

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 2013**

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB OSOBNÍ ASISTENCE 2013

PRACOVÍŠTĚ PARDUBICE

Průzkum :

Termín: říjen - listopad 2013
Způsob: pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů
Leden- listopad 2013: 42
Osloveno uživatelů: 28
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích , LDN, na rehabilitačních pobytechatd.)
Vyplněných dotazníků: 22
Provedl: Miroslava Hálová

Vyhodnocení :

Termín: listopad 2013
Způsob: zhodnocení dotazníků
Provedl: Miroslava Hálová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v říjnu a listopadu 2013 osloveno 28 uživatelů, návratnost dotazníků byla 79 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 63 % docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu ostatních dětí, v 37 % zůstat ve svém domácím prostředí, nebýt tak sám, mít možnost využít službu i při nenadálých událostech .

36 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na osobního asistenta Centra, 15 % na koordinátora osobní asistence, 47 % na rodinného příslušníka, 1% na poradnu pro rodinu, 1% na přátele, kamarády.

99,75 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno.

1 uživatel uvedl, že spolupracuje s asistentkou krátce a zatím si na sebe vzájemně zvykají.

99,75 % uživatelů uvedlo, že se s žádným problémem při poskytování služby nesetkalo.

1 uživatel uvedl dlouhou čekací dobu na vyřízení Příspěvků na péči .

Vzkazy a náměty: poděkování od uživatelů : za spolupráci, ochotu, pomoc a vyhovění klientovi, za velmi dobrou službu včetně Smlouvy, služba vychází vstřícně potřebám, profesionální a vstřícný přístup .

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

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2013

PRACOVIŠTĚ PARDUBICE

Průzkum:

Termín:

říjen - listopad 2013

Způsob:

pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů

Vyhodnocení:

Termín:

listopad 2013

Způsob:

zhodnocení dotazníků

Provedl:

Mgr. Zdeňka Uherková, DiS.

Internetová učebna pro osoby se zdravotním postižením:

Počet uživatelů (k 31. 10.):

163

Osloveno uživatelů:

31

Vyplněných dotazníků:

27

Provedl:

Lukáš Mucha, Zdeňka Uherková, Hana Jarošová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v říjnu až listopadu 2013 osloveno 31 uživatelů internetové učebny pro osoby se zdravotním postižením, návratnost dotazníků byla 87 %.

V dotazníku ke zjišťování spokojenosti se službou sociální rehabilitace měli uživatelé internetové učebny 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 přístupem pracovníka internetové učebny, který s Vámi v rámci internetové učebny pracuje?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	96 %	4 %	---	---	---

3. Jak jste spokojen(a) se stávajícími prostory internetové učebny?

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

4. Vyhovuje vám způsob výuky základní obsluhy PC?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.	nevyužívá
Počet	85 %	---	---	---	---	15 %

V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 81 % žádných připomínek a v 19 % vyjádřili spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2013

PRACOVIŠTĚ PARDUBICE

Průzkum:

Termín: říjen - listopad 2013
 Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
 Počet uživatelů (k 31. 10.): 1056
 Osloveno uživatelů: 15
 Vyplněných dotazníků: 15
 Provedl: Hana Jarošová, Lukáš Mucha, Zdeňka Uherková

Vyhodnocení:

Termín: listopad 2013
 Způsob: zhodnocení dotazníků
 Provedl: Mgr. Zdeňka Uherková, DiS.

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v říjnu až listopadu 2013 osloveno 15 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 93 % hodnotili známkou výborně, v 7 % velmi dobře (známkování jako ve škole). Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 80 % žádných připomínek a ve 20 % vyjádřili spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB OSOBNÍ ASISTENCE 2013

PRACOVISŤĚ CHRUDIM

Průzkum :

Termín: **říjen - listopad 2013**
Způsob: **pomocí návratek** (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů **19**
Leden-listopad :
Osloveno uživatelů: **13**
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v lázních, nemocnicích , LDN, na rehabilitačních pobytechatd.)
Vyplněných dotazníků: **12**
Provedl: **Miroslava Hálová**

Vyhodnocení :

Termín: **listopad 2013**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Miroslava Hálová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v říjnu a listopadu 2013 osloveno 13 uživatelů, návratnost dotazníků byla 92 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 75 % zůstat ve svém domácím prostředí , ve 25 % umožňuje docházet do školního zařízení.

76 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na osobního asistenta Centra ve spolupráci s rodinným příslušníkem , 13 % na koordinátora osobní asistence, 11% na ostatní (např. přátelé,kamarádi ...).

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

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

Vzkazy a náměty: poděkování za: profesní a zároveň lidský přístup, za slušnost a ochotu, kdyby se všichni chovali tak jako naše Centrum, žilo by se nám zde všem mnohem lépe .

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

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2013

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

Průzkum:

Termín:

říjen - listopad 2013

Způsob:

pomocí dotazníku ke zjištění spokojenosti uživatelů

Vyhodnocení:

Termín:

listopad 2013

Způsob:

zhodnocení dotazníků

Provedl:

Andrea Stejskalová

Internetová učebna pro osoby se zdravotním postižením a seniory:

Celkový počet uživatelů: **94**Osloveno uživatelů: **20**Vyplněných dotazníků: **12**Provedl: **Andrea Stejskalová**

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 20 uživatelů internetové učebny. Návratnost dotazníků byla 60%.

V dotazníku ke zjištění spokojenosti se službou sociální rehabilitace měli uživatelé internetové učebny 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 přístupem koordinátora internetové učebny, který s Vámi v rámci internetové učebny pracuje?

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

3. Jak jste spokojen(a) se stávajícími prostory internetové učebny?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	92 %	8 %	---	---	---

4. Vyhovuje vám způsob výuky základní obsluhy PC?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.	nevyužívá
Počet	75 %	8 %	---	---	---	17 %

V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 17 % uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 75 % uživatelů nemělo žádné připomínky. Zbýlých 8% uživatelů vzneslo připomínky, které byly řešeny vedoucím Centra k maximální možné spokojenosti uživatelů.

POKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2013

PRACOVISŤE CHRUDIM

Průzkum:

Termín: říjen - listopad 2013
 Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
 Celkový počet uživatelů: 711
 Osloveno uživatelů: 10
 Vyplněných dotazníků: 10
 Provedl: Andrea Stejskalová

Vyhodnocení:

Termín: listopad 2013
 Způsob: zhodnocení dotazníků
 Provedl: Andrea Stejskalová

V rámci průzkumu spokojenosti jsme oslovili celkem 10 uživatelů. Návratnost dotazníků byla 100 %.

90 % oslovených uživatelů, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitu poskytované služby hodnotili známkou výborně (známkování jako ve škole) a 10% uživatelů hodnotili známkou velmi dobře. Uživatelé neměli k poskytované službě žádných připomínek.

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB OSOBNÍ ASISTENCE

PRACOVIŠTĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ 2013

Průzkum :

Termín:	listopad 2013
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	30
Osloveno uživatelů:	30
Vyplněných dotazníků:	20
Provedl:	Eva Jiřincová

Vyhodnocení :

Termín:	prosinec 2013
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Eva Jiřincová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu 2013 osloveno 30 uživatelů, návratnost dotazníků byla **67 %**.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK pomáhá ve 35 % s péčí o osobu se zdravotním postižením, ve 25 % jim poskytuje výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, v 5 % jim pomáhá při sebeobsluze, v 15 % při rozvíjení samostatnosti a 20 % uživatelů nevedlo žádnou odpověď.

55 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 45 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 10 % koordinátorovi centra, 20 % na ostatní (např. vychovatelka, učitelé ZŠ..). (U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.)

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

90 % uživatelů uvedlo, že je jejich rodina se službou osobní asistence spokojena, 10 % uživatelů nevedlo žádnou odpověď.

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

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

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2013

PRACOVIŠTĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

Průzkum:

Termín:	leden - listopad 2013
Způsob:	pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	93
Osloveno uživatelů:	30
Vyplněných dotazníků:	30
Provedl:	Barbara Mejdrová

Vyhodnocení:

Termín:	listopad 2013
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Barbara Mejdrová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo od února 2013 až do listopadu 2013 osloveno 30 uživatelů internetové učebny pro osoby se zdravotním postižením a pro seniory, návratnost dotazníků byla 100 %.

V dotazníku ke zjišťování spokojenosti se službou sociální rehabilitace měli uživatelé internetové učebny 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 přístupem pracovníka internetové učebny, který s Vámi v rámci internetové učebny pracuje?

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

3. Jak jste spokojen(a) se stávajícími prostory internetové učebny?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	47 %	40 %	13 %	---	---

4. Vyhovuje vám způsob výuky základní obsluhy PC?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.	nevyužívá
Počet	37%	3%	---	---	---	60 %

V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 30 % uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 70 % uživatelů nemělo žádné připomínky.

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

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2013

PRACOVIŠTĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

Průzkum:

Termín: **listopad 2013**
 Způsob: **pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
 Celkový počet uživatelů: **476**
 Osloveno uživatelů: **11**
 Vyplněných dotazníků: **9**
 Provedl: **Barbara Mejdrová**

Vyhodnocení:

Termín: **listopad 2013**
 Způsob: **zhodnocení dotazníků**
 Provedl: **Barbara Mejdrová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu 2013 osloveno 11 uživatelů, návratnost dotazníků byla 82 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby ve 100 % hodnotili známkou výborně. Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 46 % žádných připomínek a v 54 % vyjádřili spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

Z výše uvedeného zhodnocení vyplývá, že oslovení uživatelé služby byli se službou ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ spokojeni.