

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 2024**

PRACoviŠTĚ PARDUBICE

OSOBNÍ ASISTENCE 2024

Průzkum:

Termín: **listopad – prosinec 2024**
Způsob: **pomocí návratek** (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů: **59**
Osloveno uživatelů: **54**
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)
Vyplněných dotazníků: **50**
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2025**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2025 osloveno 54 uživatelů, návratnost dotazníků byla 93 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 40 % docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu ostatních dětí, v 60 % zůstat ve svém domácím prostředí, nebýt tak sám, mít možnost využít službu i při nenadálých událostech.

48 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na osobního asistenta Centra, 12 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence, 80 % na rodinného příslušníka a 12 % na jinou osobu (kamarád, sousedka), nebo na jinou službu. Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby.

96 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno a 4% se k dotazu ke spokojenosti s asistentem nevyjádřila.

Vzkazy a náměty: poděkování od uživatelů za spolupráci, za ochotu, vstřícný přístup a dvě osobní poděkování konkrétním asistentům. Podněty - optimalizace služby zvýšení počtu návštěv osobní asistentky u klientky; zajištění zastupování (pokud je asistent nemocný, nebo o víkendu); doladit provozní úkony.

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

PRACoviŠTĚ PARDUBICE

ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2024

Průzkum:

Termín: **listopad – prosinec 2024**
Způsob: **kvantitativní průzkum – dotazníkové šetření**
Počet uživatelů: **991**

Osloveno uživatelů: **95**
Vyplněných dotazníků: **67**
Provedl: **Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová, Bc. Narcisa Jelínková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2025**
Způsob: **třídění dat, procentuální analýza**
Provedl: **Bc. Denisa Křivková**

V období od listopadu do prosince 2024 proběhl průzkum spokojenosti zaměřený na hodnocení kvality služby **Odborné sociální poradenství**. Do průzkumu bylo zapojeno celkem 95 uživatelů, přičemž návratnost dotazníků dosáhla 71 %, což svědčí o vysokém zájmu respondentů o vyjádření své zpětné vazby.

Výsledky hodnocení

Respondenti, kteří dotazník vyplnili, hodnotili celkovou kvalitu poskytované služby velmi pozitivně. Konkrétně:

- **75 % uživatelů** označilo kvalitu služby známkou "výborně".
- **25 % uživatelů** hodnotilo službu známkou "velmi dobře".
- Jiná hodnocení respondenti nezvolili (hodnocení probíhalo podle školní klasifikace).

Připomínky a zpětná vazba

Všichni respondenti (100 %) uvedli, že nemají žádné připomínky ani návrhy na zlepšení služby. Jeden z uživatelů však připojil ke svému hodnocení také slovní komentář: *"Byla jsem moc spokojená, velmi milý personál."*

Tento komentář podtrhuje nejen celkovou kvalitu služby, ale také vstřícnost a profesionalitu personálu, která významně přispěla k pozitivní zkušenosti uživatelů.

Závěr

Na základě výsledků průzkumu lze konstatovat, že uživatelé služby **Odborné sociální poradenství** byli s její kvalitou velmi spokojeni. Pozitivní hodnocení, absence připomínek a slovní zpětná vazba svědčí o vysoké úrovni poskytované služby a profesionalitě pracovníků, který službu zajišťuje.

PRACoviŠTĚ PARDUBICE

SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2024

Průzkum:

Termín: **listopad – prosinec 2024**
Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
Celkový počet uživatelů:
Vyplněných dotazníků:
Provedl: **Bc. Narcisa Jelínková, Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2025**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**

Provedl:

Bc. Narcisa Jelínková, Bc. Denisa Křivková, Hana Jarošová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2024 osloveno 43 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	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	79,1%	16,3%	2,3%	2,3%	--

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:

Úžasné, dobrá organizace, jsem spokojená. Prostor malý, ale vyhovující. Příjemné prostředí, líbí se mi zde. Teď je málo prostoru. Velká ochota, pomoc přim práci. Děvčata jsou úžasná a jsme moc všichni spokojení. Oceňuji vstřícnost a empatii. Jsem spokojená. Funguje to dobře. Velice spokojená. Jsem spokojená s přístupem pracovnice. Není nutné nic měnit, vše bezvadné. Jsem spokojená. Jsem velice ráda, že mohu navštěvovat už tolik roků tak báječný kolektiv s prima programy a vždy dobrou atmosférou. Jsem spokojena, děkuji za vaši vstřícnost.

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

PRACOVISŤE CHRUDIM

OSOBNÍ ASISTENCE 2024

Průzkum:

Termín: **listopad - prosinec 2024**
Způsob: **pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)**
Celkový počet uživatelů: **10**
Osloveno uživatelů: **7**
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech, atd.)
Vyplněných dotazníků: **4**
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

Vyhodnocení:

Termín: **leden 2025**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Hana Jarošová, Bc. Denisa Křivková**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2024 osloveno 7 uživatelů, návratnost dotazníků byla 57 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 75 % zůstat ve svém domácím prostředí a v 25% navštěvovat MŠ, nebo ZŠ.

75 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 25 % na osobního asistenta Centra, 25 % na sociálního pracovníka (pověřeného pracovníka) osobní asistence 20 % na ostatní (např. Svítání, ...). Někteří z uživatelů by využili více možností, na koho se obrátit v případě potřeby.

4 uživatelé uvedli, že jsou se svým osobním asistentem spokojeni.

4 uživatelé uvedli, že se s žádným problémem při poskytování služby nesečkali.

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 2024

Průzkum:

Termín: listopad-prosinec 2024
Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů: 863
Osloveno uživatelů: 25
Vyplněných dotazníků: 20
Provedl: Mgr. Kristýna Komárková

Vyhodnocení:

Termín: leden 2025
Způsob: zhodnocení dotazníků
Provedl: Mgr. Kristýna Komárková

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 25 uživatelů. Návratnost dotazníků byla 80 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 90 % hodnotili známkou výborně, v 10 % velmi dobře (známkování jako ve škole). Tito uživatelé neměli k poskytované službě ve 100 % žádných připomínek.

V 6 dotaznících (30 %) nám však uživatelé zanechali pochvalné vzkazy k velké spokojenosti s poskytováním služby a personálem. Ke spokojenosti s personálem uživatelé uvedli výbornou spolupráci, velmi příjemné a profesionální jednání, vstřícnost, empatii a podávání informací k úplné spokojenosti. V 1 z těchto dotazníků (5 %) se objevilo poděkování směrem k celému Centru, jeho provozu a poskytování služeb pro uživatele a jejich blízké.

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

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2024

Průzkum:

Termín: listopad-prosinec 2024
Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů: 70
Osloveno uživatelů: 18
Vyplněných dotazníků: 18
Provedl: Klaudivie Doležalová

Vyhodnocení:

Termín: leden 2025
 Způsob: zhodnocení dotazníků
 Provedl: Klaudie Doležalová

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 18 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	99 %	1 %	---	---	---	---

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 uživatelé uvedli přání větších prostor, ve kterém je služba poskytována a ocenili vstřícný přístup klíčového pracovníka.

	ANO	NE
Počet		100 %

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

PRACOVNÍŠTĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

OSOBNÍ ASISTENCE 2024

Průzkum:

Termín:	listopad -prosinec 2024
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	34
Osloveno uživatelů:	20
Vyplněných dotazníků:	15
Provedl:	Bc. Adriana Koutná

Vyhodnocení:

Termín:	leden 2025
Způsob:	zhodnocení návratek
Provedl:	Bc. Adriana Koutná

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2024 osloveno 20 uživatelů, návratnost dotazníků byla 75 %.

Oslovení uživatelé (případně zákonní zástupci) v 73 % uvedli, že jim osobní asistence pomáhá se zvládnutím běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně a se zajištěním stravy. V 60% rodinní příslušníci uživatelů uvedli, že díky službě osobní asistence mají více času pro sebe nebo pro svou práci.

20% uživatelů oceňuje psychickou podporu, kterou jim osobní asistentky poskytují.

66 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 60 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 27 % by se obrátilo na sociálního pracovníka a ostatní, např. přátelé, charitu. (U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.) Jeden uživatel tuto otázku nezodpověděl.

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

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

Připomínky, náměty: vyjádření spokojenosti se službou, ocenění schopností některých asistentek. Vyjádření poděkování při týdenní hospitalizaci matky jednoho z uživatelů, kdy rozsah služby byl uzpůsoben tak, aby uživatel mohl zůstat v domácím prostředí. V jednom případě by uživatel ocenil smlouvu osobní asistence na 1 rok. V jednom případě by si uživatel přál platbu s QR kódem.

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

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ 2024

Průzkum:

Termín:	listopad - prosinec 2024
Způsob:	pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	856
Osloveno uživatelů:	25
Vyplněných dotazníků:	22
Provedl:	Bc. Adriana Koutná, Pavel Nešpor

Vyhodnocení:

Termín:	leden 2025
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Bc. Adriana Koutná

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad až prosinec 2024 osloveno 25 uživatelů, návratnost dotazníků byla 88 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitu poskytované služby v 91 % hodnotili známkou výborně, v 9 % 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. 1 uživatel ocenil možnost odnést si tištěný katalog kompenzačních pomůcek.

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

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2024

Průzkum:

Termín:	listopad - prosinec 2024
Způsob:	pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	68
Osloveno uživatelů:	14
Vyplněných dotazníků:	11
Provedl:	Pavel Nešpor

Vyhodnocení:

Termín:	leden 2025
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Pavel Nešpor

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsíci listopad až prosinec 2024 osloveno 14 uživatelů služby sociální rehabilitace, návratnost dotazníků byla 79 %.

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	100 %		-	-	-

2. Jak jste spokojen/a s průběhem služby?

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

Jeden uživatel uvedl, že oceňuje individuální přístup. Dva uživatelé ocenili ochotu pracovníka jeho nápady. Jeden uživatel ocenil komunikaci s pracovníkem.

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	70 %	20%	10%	-	-

Jeden uživatel podotkl, že je vždy možnost prostor vylepšit.

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 v dotazníku poděkoval za pomoc v nouzi. Jeden uživatel ocenil lidský přístup pracovníka.

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:

Jeden uživatel v dotazníku poděkoval za poskytované služby.

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