

## **Hodnocení dotazníkového šetření spokojenosti se službou** **Rok 2017 – praktikanti, spolupracující organizace**

### **1 METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ**

#### **Cíl dotazníkového šetření**

Cílem dotazníkového šetření je zjistit názory, postoje týkající se jejich spokojenosti vůči naší službě a míru spokojenosti ve spolupráci s námi. Dotazovaní odpovídali na otázky zjišťující jejich postoj k naší službě, ke způsobu jejího poskytování, ke komunikaci a spolupráci s pracovníky služby. měli možnost a prostor k vyjádření stížností, návrhů a připomínek ke službě.

#### **Cílová skupina – respondenti**

Cílovou skupinou jsou praktikanti, kteří ve službě vykonávali praxi, dále spolupracující organizace s nimiž spolupracujeme pravidelně (chráněné bydlení), ale i ty, které se se svými uživateli příležitostně účastní našich akcí.

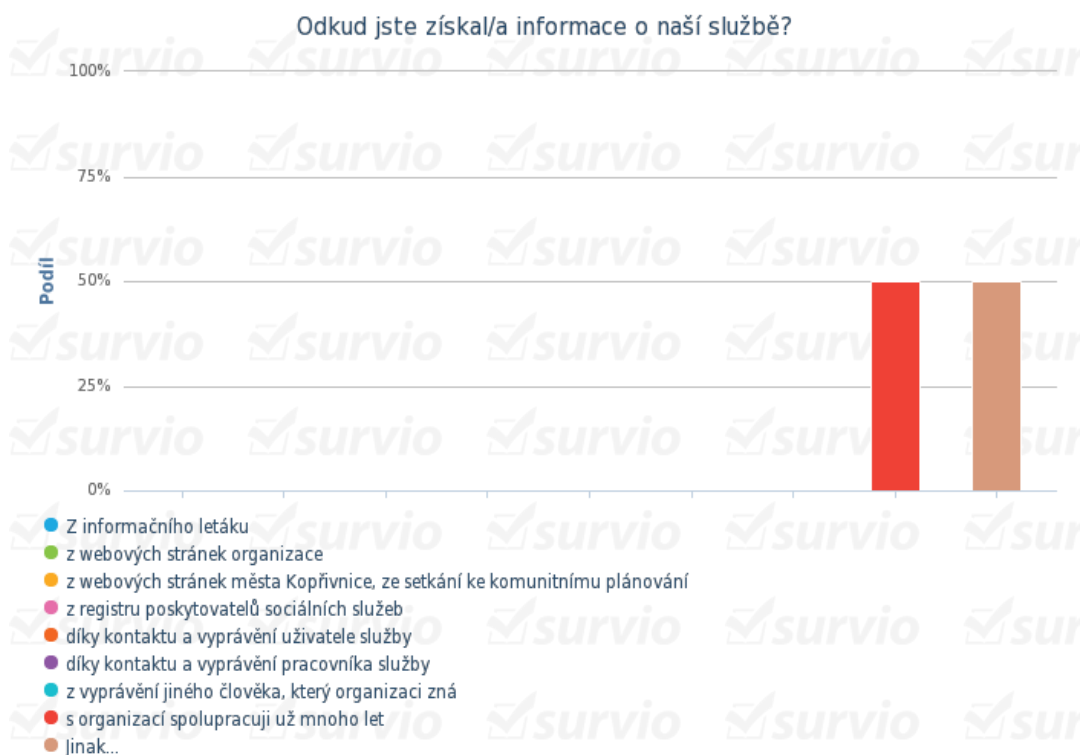
#### **Metoda šetření**

Šetření probíhá prostřednictvím strukturovaných dotazníků. V dotaznících jsou použity 2 druhy otázek – uzavřené a otevřené (hodnotící škály, aj.). Dotazníky jsou zcela anonymní. Organizace jsou osloveny emailem s internetovým odkazem na online dotazník.

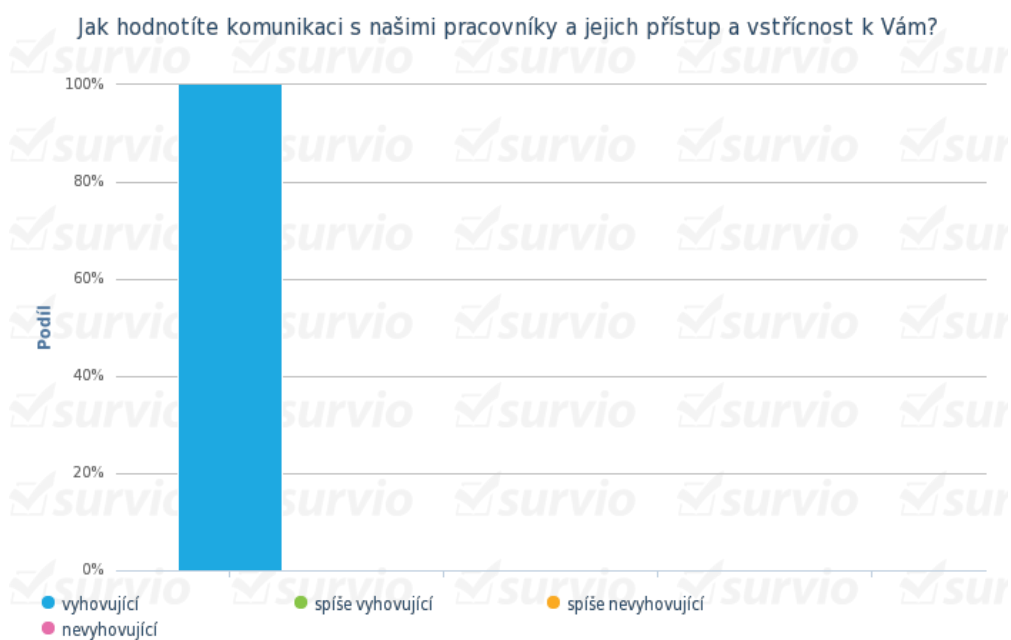
#### **Průběh dotazníkového šetření**

Šetření bude probíhat během měsíce ledna 2018.

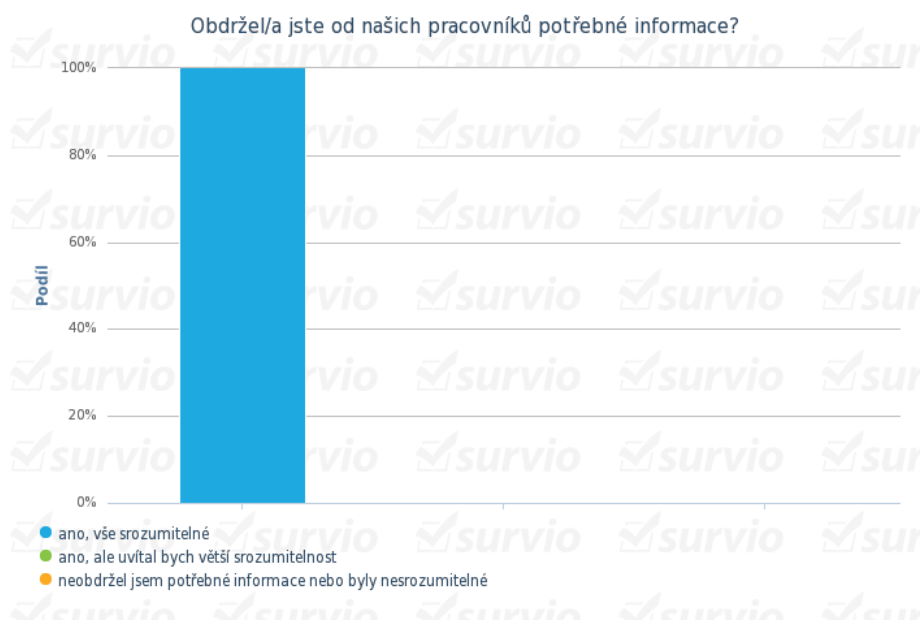
Počet respondentů: 2



**Komentář k výsledkům:** Jeden z dotázaných zná službu již několik let, protože s ní spolupracuje, druhý se o ní dozvěděl zprostředkovaně od pracovníka jiné služby.



**Komentář k výsledkům:** Přístup našich pracovníků ke spolupracujícím organizacím/praktikantům je hodnocen kladně, vstřícně.



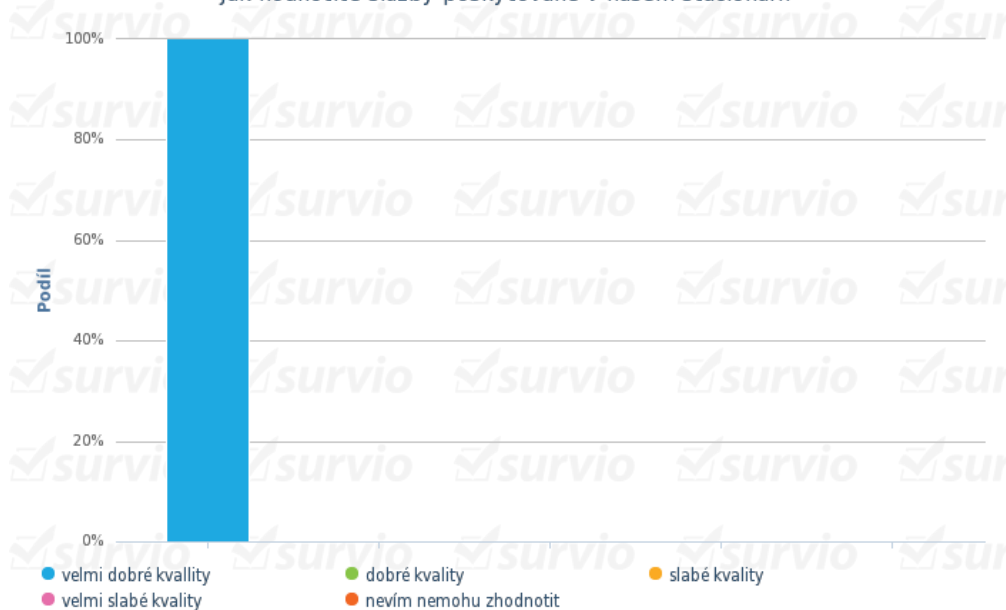
**Komentář k výsledkům:** Komunikace je srozumitelná, dotazovaní obdrželi informace, které potřebovali.



**Komentář k výsledkům:** Dotazovaní hodnotí spolupráci s pracovníky služby kladně s potřebnými výsledky.

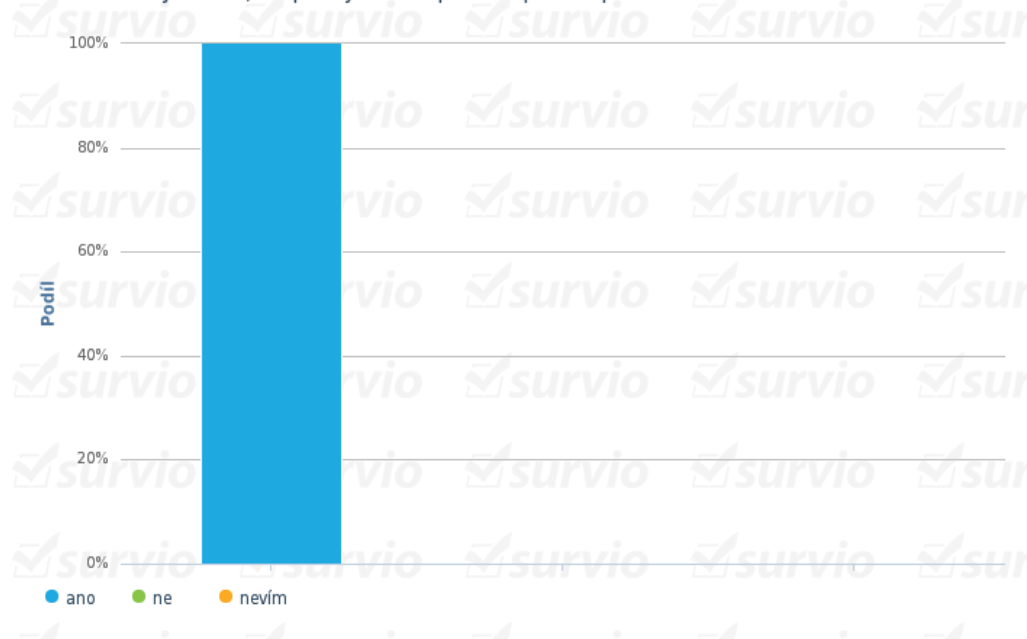
Středisko sociálních služeb města Kopřivnice, p.o.  
Denní stacionář Kopretina

Jak hodnotíte služby poskytované v našem stacionáři?



**Komentář k výsledkům:** Služba je hodnocena jako velmi kvalitní.

Myslíte si, že poskytovaná péče odpovídá potřebám našich uživatelů?



**Komentář k výsledkům:** Respondenti uvádějí, že služba reflektuje potřeby svých uživatelů, vychází a reaguje na konkrétní potřeby.

**8 Co bychom mohli udělat pro zlepšení našich služeb?**

nevýhodou stacionáře je jeho bariérové prostředí

Myslím, že péče je dostatečná

**Komentář k výsledkům:** Jako jeden z návrhů pro zlepšení kvality byla připomínka k řešení bariérovosti budovy, což bohužel ve stávajícím objektu nelze řešit a právě z důvodů bariérovosti bude služba v roce 2019 přestěhována do jiných prostor v Kopřivnici.

#### 9 Co bychom mohli udělat pro zlepšení spolupráce s Vámi?

spolupráce je velmi příjemná

Nevím

**Komentář k výsledkům:** Žádné připomínky ke spolupráci nebyly zaznamenány.

#### Shrnutí:

##### Dotazování se shodli, že:

- komunikace s pracovníky služby je vstřícná a poskytuje jim dostatek potřebných informací ve srozumitelné formě
- spolupráce s našimi pracovníky je vyhovující
- služba, kterou poskytujeme ve velmi dobré kvalitě
- poskytovaná služba odpovídá potřebám uživatelů této služby

---

##### V průběhu roku byla 3 respondenty (praktikanty, kteří v DS vykonávali praxi) vyplněna starší verze dotazníku spokojenosti – dotazování se shodli, že:

- péče o uživatele je vyhovující
- poskytované služby jsou kvalitní
- uživatelé se do DS těší
- uživatelé hovoří o době strávené v DS většinou pozitivně
- jsou spokojeni s chováním pracovníků a jejich komunikací
- spolupráce uživatelů s klíčovými pracovníky je výborná
- komunikace a spolupráce pracovníků s rodinnými příslušníky je vyhovující
- nejvíce vyhovující forma komunikace je osobní rozhovor a internetová komunikace
- práva uživatelů jsou v DS zachována
- aktivity v rámci služby jsou dostatečné
- vybavení DS je dobré
- čistota v DS je výborná
- skladba poskytované stravy je vyhovující

- služba rodině uživatele přináší ulehčení v péči, možnost věnovat se zaměstnání a pocit klidu, že je o něj dobře postaráno
- provozní doba DS je dostatečná
- službu by doporučili svým známým

**Další komentáře dotazovaných:** „V zařízení jsem byla mile překvapena s vysoce profesionálním a lidským přístupem ke klientům. P. Kurečková nás hodně motivovala a ještě více nám zvýšila zájem o práci s klienty. Jsme jí za to moc vděčné.“; „Líbí se mi přístup pracovníků – že klienty berou vážně, poslouchají je, snaží se jim pomoci, nepovyšují se nad ně a nesmějí se jejich handicapu – a nesnaží se je jen odbýt, aby měli hotovo. Určitou výhodou je i vlastní zahrada – možnost různých aktivit. Líbí se mi dobré vybavení – počítače, tablety, dílny.“