

Hodnocení dotazníků spokojenosti se službou za rok 2017 **– rodinní příslušníci a opatrovníci**

1 METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Cíl dotazníkového šetření

Cílem dotazníkového šetření je zjistit názory, postoje a míru spokojenosti rodinných příslušníků a opatrovníků uživatelů služby se službou stacionář. Dotazovaní odpovídali na otázky týkající se jejich spokojenosti se způsobem poskytování služby, s prostředím, s chováním pracovníků, vyjadřovali své postoje k užitečnosti služby v jejich životě a životě rodiny, měli možnost a prostor k vyjádření stížností, návrhů a připomínek ke službě.

Cílová skupina – respondenti

Cílovou skupinou jsou rodinní příslušníci a opatrovníci uživatelů – jedná se o skupinu cca 20 – 30 lidí budeme-li počítat, že některý z uživatelů má dva rodiče, příp. i sourozence, kteří se mohou do šetření zapojit.

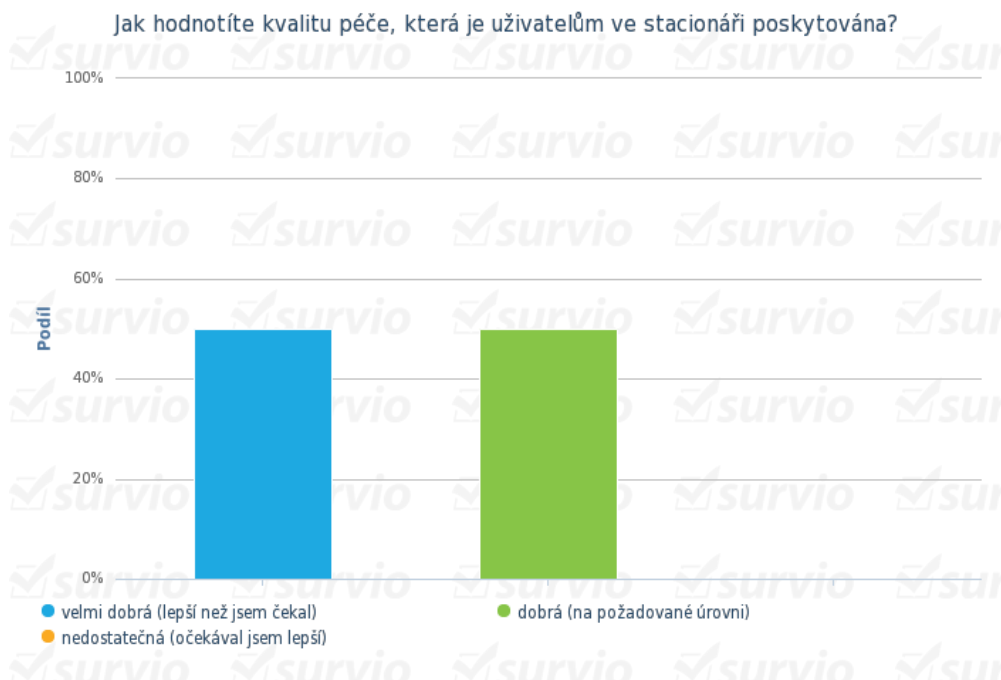
Metoda šetření

Šetření probíhá prostřednictvím strukturovaných dotazníků. V dotaznících jsou použity 2 druhy otázek – uzavřené a otevřené (hodnotící škály, aj.). Dotazníky jsou zcela anonymní. V první fázi je rodinným příslušníkům emailem rozeslán internetový odkaz na online dotazník a zároveň jsou pokyny spolu s odkazem předány přes uživatele služby v textové podobě. Nebude-li po dvou týdnech návratnost alespoň 50%, budou navyklým způsobem předány i dotazníky v tištěné podobě.

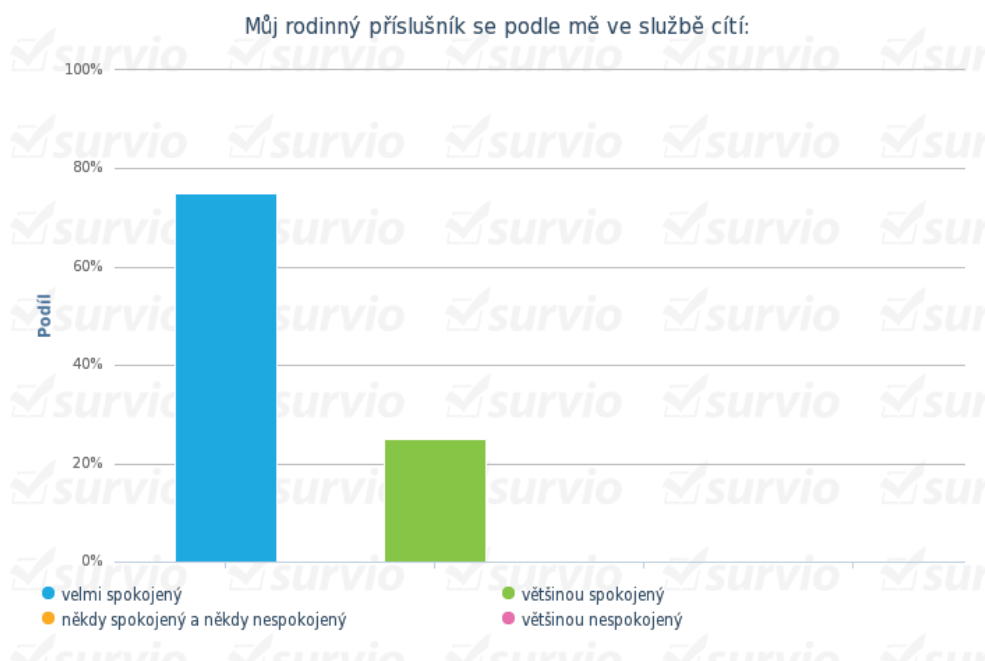
Průběh dotazníkového šetření

Šetření bude probíhat během měsíce ledna 2018.

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

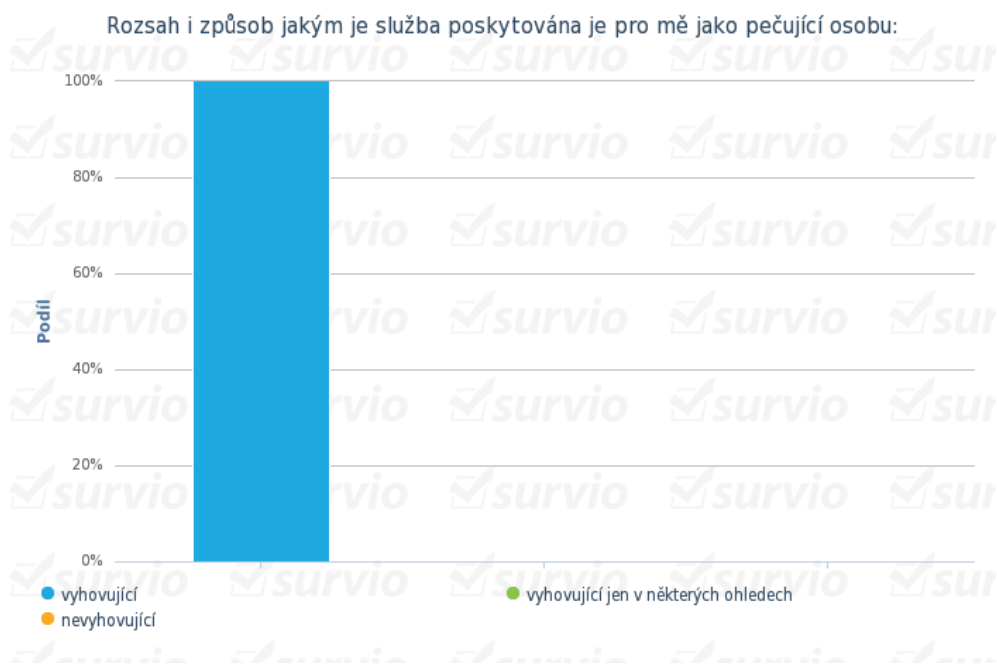


Komentář k výsledkům: Polovina dotazovaných pokládá kvalitu služby za velmi dobrou (dokonce lepší než bylo původní očekávání) a druhá polovina označila kvalitu za dobrou tzn. na požadované úrovni.

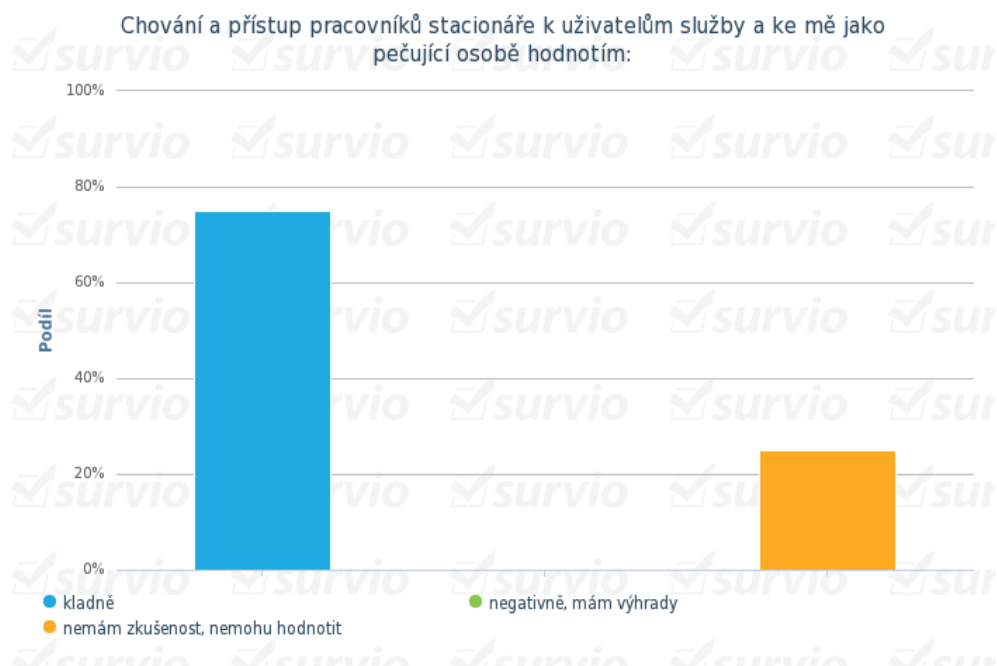


Komentář k výsledkům: Větší část dotazovaných má za to, že jejich rodinný příslušník se ve službě cítí velmi spokojený (3respondenti) a 1 dotazovaný myslí, že jeho rodinný příslušník je ve službě většinou spokojený.

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

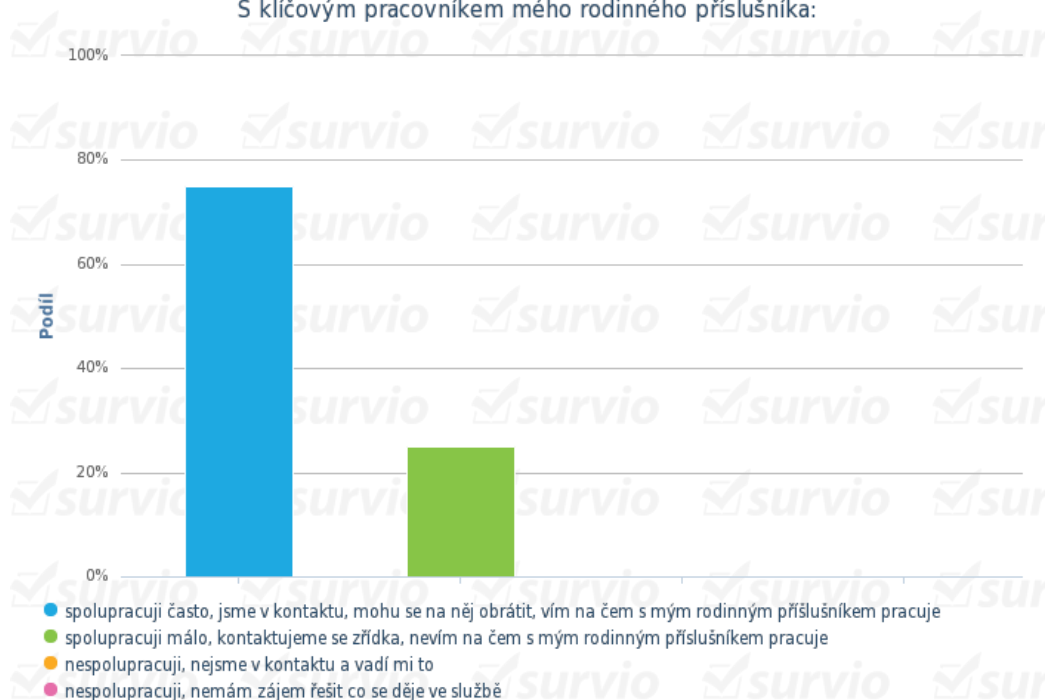


Komentář k výsledkům: Všichni se shodně vyjádřili, že služba je pro ně jako pečující co do rozsahu a způsobu poskytování vyhovující.



Komentář k výsledkům: Chování pracovníků k uživatelům služby je hodnoceno většinou kladně, v jednom případě nebylo hodnoceno, respondent uvedl, že nemá vlastní zkušenost a proto nemůže zhodnotit.

S klíčovým pracovníkem mého rodinného příslušníka:



Komentář k výsledkům: Tři z dotazovaných uvedli, že úzce spolupracují s klíčovým pracovníkem a díky této spolupráci se podílí na plánování služby pro uživatele, jeden respondent naproti tomu uvedl, že s klíčovým pracovníkem jsou v kontaktu jen omezeně a nemá informace o tom jak si jeho rodinný příslušník ve službě vede, na čem s klíčovým pracovníkem pracují. Dále však nevyplyvá proč tomu tak je a zda to respondent vnímá negativně (žádné další připomínky k tomuto tématu nebyly zaznamenány).

6 Moje výhrady k chování, přístupu, komunikaci a spolupráci s pracovníky/klíčovým pracovníkem: ▾

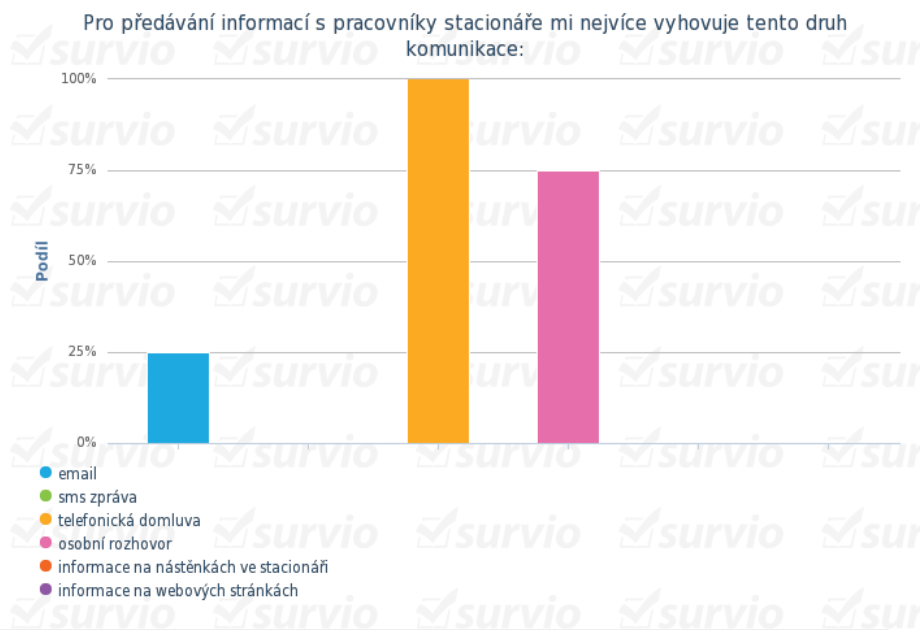
Přivítala bych, kdybych věděla o akcích, třeba SMS nebo emailem.

výhrady nemám

nemám (2x)

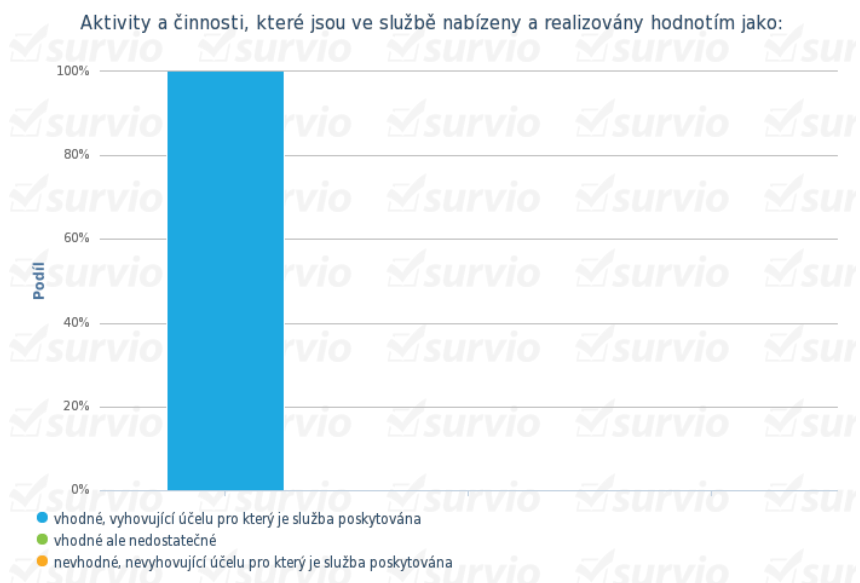
Komentář k výsledkům: Výhrady k chování, komunikaci a spolupráci s pracovníky služby nebyly zaznamenány. Pouze jeden z respondentů podal návrh, že by bylo dobré rozesílat informace o akcích přes sms nebo emailové zprávy.

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



#	Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
1	email	1	25 %
2	sms zpráva	0	0 %
3	telefonická domluva	4	100 %
4	osobní rozhovor	3	75 %
5	informace na nástěnkách ve stacionáři	0	0 %
6	informace na webových stránkách	0	0 %

Komentář k výsledkům: Rodinní příslušníci pro získávání informací ze služby preferují osobní nebo telefonické rozhovory, méně už emailové nebo textové zprávy. Vzhledem k tomu, že rodinní příslušníci do stacionáře pravidelně nedojíždějí, nevyžívají ani informace na nástěnkách.

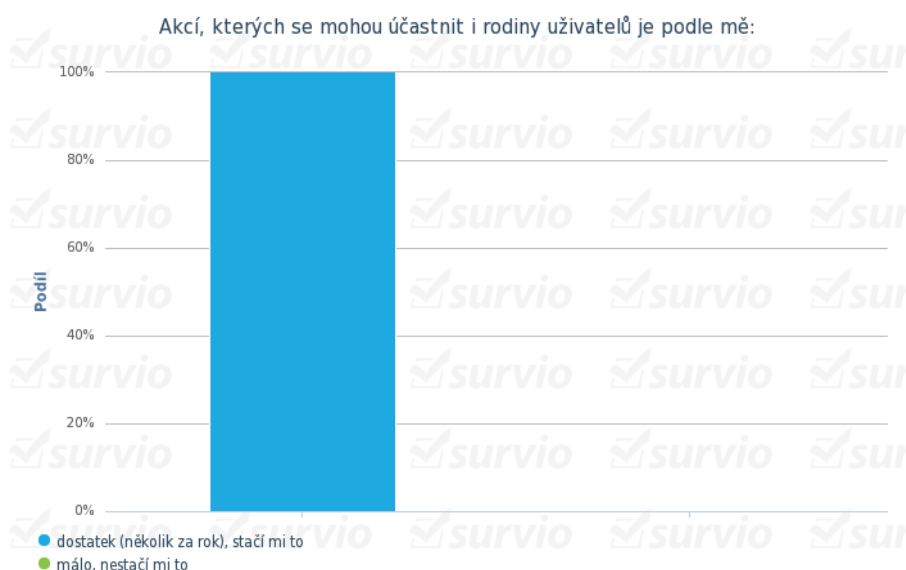


Komentář k výsledkům: Všichni dotazovaní se shodli, že aktivity nabízené uživatelům v rámci služby jsou vhodné a vyhovují účelům, pro které službu uživatelé využívají.

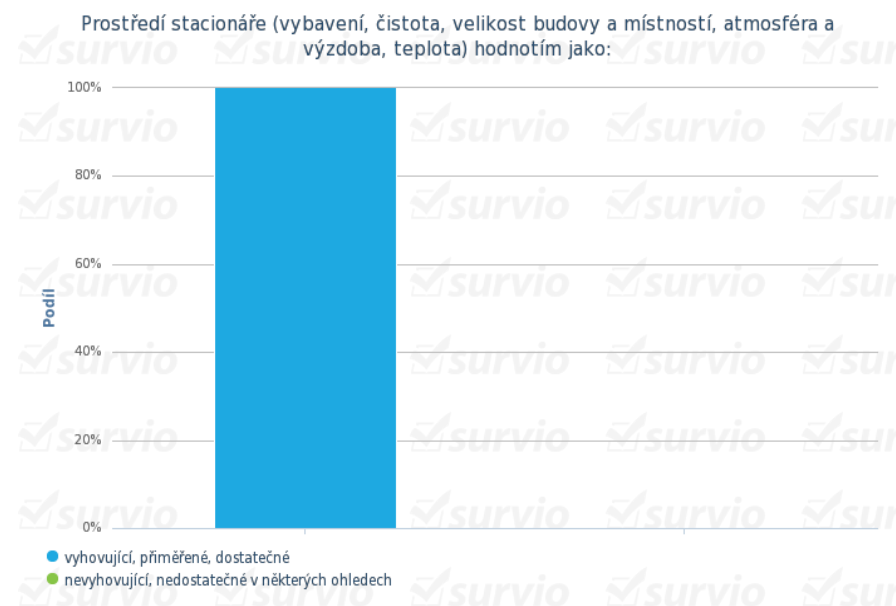
9 Navrhují realizovat při práci s uživateli služby tyto činnosti a aktivity: ▾

nevím (3x) i

Komentář k výsledkům: Žádné další návrhy pro práci s uživateli nebyly zaznamenány.



Komentář k výsledkům: Počet akcí, kterých se mohou účastnit také rodinní příslušníci, je dle jejich názoru vyhovující a dostatečný.

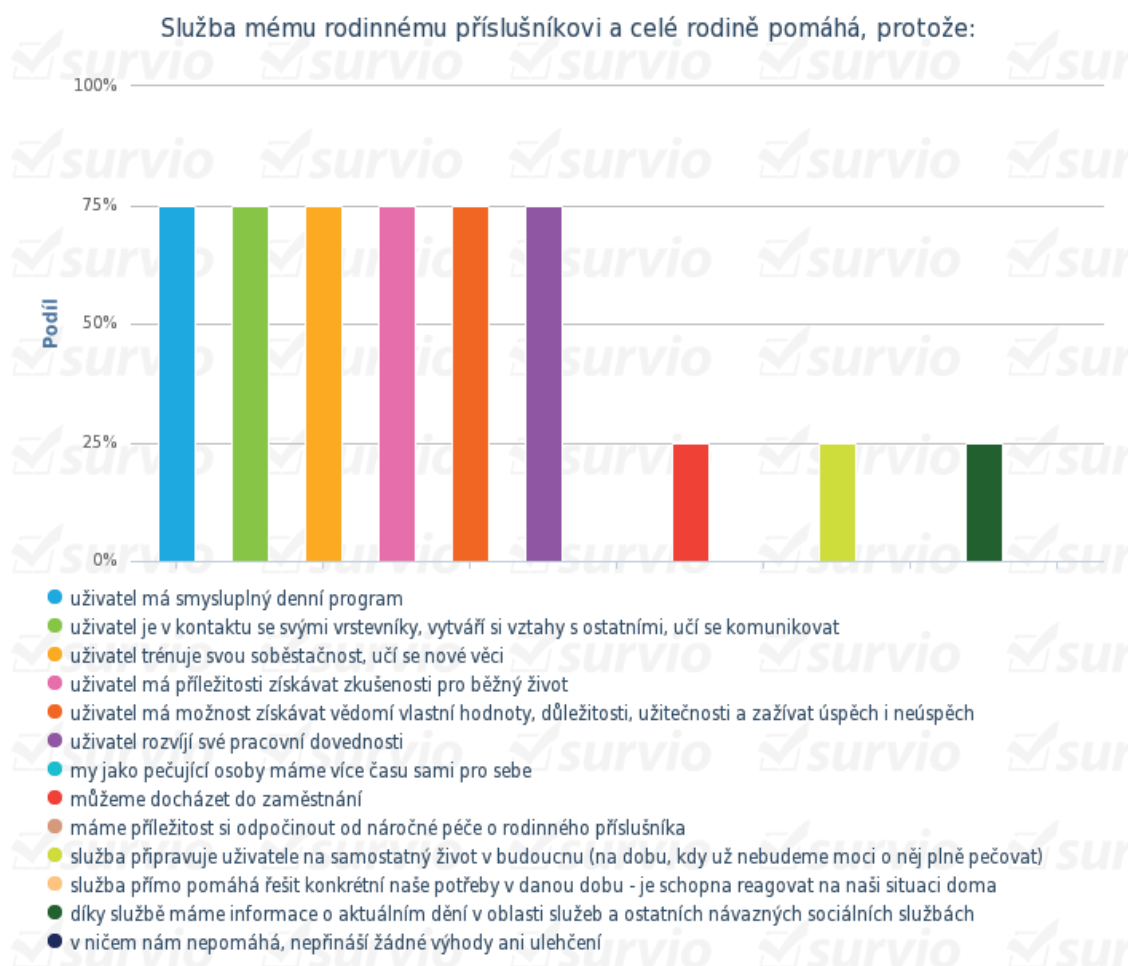


Komentář k výsledkům: Shoda ohledně prostředí stacionáře - je vyhovující, přiměřené a dostatečně vybavené.

12 Moje připomínky k prostředí a vybavení stacionáře:

nemám připomínku nemám (2x) Myslím, že prostředí je domácí, ale zasloužili by jste si větší komfort.

Komentář k výsledkům: Žádné zásadní připomínky k prostředí.



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

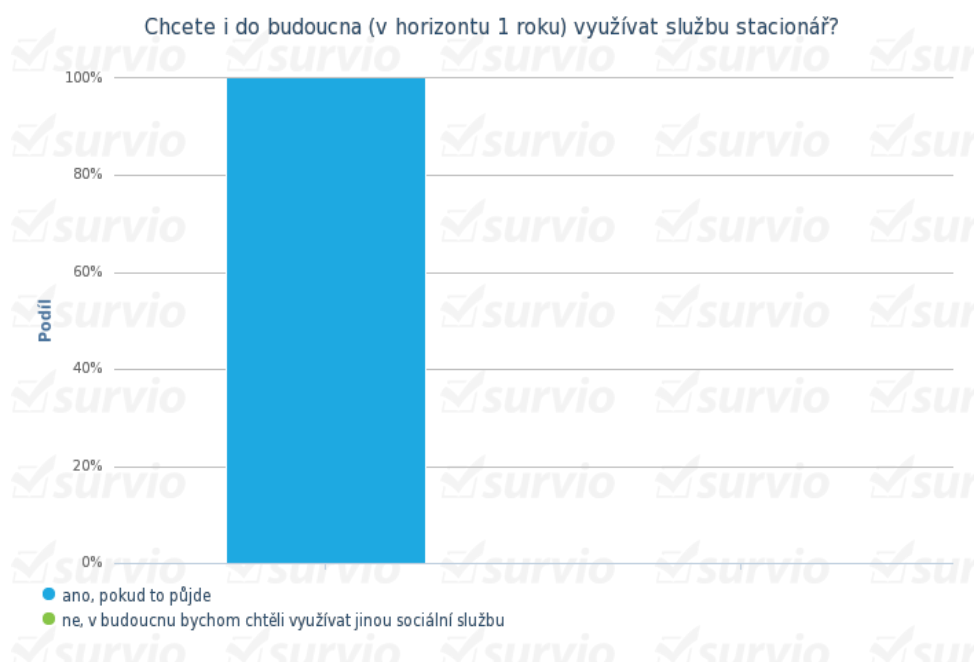
# ▲	Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
1	uživatel má smysluplný denní program	3	75 %
2	služba připravuje uživatele na samostatný život v budoucnu (na dobu, kdy už nebudeme moci o něj plně pečovat)	1	25 %
3	služba přímo pomáhá řešit konkrétní naše potřeby v danou dobu - je schopna reagovat na naši situaci doma	0	0 %
4	díky službě máme informace o aktuálním dění v oblasti služeb a ostatních návazných sociálních službách	1	25 %
5	v ničem nám nepomáhá, nepřináší žádné výhody ani ulehčení	0	0 %
6	uživatel je v kontaktu se svými vrstevníky, vytváří si vztahy s ostatními, učí se komunikovat	3	75 %
7	uživatel trénuje svou soběstačnost, učí se nové věci	3	75 %
8	uživatel má příležitosti získávat zkušenosti pro běžný život	3	75 %
9	uživatel má možnost získávat vědomí vlastní hodnoty, důležitosti, užitečnosti a zažívat úspěch i neúspěch	3	75 %
10	uživatel rozvíjí své pracovní dovednosti	3	75 %
11	my jako pečující osoby máme více času sami pro sebe	0	0 %
12	můžeme docházet do zaměstnání	1	25 %
13	máme příležitost si odpočinout od náročné péče o rodinného příslušníka	0	0 %

Komentář k výsledkům: Ve většině případů služba pomáhá uživatelům a jejich rodinám řešit nepříznivou situaci tím, že poskytuje uživatelům smysluplný program, vytváří prostředí a příležitost k setkávání se s vrstevníky, vede uživatele ke zvyšování soběstačnosti k získávání praktických zkušeností pro běžný život, pomáhá zvyšovat sebevědomí u uživatelů a pocit vlastní užitečnosti, vede k rozvoji pracovních dovedností. Služba pomáhá také tím, že připravuje uživatele na budoucí situace, kdy budou možná nuceni žít mimo rodinu, rodiče mohou docházet do zaměstnání a služba poskytuje také aktuální informace o dění v sociálních službách na úrovni obce Kopřivnice i celé republiky.

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



Komentář k výsledkům: Všichni dotazovaní považují cenu za službu stacionář za přiměřenou.

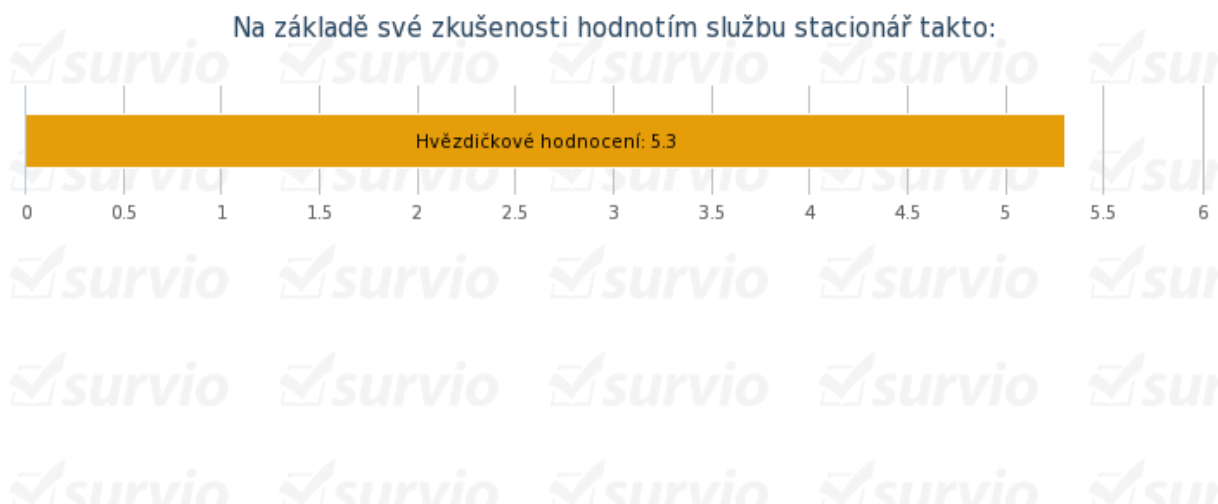


Komentář k výsledkům: Rodinní příslušníci mají i nadále zájem, o to, aby uživatel, o kterého pečují měl možnost službu využívat nadále.

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



k výsledkům: Všichni dotazovaní by službu doporučili svým známým, přátelům, rodině.



Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
1 / 6	0	0 %
2 / 6	0	0 %
3 / 6	0	0 %
4 / 6	0	0 %
5 / 6	3	75 %
6 / 6	1	25 %

Komentář k výsledkům: Stacionář od dotazovaných obdržel průměrnou známku kvality ve výši 5,3 hvězdiček z šesti možných, byly uděleny v počtu pěti

(3x) a šesti (1x), což vyjadřuje spokojenost se službou a hodnocení vysoké kvality.

18 Moje další připomínky, návrhy, sdělení pro pracovníky:

Přeju vám pevné nervy a dobré nápady .	Chybí mužský mezi vychovateli, zvlášť pro chlapce byla dřívější přítomnost pana Martina přínosem.	Vím, že je to velmi náročné, ale zájezd k moři? S někým se třeba spojit, přidat se k někomu (jiný stacionář). Všem v Kopřivnici, děkujeme. Z pozice mladší sestry, děkuji za svou starší sestru. Pro mě je důležité, že je spokojená a to u Vás opravdu je. Děkuji Vám všem.	pro krátkou dobu nemám připomínek
--	---	--	-----------------------------------

Komentář k výsledkům: Připomínky sdělené rodinnými příslušníky reflektují také potřeby pracovního týmu, který je aktuálně tvořen pouze ženami a potřeba mužského elementu je patrná, nicméně nedaří se řešit z důvodu nedostatku zájemců o práci v sociálních službách z řad mužů. Další připomínka se týká pobytu u moře jako návrhu ke zvážení.

Shrnutí: Dotazníkového šetření se zúčastnily pouze 4 osoby, z toho dvě vyplnily dotazník online a dvě vyplnily tištěný dotazník.

Dotazovaní se ve většině shodli na tom, že:

- kvalita služby stacionář je dobrá až velmi dobrá
- uživatelé se ve službě cítí spokojeně
- služba pečujícím co do rozsahu a způsobu poskytování vyhovuje
- chování pracovníkům vůči uživatelům i pečujícím je dobré, bezproblémové
- s klíčovým pracovníkem spolupracují, mají tak přehled o průběhu služby
- pro předávání informací je pro ně preferován osobní nebo telefonický rozhovor a dále emailové zprávy
- aktivity realizované v rámci služby jsou pro uživatele vhodné a vyhovující účelu, pro který službu využívají
- akcí, kterých se mohou pečující účastnit je dostatek
- prostředí stacionáře je čisté, dostatečně vybavené a vyhovující
- služba pomáhá uživatelům a celé rodině v tom, že nabízí smysluplný program, prostor pro setkávání se s vrstevníky, příležitost učit se nové a zvyšovat tak soběstačnost uživatelů, pomáhá zvyšovat sebevědomí a pocit užitečnosti a vlastní hodnoty u uživatelů, připravuje uživatele na budoucí dobu a život mimo

rodinu, rodiče mohou docházet do práce, informuje o aktuálním dění na poli sociálních služeb, návazných služeb, o současné situaci služeb v obci.

- cena za službu je přiměřená
- rádi by, aby uživatelé mohli službu využívat i do budoucna
- službu by doporučili svým známým

Návrhy pro budoucí období (ke zvážení pracovnímu týmu DS):

- rozesílat informace o akcích emailovou nebo sms zprávou
- rozšířit pracovní tým o mužského pracovníka
- uskutečnit pobyt u moře