá v příjemné atmosféře. Jsem vděčná a v duchu děkuji, že jsem zvolila právě toto telefonní číslo z více nabídek, když jsem se začala o kurzy zajímat a že to člověk nebere jako nutnost pro dnešní dobu, ale že se vždy na tu hodinu moc těší... S úctou a poděkováním.

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

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

OSOBNÍ ASISTENCE 2020

Průzkum:

Termín: **listopad - prosinec 2020**
Způsob: **pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)**
Celkový počet uživatelů: **11**
Osloveno uživatelů: **11**
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)
Vyplněných dotazníků: **11**
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2021**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2020 osloveno 11 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 72,7 % zůstat ve svém domácím prostředí, v 27,3 % umožňuje docházet do školního zařízení.

81,8 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 72,7 % na osobního asistenta Centra, 9 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence 9 % na ostatní (např. Raná péče, ...). Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby.

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

10 uživatelů uvedlo, že se s žádným problémem při poskytování služby nesetkalo, 1 uživatel řešil Covid 19.

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 2020

Průzkum:

Termín:	listopad-prosinec 2020
Způsob:	pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	867
Osloveno uživatelů:	40
Vyplněných dotazníků:	25
Provedl:	Naděžda Medková

Vyhodnocení:

Termín:	leden 2020
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Naděžda Medková

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 40 uživatelů. Návratnost dotazníků byla 63 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 76 % hodnotili známkou výborně, v 24 % 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.

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2020

Průzkum:

Termín:	listopad-prosinec 2020
Způsob:	pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	64
Osloveno uživatelů:	30
Vyplněných dotazníků:	15
Provedl:	Naděžda Medková

Vyhodnocení:

Termín:	leden 2021
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Naděžda Medková

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 30 uživatelů počítačové učebny. Návratnost dotazníků byla 50 %.

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	73 %	27 %	---	---	---

2. Jste spokojen/a s průběhem služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	87 %	13 %	---	---	---

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	53 %	40 %	7 %	---	---

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.	nevyužívá
Počet	87 %	13 %	---	---	---	---

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 100 % uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou. Žádný uživatel neměl připomínky.

	ANO	NE
Počet	100 %	0 %

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

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

OSOBNÍ ASISTENCE 2020

Průzkum :

Termín:	listopad-prosinec 2020
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjištění spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	34
Osloveno uživatelů:	25
Vyplněných dotazníků:	24
Provedl:	Eva Jiřincová

Vyhodnocení :

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

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu 2020 osloveno 25 uživatelů, návratnost dotazníků byla 96 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK pomáhá v 33 % s péčí o osobu se zdravotním postižením, v 21 % jim poskytuje výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, v 54 % jim pomáhá při sebeobsluze, v 4 % při rozvíjení samostatnosti. Několik uživatelů uvedlo více možností pomoci.

75 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 54 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 8 % koordinátorovi centra, 12 % na ostatní (např. vychovatelka, učitelé ZŠ..). (U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.)

67 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem velmi spokojeno.

33 % uživatelů uvedlo, že je jejich rodina se službou osobní asistence spokojena.

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

Vzkazy a náměty: Vyjádřená spokojenost s asistentem, proškolení asistentek s praxí s reálným klientem pro vytvoření reálnější zkušenosti

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

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ 2020

Průzkum:

Termín:	listopad - prosinec 2020
Způsob:	pomocí dotazníků ke zjištění spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	861
Osloveno uživatelů:	23
Vyplněných dotazníků:	20
Provedl:	Eva Jiřincová, Zlata Špaková

Vyhodnocení:

Termín: leden 2021
 Způsob: zhodnocení dotazníků
 Provedl: Eva Jiřincová, Zlata Špaková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad až prosinec 2020 osloveno 32 uživatelů, návratnost dotazníků byla 87 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 95 % hodnotili známkou výborně, v 5 % velmi dobře, další možnosti nebyli voleny (známkování jako ve škole). V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 70 % uživatelů nemělo žádné připomínky a 30 % vyjádřilo spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

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

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2020

Průzkum:

Termín: listopad - prosinec 2020
 Způsob: pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
 Celkový počet uživatelů: 56
 Vyplněných dotazníků: 26
 Provedl: Zlata Špaková

Vyhodnocení:

Termín: leden 2021
 Způsob: zhodnocení dotazníků
 Provedl: Zlata Špaková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad až prosinec 2020 osloveno 26 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	96 %	4 %	-	-	-

2. Jak 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	92 %	4 %	-	4 %	-

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
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:

Jsem spokojena. Velice vstřícný přístup pečovatelky. Mohly by být lepší prostory. Jsem spokojená velice, paní je úžasná. Velmi velice srozumitelná výuka, kvalifikovaný příjemný výklad.

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