

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 2022**

## SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB PRACOVISŤE PARDUBICE OSOBNÍ ASISTENCE 2022

### Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2022
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	56
Osloveno uživatelů:	42
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)	
Vyplněných dotazníků:	40
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

### Vyhodnocení:

Termín:	leden 2023
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2022 osloveno 42 uživatelů, návratnost dotazníků byla 95 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 30 % docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu dětí, ostatních, v 70 % zůstat ve svém domácím prostředí, nebýt tak sám, mít možnost využít službu i při nenadálých událostech.

47,5 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na osobního asistenta Centra, 15 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence, 70 % na rodinného příslušníka a 17,5 % by využilo jinou možnost (např. opatrovnice, souseda, psychologa, ...) 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 s žádným výrazným problémem při poskytování služby se nasetkalo.

**Vzkazy a náměty:** poděkování od uživatelů za spolupráci, a také jedno přání zákonného zástupce klienta a to větší možnosti zastupitelnosti v případě absence osobního asistenta.

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

## PRACOVISŤE PARDUBICE ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2022

### Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2022
Způsob:	pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Počet uživatelů:	899

Osloveno uživatelů: **75**  
 Vyplněných dotazníků: **66**  
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

**Vyhodnocení:**

Termín: **leden 2023**  
 Způsob: **zhodnocení dotazníků**  
 Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2022 osloveno 75 uživatelů, návratnost dotazníků byla 88 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 76 % hodnotili známkou výborně a v 18 % velmi dobře. Možnost dobře zvolilo 6 % uživatelů (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 2022

**Průzkum:**

Termín: **listopad – prosinec 2022**  
 Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**  
 Celkový počet uživatelů: **102**  
 Osloveno uživatelů: **40**  
 Vyplněných dotazníků: **40**  
 Provedl: **Bc. Narcisa Jelínková, Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová**

**Vyhodnocení:**

Termín: **leden 2023**  
 Způsob: **zhodnocení dotazníků**  
 Provedl: **Bc. Narcisa Jelínková, Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2022 osloveno 40 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	95%	5%	--	--	--

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	97,5%	2,5%	--	--	--

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

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

**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:****PC:**

Jsem vděčna, že tato služba existuje. Mrzí mě, že jsem o této vynikající službě nevěděl dříve. Prosím, zůstaňte i nadále stejní. Pro počítač by bylo vhodné umístit na větší stůl. Jsem spokojená, hodilo by se zrcadlo k lavici odchodu. Jsem nováček na PC, moc si toho vážím, jak se mi sociální pracovnice věnuje, a děkuji.

**Klubíček:**

Jsem spokojená, vedoucí úžasné. Děkuji všem vedoucí. Hodnotím velmi dobře. Kvalita poskytované služby je výborná. Moc si pracovníků vážím. Jsem moc spokojená, všechno hezky vysvětlují. Absolutní spokojenost, ráda se účastním. Absolutní spokojenost, bez připomínek.

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

## PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

### OSOBNÍ ASISTENCE 2022

#### Průzkum:

Termín: **listopad - prosinec 2022**  
Způsob: **pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)**  
Celkový počet uživatelů: **13**  
Osloveno uživatelů: **7**  
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)  
Vyplněných dotazníků: **7**  
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

#### Vyhodnocení:

Termín: **leden 2023**  
Způsob: **zhodnocení dotazníků**  
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2022 osloveno 7 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje ve 100 % zůstat ve svém domácím prostředí.

100 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 71,4 % na osobního asistenta Centra, 14,2 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence 14,2 % na ostatní (např. Raná péče, ...). Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby.

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

7 uživatelů uvedlo, že se s žádným problémem při poskytování služby nesetkalo a pokud ano, řešení našli společně a hned,

Vzkazy a náměty: Nemají žádné vzkazy ani připomínky, postřeh – dle možností zařadit občasnou návštěvu pověřeného pracovníka.

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

## PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

### ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2022

#### Průzkum:

Termín: **listopad-prosinec 2022**  
Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**  
Celkový počet uživatelů: **887**  
Osloveno uživatelů: **40**  
Vyplněných dotazníků: **25**  
Provedl: **Bc. Naděžda Medková**

#### Vyhodnocení:

Termín: leden 2023  
 Způsob: zhodnocení dotazníků  
 Provedl: Bc. Naděžda Medková

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 40 uživatelů. Návratnost dotazníků byla 62,5 %.

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 ve 100 % žádných připomínek.

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

## PRACOVISŤE CHRUDIM SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2022

### Průzkum:

Termín: listopad-prosinec 2022  
 Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů  
 Celkový počet uživatelů: 63  
 Osloveno uživatelů: 16  
 Vyplněných dotazníků: 13  
 Provedl: Klaudie Doležalová

### Vyhodnocení:

Termín: leden 2023  
 Způsob: zhodnocení dotazníků  
 Provedl: Klaudie Doležalová

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 16 uživatelů služby. Návratnost dotazníků byla 81 %.

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	92 %	8 %	---	---	---

### 2. 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	46 %	39 %	15 %	---	---

**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. 92 % uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou. Jeden uživatel měl připomínku k frekvenci konání výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti Klubíček, přál si častější konání.

	ANO	NE
Počet	8 %	92 %

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

## PRACOVISŤE ÚSTÍ NAD ORLICÍ

### OSOBNÍ ASISTENCE 2021

**Průzkum:**

Termín: listopad - prosinec 2022  
 Způsob: pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)  
 Celkový počet uživatelů: 36  
 Osloveno uživatelů: 22  
 Vyplněných dotazníků: 20  
 Provedl: Eva Jiřincová

**Vyhodnocení:**

Termín: leden 2023

Způsob: **zhodnocení návratek**  
Provedl: **Eva Jiřincová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2022 osloveno 22 uživatelů, návratnost dotazníků byla 91 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK pomáhá v 54 % s péčí o osobu se zdravotním postižením a že je o ně postaráno, 26 % uživatelů uvedlo, že jim asistence pomáhá se vším, co je potřeba. Několik uživatelů uvedlo více možností pomoci. např: začlenění do společnosti, dozor, motivace, možnost pracovat na plný úvazek, když je postaráno o dítě.

58 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 55 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 16 % by se obrátilo na sociálního pracovníka a ostatní, např. přátelé, charitu. (U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.)

50 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno, 50 % uživatelů je velmi spokojeno.

85 % uživatelů uvedlo, že se s žádným problémem při poskytování služby nesetkalo. 1 uživatel se nevyjádřil, jeden uživatel se setkal s problémem, ale nechce odpovídat a jeden uživatel se vyjádřil s problémem časové nevariability některých pracovníků.

**Připomínky, náměty:** poděkování za naši organizaci a spolupráci, spokojenost s naší organizací a asistentkou, nedostatek asistentek na zástup.

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

## **PRACOVISŤE ÚSTÍ NAD ORLICÍ** **ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ 2021**

### **Průzkum:**

Termín: **listopad - prosinec 2022**  
Způsob: **pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů**  
Celkový počet uživatelů: **841**  
Osloveno uživatelů: **36**  
Vyplněných dotazníků: **31**  
Provedl: **Eva Jiřincová, Zlata Špaková**

### **Vyhodnocení:**

Termín: **leden 2023**  
Způsob: **zhodnocení dotazníků**  
Provedl: **Zlata Špaková**

**V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad až prosinec 2022 osloveno 36 uživatelů, návratnost dotazníků byla 86 %.**

**Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitu poskytované služby v 94 % hodnotili známkou výborně, v 6 % 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. 90 % uživatelů nemělo žádné připomínky a 10 % 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 2021

### Průzkum:

Termín: listopad - prosinec 2022  
 Způsob: pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů  
 Celkový počet uživatelů: 70  
 Vyplněných dotazníků: 30  
 Provedl: Zlata Špaková

### Vyhodnocení:

Termín: leden 2023  
 Způsob: zhodnocení dotazníků  
 Provedl: Zlata Špaková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad až prosinec 2022 osloveno 30 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	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
Počet	-	100 %

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

Naprostá spokojenost s paní Špakovou. Spokojen. Moc spokojená, učím se to, co jsem nikdy nezkoušela. S paní Špakovou jsem velice spokojena. S paní Špakovou jsem spokojena.

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