

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 2021**

## SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB PRACOVISŤE PARDUBICE OSOBNÍ ASISTENCE 2021

### Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2021
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	60
Osloveno uživatelů:	42
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)	
Vyplněných dotazníků:	42
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

### Vyhodnocení:

Termín:	leden 2022
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2021 osloveno 42 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100%.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 29 % docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu dětí, ostatních, v 71 % zůstat ve svém domácím prostředí, nebýt tak sám, mít možnost využít službu i při nenadálých událostech.

45,2 % 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, 83,3 % na rodinného příslušníka a 14,2 % by využilo jinou možnost (např. opatrovnice, přátelé, psycholog, ...) Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby.

98 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno a 2 % se s žádným výrazným problémem při poskytování služby nasetkala, pouze jeden zákonný zástupce řešil občasné pozdní příchody asistenta spojené s dopravou do zařízení a žádal podrobnější předávání informací (průběh dne dítěte ve školce).

**Vzkazy a náměty:** poděkování od uživatelů za spolupráci, za ochotu a vstřícný přístup a také jedno přání klientky, že by se ráda zapojila do nějakého klubu pro seniory v okolí (zjistíme možnosti).

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

## PRACOVISŤE PARDUBICE ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2021

### Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2021
---------	--------------------------

Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**  
Počet uživatelů: **1033**  
Osloveno uživatelů: **67**  
Vyplněných dotazníků: **57**  
Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

**Vyhodnocení:**

Termín: **leden 2022**  
Způsob: **zhodnocení dotazníků**  
Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2021 osloveno 67 uživatelů, návratnost dotazníků byla 85 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 79 % hodnotili známkou výborně a v 21 % velmi dobře. Možnost dobře nezvolil žádný uživatel (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 2021**

**Průzkum:**

Termín: **listopad – prosinec 2021**  
Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**  
Celkový počet uživatelů: **99**  
Osloveno uživatelů: **32**  
Vyplněných dotazníků: **32**  
Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

**Vyhodnocení:**

Termín: **leden 2022**  
Způsob: **zhodnocení dotazníků**  
Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Bc. Narcisa Jelínková, Hana Jarošová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2021 osloveno 32 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	94%	6%	--	--	--

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	91%	9%	--	--	--

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	81%	16%	--	3%	--

## 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:

Děkuji za vstřícný přístup všech zaměstnanců CZP, ke mně zvláště k vyučující Narcisce Jelínkové, která mě seznamuje s mým novým mobilním telefonem. Setkala jsem se vždy se snahou, ochotou citlivostí, soucítěním, porozuměním. Vážím si toho, že v Pardubickém kraji

bylo založeno takovéto Centrum pomoci a mám úctu k lidem, kteří jej založili, měli podporu a pochopení od lidí, kteří o tom rozhodovali a úctu k lidem, kteří zde pracují. Děkuji. Chodím sem velmi ráda.

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

## PRACOVIŠTĚ CHRUDIM OSOBNÍ ASISTENCE 2021

### Průzkum:

Termín: **listopad - prosinec 2021**  
Způsob: **pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)**  
Celkový počet uživatelů: **14**  
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 2021**  
Způsob: **zhodnocení dotazníků**  
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2021 osloveno 9 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 66,6 % zůstat ve svém domácím prostředí, v 33,3 % umožňuje docházet do školního zařízení.

77,7 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 44,4 % na osobního asistenta Centra, 11 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence 11 % na ostatní (např. Charita, ...). 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: Nemají žádné vzkazy ani připomínky.

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

**Průzkum:**

Termín:	<b>listopad-prosinec 2021</b>
Způsob:	<b>pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů</b>
Celkový počet uživatelů:	<b>888</b>
Osloveno uživatelů:	<b>35</b>
Vyplněných dotazníků:	<b>20</b>
Provedl:	<b>Bc. Naděžda Medková</b>

**Vyhodnocení:**

Termín:	<b>leden 2022</b>
Způsob:	<b>zhodnocení dotazníků</b>
Provedl:	<b>Bc. Naděžda Medková</b>

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 35 uživatelů. Návratnost dotazníků byla 57 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 70 % hodnotili známkou výborně, v 25 % velmi dobře a 5 % 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.**

## **PRACOVISŤĚ CHRUDIM**

### **SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2021**

**Průzkum:**

Termín:	<b>listopad-prosinec 2021</b>
Způsob:	<b>pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů</b>
Celkový počet uživatelů:	<b>60</b>
Osloveno uživatelů:	<b>25</b>
Vyplněných dotazníků:	<b>16</b>
Provedl:	<b>Bc. Naděžda Medková</b>

**Vyhodnocení:**

Termín:	<b>leden 2022</b>
Způsob:	<b>zhodnocení dotazníků</b>
Provedl:	<b>Bc. Naděžda Medková</b>

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 25 uživatelů počítačové učebny. Návratnost dotazníků byla 64 %.

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	81 %	19 %	---	---	---

**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	69 %	31 %	---	---	---

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.	nevyužívá
Počet	81 %	13 %	6 %	---	---	---

**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	0 %	100 %

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

## PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

### OSOBNÍ ASISTENCE 2021

#### Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2021
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	30
Osloveno uživatelů:	20
Vyplněných dotazníků:	17
Provedl:	Eva Jiřincová

#### Vyhodnocení:

Termín:	leden 2022
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Eva Jiřincová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2021 osloveno 20 uživatelů, návratnost dotazníků byla 85 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK pomáhá v 58 % s péčí o osobu se zdravotním postižením, v 29 % jim poskytuje výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, v 58 % jim pomáhá při sebeobsluze, v 29 % při rozvíjení samostatnosti. Několik uživatelů uvedlo více možností pomoci.

71 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 47 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 12 % by se obrátilo na sociálního pracovníka osobní asistence. (U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.)

71 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem velmi spokojeno.

29 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno.

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

**Vzkazy a náměty:** Uživatelé zhodnotili naši službu jako velice kvalitní a poděkovali za to, co asistentky pro ně dělají.

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

## PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

### ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ 2021

#### Průzkum:

Termín:	listopad - prosinec 2021
Způsob:	pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	846
Osloveno uživatelů:	28
Vyplněných dotazníků:	22
Provedl:	Eva Jiřincová, Zlata Špaková

#### Vyhodnocení:



Termín: leden 2022  
 Způsob: zhodnocení dotazníků  
 Provedl: Eva Jiřincová, Zlata Špaková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad až prosinec 2021 osloveno 28 uživatelů, návratnost dotazníků byla 79 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 86 % hodnotili známkou výborně, ve 14 % velmi dobře, další možnosti nebyli voleni (známkování jako ve škole). V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 82 % uživatelů nemělo žádné připomínky a 18 % vyjádřilo spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

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

## PRACOVISŤE ÚSTÍ NAD ORLICÍ SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2021

### Průzkum:

Termín: listopad - prosinec 2021  
 Způsob: pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů  
 Celkový počet uživatelů: 70  
 Vyplněných dotazníků: 28  
 Provedl: Zlata Špaková

### Vyhodnocení:

Termín: leden 2022  
 Způsob: zhodnocení dotazníků  
 Provedl: Zlata Špaková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad až prosinec 2021 osloveno 28 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	100 %	-	-	-	-

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

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

**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 %

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

S paní spolupracuji delší dobu a jsem moc spokojená. S tak ochotnou pracovnící jsem se ještě nesetkala, je perfektní. Prostory by mohly být větší. Velmi spokojena.

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