

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 2014**

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB OSOBNÍ ASISTENCE 2014

PRACOVIŠTĚ PARDUBICE

Průzkum :

Termín:	listopad – prosinec 2014
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů	
Leden- prosinec 2014:	42
Osloveno uživatelů:	40
Vyplněných dotazníků:	32
Provedl:	Hana Jarošová, Mgr. Šárka Barnová

Vyhodnocení :

Termín:	Prosinec 2014
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Hana Jarošová, Mgr. Šárka Barnová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2014 osloveno 40 uživatelů, návratnost dotazníků byla 80 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 50% docházet do předškolního a školního zařízení a zařazení do kolektivu ostatních dětí, v 50% zůstat ve svém domácím prostředí, nebýt tak sám, mít možnost využít službu i při nenadálých událostech.

34 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na osobního asistenta Centra, 16 % na koordinátora osobní asistence, 41 % na rodinného příslušníka, 9% na přátele, kamarády.

97 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno a že se s žádným problémem při poskytování služby nesetkalo.

1 uživatel uvedl, že asistentka těžce zvládá manipulaci s uživatelem a požádal o změnu osobní asistentky.

Vzkazy a náměty: poděkování od uživatelů za spolupráci, ochotu.

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

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2014

PRACOVÍŠTĚ PARDUBICE

Průzkum:

Termín: listopad – prosinec 2014
Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů

Vyhodnocení:

Termín: prosinec 2014
Způsob: zhodnocení dotazníků
Provedl: Bc. Lukáš Mucha, Hana Jarošová, Mgr. Šárka Barnová

Celkový počet uživatelů

Počet uživatelů: 112
Osloveno uživatelů: 24
Vyplněných dotazníků: 24
Provedl: Lukáš Mucha

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2014 osloveno 24 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

V dotazníku ke zjišťování spokojenosti se službou sociální rehabilitace měli uživatelé u jednotlivých otázek zvolit 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	79	17	4	---	---

2. Jak jste spokojen/a s průběhem služby?

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.
Počet	88	12	---	---	---

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

Stupnice	1.	2.	3.	4.	5.

Počet	75	21	4	---	---
-------	----	----	---	-----	-----

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

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

V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 75 % žádných připomínek a v 17 % vyjádřili spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby. V dotazníku se vyskytly 2 připomínky:

1. Větší výběr nápojů – za připomínku děkujeme, avšak o větším výběru neuvažujeme. Sociální rehabilitace neslouží jako kavárna.
2. Více výsuvných desek pro klávesnice – nové stoly budou řešeny v průběhu roku 2015 s ohledem na výši poskytnutých dotací.

V dotazníku uživatelé napsali i následující pochvaly:

1. „Tady na Centru pomáhají tak, jak je potřeba. Uměj poradit a pomoci a to i nasměrovat tam, kam je potřeba“
2. „S průběhem kurzu jsem byla velice spokojena a přeji hodně zdaru kolektivu pracovníků.“
3. „Jsem plně spokojena s přístupem ke klientům a s vaší prací.“

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2014

PRACOVÍŠTĚ PARDUBICE

Průzkum:

Termín: listopad – prosinec 2014
 Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
 Počet uživatelů: 679
 Osloveno uživatelů: 13
 Vyplněných dotazníků: 13
 Provedl: Mgr. Šárka Barnová, Hana Jarošová, Bc. Lukáš Mucha

Vyhodnocení:

Termín: prosinec 2014
 Způsob: zhodnocení dotazníků
 Provedl: Mgr. Šárka Barnová, Hana Jarošová, Bc. Lukáš Mucha

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu až prosinci 2014 osloveno 13 uživatelů, návratnost dotazníků byla 100 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby v 85 % hodnotili známkou výborně, v 15 % velmi dobře (známkování jako ve škole). Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 85 % žádných připomínek a v 15 % vyjádřili spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB OSOBNÍ ASISTENCE 2014

PRACOVNÍSTĚ CHRUDIM

Průzkum :

Termín: **listopad - prosinec 2014**
Způsob: **pomocí návratek** (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů **15**
Leden-prosinec:
Osloveno uživatelů: **14**
(ostatní uživatelé pobývali v době průzkumu dlouhodobě v láních, nemocnicích, LDN, na rehabilitačních pobytech ...atd.)
Vyplněných dotazníků: **8**
Provedl: **Hana Jarošová, Mgr. Šárka Barnová**

Vyhodnocení :

Termín: **prosinec 2014**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Hana Jarošová, Mgr. Šárka Barnová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu a prosinci 2014 osloveno 14 uživatelů, návratnost dotazníků byla 57 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZP PK umožňuje v 50 % zůstat ve svém domácím prostředí, v 50 % umožňuje docházet do školního zařízení.

50 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 36 % na osobního asistenta Centra, 7 % na koordinátora osobní asistence, 7 % na ostatní (např. odborný pracovník, ...).

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

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

Vzkazy a náměty: poděkování za skvělou spolupráci Centra.

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

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB SOCIÁLNÍ REHABILITACE 2014

PRACOVISŤĚ CHRUDIM

Průzkum:

Termín: listopad-prosinec 2014
Způsob: pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů

Vyhodnocení:

Termín: listopad-prosinec 2014
Způsob: zhodnocení dotazníků
Provedl: Bc. Naděžda Medková

Internetová učebna pro osoby se zdravotním postižením a seniory:

Celkový počet uživatelů: 70
Osloveno uživatelů: 10
Vyplněných dotazníků: 10
Provedl: Bc. Naděžda Medková

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

V dotazníku ke zjišťování spokojenosti se službou sociální rehabilitace měli uživatelé u jednotlivých otázek zvolit 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	90%	10%	---	---	---

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	80%	---	20%	---	---

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

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

5. Chtěla by jste v rámci služby sociální rehabilitace něco změnit?

V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 30% uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 50% uživatelů nemělo žádné připomínky. Zbýlých 20% uživatelů vneslo tyto připomínky:

- 1) Vymalování prostor – bude řešeno vedoucím Centra v průběhu roku 2015.
- 2) Častější setkávání Klubíčku – od ledna 2015 bude klubíček probíhat po třech týdnech (původně 1x v měsíci).

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2014

PRACOVIŠTĚ CHRUDIM

Průzkum:

Termín:	listopad-prosinec 2014
Způsob:	pomocí dotazníku ke zjišťování spokojenosti uživatelů
Celkový počet uživatelů:	697
Osloveno uživatelů:	11
Vyplněných dotazníků:	11
Provedl:	Bc. Naděžda Medková
Termín:	prosinec 2014
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Bc. Naděžda Medková

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

100% oslovených uživatelů, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitou poskytované služby hodnotili známkou výborně (známkování jako ve škole). Uživatelé neměli k poskytované službě žádných připomínek.

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB OSOBNÍ ASISTENCE 2014

PRACOVIŠTĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

Průzkum:

Termín:	listopad 2014 – prosinec 2014
Způsob:	pomocí návratek (dotazník ke zjišťování spokojenosti uživatelů)
Celkový počet uživatelů:	28
Osloveno uživatelů:	28
Vyplněných dotazníků:	17
Provedl:	Eva Jiřincová

Vyhodnocení :

Termín:	prosinec 2014
Způsob:	zhodnocení dotazníků
Provedl:	Eva Jiřincová

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v listopadu 2014 osloveno 28 uživatelů, návratnost dotazníků byla 61 %.

Oslovení uživatelé uvedli, že jim osobní asistence poskytovaná CZPS PK pomáhá ve 35 % s péčí o osobu se zdravotním postižením, ve 25 % jim poskytuje výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, v 30 % jim pomáhá při sebeobsluze, v 10 % při rozvíjení samostatnosti.

61 % uživatelů by se v případě, že by se potřebovalo svěřit nebo poradit obrátilo na rodinného příslušníka, 25 % by se svěřilo osobnímu asistentovi, 11 % koordinátorovi centra, 3 % na ostatní (např. přátelé stejně postižených dětí). (U některých z těchto otázek uživatelé vyplnili více možností.)

100 % uživatelů uvedlo, že je se svým osobním asistentem spokojeno. 11 % uživatelů uvedlo, že je s osobním asistentem velice spokojeno. 1 % uživatelů uvedlo, že mají jinou představu o osobním asistentovi.

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 2014

PRACOVIŠTĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

Průzkum:

Termín: listopad – prosinec 2014
 Způsob: pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů
 Celkový počet uživatelů: 88
 Vyplněných dotazníků: 15
 Provedl: Barbara Mejdrová, DiS.

Vyhodnocení:

Termín: prosinec 2014
 Způsob: zhodnocení dotazníků
 Provedl: Barbara Mejdrová, DiS.

V rámci průzkumu spokojenosti bylo od listopadu 2014 až do prosince 2014 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 zvílit 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	53%	27%	13%	7%	

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
Počet		100%

V rámci dotazníku měli oslovení uživatelé možnost vyjádřit své připomínky, náměty a postřehy k poskytované službě. 20 % uživatelů vyjádřilo svoji spokojenost s poskytovanou službou, 80 % uživatelů nemělo žádné připomínky.

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

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ 2014

PRACOVISŤĚ ÚSTÍ NAD ORLICÍ

Průzkum:

Termín: **listopad – prosinec 2014**
Způsob: **pomocí dotazníků ke zjišťování spokojenosti uživatelů**
Celkový počet uživatelů: **315**
Osloveno uživatelů: **10**
Vyplněných dotazníků: **7**
Provedl: **Barbara Mejdrová**

Vyhodnocení:

Termín: **prosinec 2014**
Způsob: **zhodnocení dotazníků**
Provedl: **Barbara Mejdrová**

V rámci průzkumu spokojenosti bylo v měsících listopad a prosinec 2014 osloveno 10 uživatelů, návratnost dotazníků byla 70 %.

Oslovení uživatelé, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že by celkovou kvalitu poskytované služby v 100% hodnotili známkou výborně. Tito uživatelé neměli k poskytované službě v 43 % žádných připomínek a v 57 % vyjádřili spokojenost s celkovou kvalitou poskytované služby.

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