

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 2023**

## SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB PRACoviŠTĚ PARDUBICE OSOBNÍ ASISTENCE 2023

### Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2023
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	58
Osloveno uživatelů:	41
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)	
Vyplněných dotazníků:	36
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

### Vyhodnocení:

Termín:	leden 2024
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2023 osloveno 41 uživatelů, návratnost dotazníků byla 87 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 25 % docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu dětí, ostatních, v 75 % zůstat ve svém domácím prostředí, nebýt tak sám, mít možnost využít službu i při nenadálých událostech.

53 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na osobního asistenta Centra, 19 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence, 75 % na rodinného příslušníka a 5,5 % 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 nesetkalo.

**Vzkazy a náměty:** poděkování od uživatelů za spolupráci a za pomoci s péčí o klienta, za práci osobního asistenta u klienta v ZŠ a 2x prosba o lepší finanční ohodnocení OA.

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

## PRACoviŠTĚ PARDUBICE ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2023

### Průzkum:

Termín:	listopad – prosinec 2023
Způsob:	pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Počet uživatelů:	972
Osloveno uživatelů:	90
Vyplněných dotazníků:	75

Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

**Vyhodnocení:**

Termín: **leden 2024**

Způsob: **zhodnocení dotazníků**

Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2023 osloveno 90 uživatelů, návratnost dotazníků byla 83 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 81 % hodnotili známkou výborně a v 19 % velmi dobře. Jinou možnost uživatelé nezvolili (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 2023

**Průzkum:**

Termín: **listopad – prosinec 2023**

Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**

Celkový počet uživatelů: **98**

Osloveno uživatelů: **41**

Vyplněných dotazníků: **41**

Provedl: **Bc. Narcisa Jelínková, Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová**

**Vyhodnocení:**

Termín: **leden 2024**

Způsob: **zhodnocení dotazníků**

Provedl: **Bc. Narcisa Jelínková, Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2023 osloveno 41 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	93%	2,4%	2,4%	2,4%	--
-------	-----	------	------	------	----

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	93%	5%	2%	--	--

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	76%	17%	7%	---	--

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	98 %	2%	--	--	--

## 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:** Pracovnice velmi příjemná, má trpělivost, umí vše dobře vysvětlit. Na její hodiny PC se vždy těším. Milý citlivý přístup.

**Klubíček:** Naprostá spokojenost, děvčata jsou velmi šikovná. Chtělo by to častěji. Vždy dobrá organizace. Příjemné prostředí. Prostory mohou být větší. Jsem spokojená. Moc milý personál, děkuji za jejich iniciativu. Nemám připomínky.

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

## PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

### OSOBNÍ ASISTENCE 2023

#### Průzkum:

Termín: **listopad - prosinec 2022**  
Způsob: **pomocí návratek** (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)  
Celkový počet uživatelů: **13**  
Osloveno uživatelů: **8**  
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)  
Vyplněných dotazníků: **5**  
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 2023 osloveno 8 uživatelů, návratnost dotazníků byla 63 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 60 % zůstat ve svém domácím prostředí a v 40% navštěvovat MŠ, nebo ZŠ.

80 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 60 % na osobního asistenta Centra, 20 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence 20 % na ostatní (např. Raná péče, ...). Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby.

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

5 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, připomínky ani postřehy.

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

## PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

### ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2023

#### Průzkum:

Termín: **listopad-prosinec 2023**  
Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**  
Celkový počet uživatelů: **879**  
Osloveno uživatelů: **13**  
Vyplněných dotazníků: **12**  
Provedl: **Mgr. Kristýna Komárková**

**Vyhodnocení:**

Termín: leden 2024  
Způsob: zhodnocení dotazníků  
Provedl: Mgr. Kristýna Komárková

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 13 uživatelů. Návratnost dotazníků byla 92 %.

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 ve 100 %, žádných připomínek. Ve 4 dotaznících (33 %) nám však uživatelé zanechali pochvalné vzkazy k ochotě personálu, spokojenosti s celkovou kvalitou poskytované služby a přístupu ke klientům, současně se i v 1 dotazníku (8 %) objevilo poděkování za pomoc.

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

## PRACOVIŠTĚ CHRUDIM SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2023

**Průzkum:**

Termín: listopad-prosinec 2023  
Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů  
Celkový počet uživatelů: 72  
Osloveno uživatelů: 12  
Vyplněných dotazníků: 12  
Provedl: Klaudie Doležalová

**Vyhodnocení:**

Termín: leden 2024  
Způsob: zhodnocení dotazníků  
Provedl: Klaudie Doležalová

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 12 uživatelů služby. 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	100 %	---	---	---	---

**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	99 %	1 %	---	---	---

### 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. 99 % uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou. V postřezích a připomínkách uvedli spokojenost se zlepšením prostředí ve kterém je služba poskytována a ocenili přístup klíčového pracovníka a jeho znalosti. Jeden uživatel měl připomínku k velkému množství administrativy souvisejícímu se službou.

	ANO	NE
Počet	1 %	99 %

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

## PRACOVISŤE ÚSTÍ NAD ORLICÍ

### OSOBNÍ ASISTENCE 2023

#### Průzkum:

Termín:	listopad - prosinec 2023
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	36
Osloveno uživatelů:	23

Vyplněných dotazníků: 17  
Provedl: **Bc. Adriana Koutná**

**Vyhodnocení:**

Termín: **leden 2024**  
Způsob: **zhodnocení návratek**  
Provedl: **Bc. Adriana Koutná**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2023 osloveno 23 uživatelů, návratnost dotazníků byla 74 %.

Oslovení uživatelé (případně zákonní zástupci) v 82 % uvedli, že jim osobní asistence pomáhá se zvládnutím běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně a se zajištěním stravy.

Služba osobní asistence pomáhá 82 % uživatelů trávit smysluplně jejich volný čas – výchovné, vzdělávací, aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Díky službě osobní asistence může dle dotazníku 59 % rodinných příslušníků uživatelů věnovat více času ostatním členům rodiny, odpočinout si, případně chodit do zaměstnání.

76 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 70 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 24 % by se obrátilo na sociálního pracovníka a ostatní, např. přátelé, charitu. (U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.)

100% uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno.

94 % uživatelů uvedlo, že se s žádným problémem při poskytování služby nesešlo. 1 uživatel uvedl, že mají s asistentkami rozdílný názor na používání zvedáku.

**Připomínky, náměty:** poděkování organizaci, vyjádření spokojenosti se službou, 1 uživatel uvedl, že by mohla být práce osobních asistentek lépe finančně ohodnocena, 1 uživatel by uvítal, kdyby asistentky mohly pracovat na hlavní pracovní poměr.

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

## **PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ**

### **ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ 2023**

**Průzkum:**

Termín: **listopad - prosinec 2023**  
Způsob: **pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů**  
Celkový počet uživatelů: **767**  
Osloveno uživatelů: **22**  
Vyplněných dotazníků: **20**  
Provedl: **Bc. Adriana Koutná, Petra Nespěchalová**

**Vyhodnocení:**

Termín: **leden 2024**  
Způsob: **zhodnocení dotazníků**  
Provedl: **Bc. Adriana Koutná**



V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad až prosinec 2023 osloveno 22 uživatelů, návratnost dotazníků byla 91 %.

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. 80 % uživatelů nemělo žádné připomínky a 20 % vyjádřilo spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby. 2 uživatelé ocenili možnost odnést si tištěné katalogy kompenzačních pomůcek.

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

## PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2023

### Průzkum:

Termín: listopad - prosinec 2023  
Způsob: pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů  
Celkový počet uživatelů: 60  
Vyplněných dotazníků: 15  
Provedl: Petra Nespěchalová

### Vyhodnocení:

Termín: leden 2024  
Způsob: zhodnocení dotazníků  
Provedl: Bc. Adriana Koutná

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad až prosinec 2023 osloveno 15 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“. Byla možnost uvádět také slovní hodnocení ke každé otázce.

### 1. Jak jste spokojen/a s celkovou kvalitou poskytované služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	93 %	7%	-	-	-

Jeden uživatel uvedl, že se mu v naší službě nepovedl zprovoznit jeho notebook.

### 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	93 %	7%	-	-	-

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	100 %	-	-	-	-

Jeden uživatel uvedl, že je s klíčovou pracovnící nadmíru spokojen, je lidská, umí naslouchat.

**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:**

Uživatelé uváděli spokojenost s pracovníci. 2 uživatelé uvedli, že by byli rádi, kdyby se pracovníce tak často neměnily.

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