

Vyhodnocení dotazníku

SPOKOJENOST SE SLUŽBAMI - KLIENTI

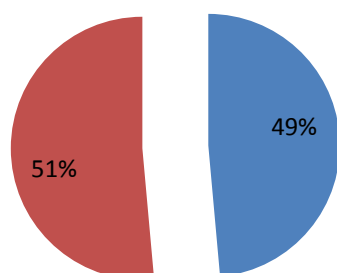
- V únoru proběhl v naší organizaci sběr dat prostřednictvím dotazníku.
- Klienti hodnotili spokojenost se službami.
- Výsledky dotazníkového šetření naleznete níže.

Dotazník „Spokojenost se službami – klienti“

1.) Dotazník odevzdalo 34 klientů z celkového počtu 70.

Počet dotazníků

■ Vyplněno, odevzdáno ■ Nevyplněno, neodevzdáno



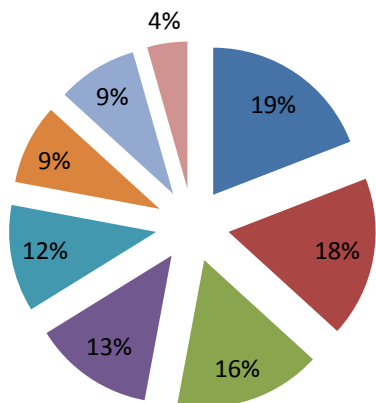
2.) Otázka: Co hodnotíte kladně (co je tu dobré, co se vám tu líbí, s čím jste spokojena)?

| Odpověď | Počet klientů | Doplnění odpovědi |
|---------------------------------|----------------------|---|
| samostatnost | 13 | vycházky, nákupy, vaření, odhlásit si kdykoliv stravu |
| spokojenost s personálem | 12 | s jeho prací, přístupem |
| spokojenost v práci | 11 | práce za peníze, práce v organizaci či u soukromníků |
| obecné vyjádření spokojenosti | 9 | |
| spokojenost s terapiemi | 8 | v dílnách, na ranči |
| akce mimo Domov | 6 | výlety, nákupy, kola, kultura, bazén |
| jídlo | 6 | |
| nákupy | 3 | |
| pokoj | 2 | vybavení, samostatný |
| na pokoji s vybranou kamarádkou | 2 | |
| klid na oddělení | 1 | |
| klid na pokoji | 1 | |
| návštěvy jiných klientů | 1 | |
| pořádek | 1 | |
| udržování trivia | 1 | |

vybavení Domova 1 kuchyňka
 zvířata na pokoji 1

Kladné hodnocení - nejčastější odpovědi

- samostatnost
- spokojenost s personálem
- spokojenost v práci
- obecné vyjádření spokojenosti
- spokojenost s terapiemi
- akce mimo Domov
- jídlo
- nákupy

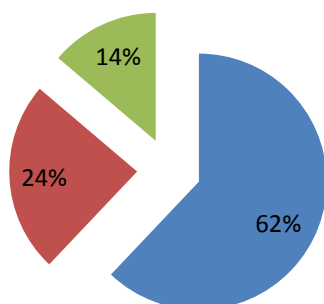


3.) Otázka: Co hodnotíte naopak záporně (co bychom měli dělat lépe)?

| Odpověď | Počet klientů | Doplnění odpovědi |
|---------------------------------|---------------|---|
| hluk kolem | 18 | křik, rozpory, hádky /zejména ve společných prostorech/ |
| neshody s klientkami | 7 | |
| drobné krádeže mezi klientkami | 4 | |
| personál na mě není hodný | 2 | |
| malá nabídka kulturního vyžití | 1 | |
| návštěvy na pokoji bez dovolení | 1 | |
| společný pokoj | 1 | |

Záporné hodnocení - nejčastější odpovědi

- hluk kolem
- neshody s klientkami
- drobné krádeže mezi klientkami



4.) Otázka: Jak byste oznámkovala následující služby, které zde poskytujeme?
(známkuje 1–5 jako ve škole)

| Název služby | Výsledná známka |
|--|------------------------|
| ubytování (<i>velikost pokoje, vybavení, teplo na pokojí, světlo, úklid, praní</i>) | 1,21 |
| stravování (<i>možnost výběru, odhlašování jídel, jak je jídlo dobré, jestli je ho dost</i>) | 1,56 |
| pomoc při péči o vlastní osobu (<i>pomoc s mytím, oblékáním, péče o oblečení</i>) | 1,34 |
| ošetřovatelská péče (<i>podávání léků, doprovod k lékařům, pomoc při nemoci</i>) | 1,18 |
| sociální poradenství (<i>radý sociálních pracovníků, vyřizování věcí na úřadech</i>) | 1,29 |
| organizované aktivity (<i>zájezdy, výlety, návštěvy jiných domovů a klientů</i>) | 1,32 |
| podporu pracovních dovedností (<i>podpora – hledání práce; terapie, ranč aj.</i>) | 1,35 |
| organizaci volného času (<i>nabídky nebo vybavení k trávení volného času</i>) | 1,35 |
| zajištění účasti na společenském životě (<i>doprovody mezi lidi, do města aj.</i>) | 1,59 |
| cokoliv dalšího /vaření společných večeří/ | 1,00 |

5. Otázka: Je ještě něco dalšího, co byste nám ráda sdělila?

Různorodé odpovědi

Dobře se daří. – Chci více aktivit (tábory, lázně). – Chci zaměstnání. – Líbí se mi na ranči. – Jsem ráda za samost. vycházky. – Chci bydlet ve Stráži. – Chybí mi návštěvy. – Moc pomazánek. – Nelíbí se mi chování klientek vůči zaměstnancům. – Nelíbí se mi křik a nadávky. – Chci více pochval. – Jsem ráda, že mohu bydlet s kamarádkou.

Zhodnocení dotazníku

Z vyhodnocení jednotlivých otázek dotazníku je patrné, že klienti jsou spokojení s poskytováním naší služby. Nejvíce zastoupené oblasti s kladným hodnocením jsou samostatnost, práce, spokojenost a dále ubytování, ošetř. péče, sociální poradenství apod. Těší nás, že se jedná zejména o okruhy, které považujeme za standardní a protransformační.

Výsledky hodnocení naplňují naše poslání a cíle. A dá se říci, že patří k jednomu z kroků úspěšné transformace Domova.

Nicméně klienti uvádí i několik okruhů, které hodnotí záporně. Těmto okruhům bude věnován dostatečný prostor s cílem minimalizace nebo plného odstranění uváděných problémů, rizik apod.

Konkrétní kroky podpory řešení jednotlivých okruhů budou realizovány postupně na základě rozhodnutí vedení organizace.

V Pístině 25. 3. 2011

Mgr. Aleš Adamec
ředitel