



CHARITA OSTRAVA
Kořenského 1323/17
703 00 Ostrava-Vítkovice

**SHRNUTÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ PRO RODINNÉ
PŘÍSLUŠNÍKY UŽIVATELŮ SLUŽEB ÚTVARU SLUŽEB
SOCIÁLNÍ PÉČE CHARITY OSTRAVA**

V Ostravě 31. prosince 2017

Předkládá Charita Ostrava

Zpracovala: PhDr. Marie Monsportová

1. Obsah

2. Cíl a metody výzkumu

3. Výzkumný soubor

4. Popis souboru

5. Grafické znázornění výsledků dotazníkového šetření

5. 1. Srovnání podle jednotlivých středisek

5. 2. Srovnání podle četnosti návštěv respondentů

5. 3. Srovnání podle příbuzenského vztahu k uživateli

6. Závěr

2. Cíl a metody výzkumu

Cílem výzkumu je snaha zjistit jaká je spokojenost rodinných příslušníků uživatelů služeb středisek útvaru služeb sociální péče a útvaru hospicových a pečovatelských služeb Charity Ostrava s jejich nabídkou a fungováním a nabídnutí prostoru pro vyjádření se s využitím výsledků pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Výzkum se týká spokojenosti s návštěvními hodinami v charitních zařízeních, spokojenosti s kvalitou ubytování, spokojenosti s ochotou zaměstnanců vyhovět přáním a požadavkům uživatelů služeb, spokojenosti s vystupováním zaměstnanců. Dále měli respondenti napsat, co se jim nelíbí na práci personálu, za co by jej pochválili, jak často navštěvují své rodinné příslušníky a v jakém jsou vzájemném příbuzenském poměru.

Jednalo se o kvantitativní výzkum, který byl proveden pomocí předem připraveného dotazníku.

Dotazník byl anonymní a dobrovolný.

Uvědomujeme si, že metoda kvantitativního sběru dat nepatří u tohoto druhu výzkumné otázky mezi ty nejvhodnější. Chtěli jsme však oslovit co největší počet rodinných příslušníků našich uživatelů služeb a tento způsob se jevil jako nejpřístupnější z důvodu rychlého sběru dat a co nejmenšího dalšího zatížení všech zúčastněných.

V dotazníku měli rodinní příslušníci odpovědět na položené otázky zakroužkováním příslušné odpovědi. Tyto odpovědi byly rozděleny do kategorií a k nim bylo přiřazeno číslo, které mělo hodnotu známky ve škole:

- | | |
|---------------------|---|
| - zcela spokojen | 1 |
| - částečně spokojen | 2 |
| - málo spokojen | 3 |
| - nespokojen | 4 |

Respondenti anonymně odevzdávali vyplněné dotazníky do uzavřené urny. Zpracování výzkumu provedl vedoucí útvaru služeb sociální péče Charity Ostrava. Výsledky výzkumu jsou používány k hodnocení kvality práce zaměstnanců jednotlivých středisek a dále také slouží při plánování dalšího rozvoje a zvyšování kvality poskytovaných služeb. Dotazníkem se snažíme poskytnout prostor blízkým našim uživatelům, vyjádřit se k fungování jednotlivých konkrétních typů služeb středisek útvaru služeb sociální péče Charity Ostrava.

3. Výzkumný soubor

Výzkum se týkal těchto charitních středisek:

A) Charitní středisko Matky Terezy - pečovatelská služba Ostrava. Jedná se o středisko, které poskytuje pečovatelskou službu potřebným osobám v jejich domácnosti. Na tomto středisku pracuje 19 pracovníků, kteří poskytli v roce 2017 své služby 277 uživatelům. Z tohoto střediska se výzkumu účastnilo 23 rodinných příslušníků uživatelů služeb tohoto střediska tj. 34,3 % z celkového počtu respondentů.

Charitní středisko Matky Terezy - pečovatelská služba Hrabyně. Jedná se o středisko, které poskytuje pečovatelskou službu potřebným osobám v jejich domácnosti. Na tomto středisku pracuje 5 pracovníků, kteří poskytli v roce 2017 své služby 41 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 6 rodinných příslušníků uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 8,9 % z celkového počtu respondentů.

C) Charitní dům sv. Alžběty – zařízení pro přechodný pobyt seniorů. Na tomto středisku poskytujeme možnost přechodného ubytování pro klienty, o které se jejich rodina nemůže v současné době postarat. Ubytování jim poskytujeme po dobu nutnou k vyřešení jejich situace. Na středisku pracuje 35 pracovníků a denně se staráme o 47 osob v respitní péči. V roce 2017 jsme poskytli služby 73 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 12 rodinných příslušníků uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 17,9 % z celkového počtu respondentů.

D) Charitní dům sv. Alžběty – denní centrum pro seniory. Jedná se o středisko poskytující služby denního seniorům ohroženým sociálním vyloučením, o které pečuje jejich rodina, ale je potřeba zajistit péči v době, kdy jsou rodinní příslušníci v zaměstnání. Činnosti zabezpečují 3 pracovníci. V roce 2017 jsme poskytli služby 18 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 6 rodinných příslušníků uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 8,9 % z celkového počtu respondentů.

E) Charitní dům sv. Václava – domov pokojného stáří. Jedná se o středisko poskytující trvalé ubytování a komplexní služby seniorům. Na středisku pracuje 37 pracovníků a denně poskytujeme služby 59 uživatelům. V roce 2017 jsme poskytli služby 80 uživatelům. Výzkumu se účastnili 4 rodinní příslušníci uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 5,9 % z celkového počtu respondentů.

F) Charitní dům Salvator Krnov – domov pro osoby se specifickými potřebami. Jedná se o středisko poskytující trvalé ubytování a komplexní služby těm osobám se specifickými potřebami. Na středisku pracuje 25 pracovníků a denně poskytujeme služby 36 uživatelům. V roce 2017 jsme poskytli služby 40 uživatelům. Výzkumu se účastnili 4 rodinní příslušníci uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 5,9 % z celkového počtu respondentů.

G) Charitní středisko Gabriel – komunitní centrum pro seniory. Jedná se o středisko poskytující služby komunitního centra seniorům, kterým nabízí zprostředkování kontaktu se společenským prostředím formou zájmových, vzdělávacích a volnočasových aktivit. Organizaci aktivit zabezpečuje 2 pracovníci. V roce 2017 jsme v komunitním centru měli 5 048 kontaktů s uživateli. Výzkumu se účastnilo 6 rodinných příslušníků uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 8,9 % z celkového počtu respondentů.

H) Charitní středisko sv. Anežky České - osobní asistence. Středisko poskytuje služby osobní asistence, které jsou sociální službou, která lidem i navzdory jejich postižením umožňuje žít stejně jako těm, kteří je nemají. Osobní asistent pomáhá uživateli ve všech

činnostech, které by dělal sám, kdyby mohl. Na středisku pracuje 5 pracovníků. V roce 2017 jsme poskytli služby 14 uživatelům. Výzkumu se účastnili 4 rodinní příslušníci uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 5,9 % z celkového počtu respondentů.

CH) Charitní hospicová poradna. Poradna poskytuje základní a odborné sociální služby, doprovázení, psychologickou a duchovní pomoc, poradenství v oblasti zdravotnické péče a zdravotního stavu, případně vzdělávání pečovatелů a poradenství v oblasti kompenzačních pomůcek. V roce 2017 jsme poskytli služby 475 uživatelům, prostřednictvím 1 200 kontaktů. Výzkumu se účastnili 2 rodinní příslušníci uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 2,9 % z celkového počtu respondentů.

4. Popis souboru

Výzkumu se účastnilo celkem 67 rodinných příslušníků uživatelů služeb, z toho bylo:

- 34,3 % respondentů z Charitního střediska Matky Terezy - pečovatelské služby Ostrava;
- 8,9 % respondentů z Charitního střediska Matky Terezy - pečovatelské služby Hrabyně;
- 17,9 % respondentů z Charitního domu sv. Alžběty-zařízení pro přechodný pobyt seniorů;
- 8,9 % respondentů z Charitního domu sv. Alžběty – Denní centrum;
- 5,9 % respondentů z Charitního domu sv. Václava – domov pokojného stáří;
- 5,9 % respondentů z Charitního domu Salvator Krnov-domov pro osoby se specifickými potřebami;
- 8,9 % respondentů z Charitního střediska Gabriel – komunitní centrum pro seniory;
- 5,9 % respondentů z Charitního střediska sv. Anežky České – osobní asistence;
- 2,9 % respondentů z Charitní hospicové poradny;

Z tohoto počtu bylo 45,8 % rodinných příslušníků ve vztahu syn nebo dcera, 14,6 % respondentů ve vztahu vnuk nebo vnučka, 2,1 % respondentů ve vztahu synovec nebo neteř, 2,1 % respondentů ve vztahu strýc/teta, 8,3 % respondentů ve vztahu rodič a 27,1 % respondentů byli v jiném vztahu k uživateli (přítel, druh, soused apod.).

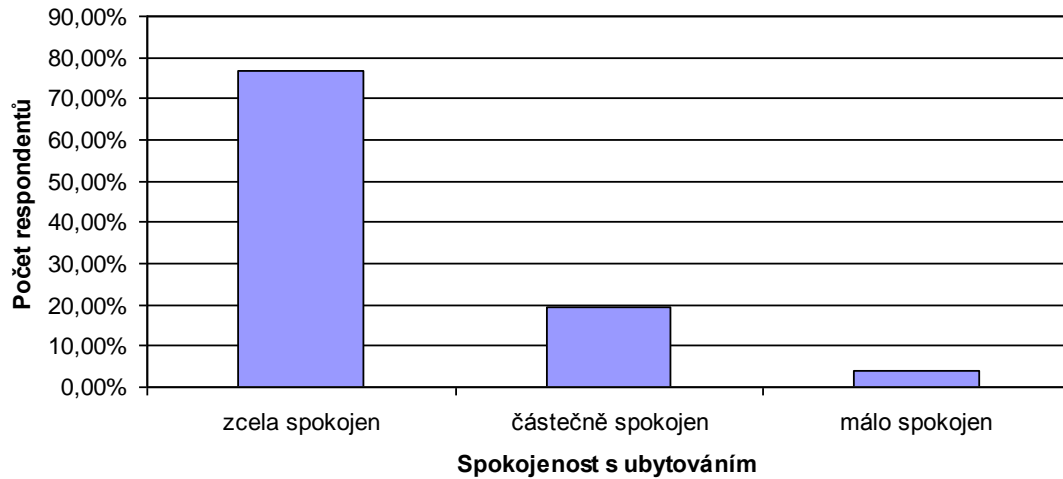
Spokojenost s návštěvními hodinami

zcela spokojen 100,0 % respondentů



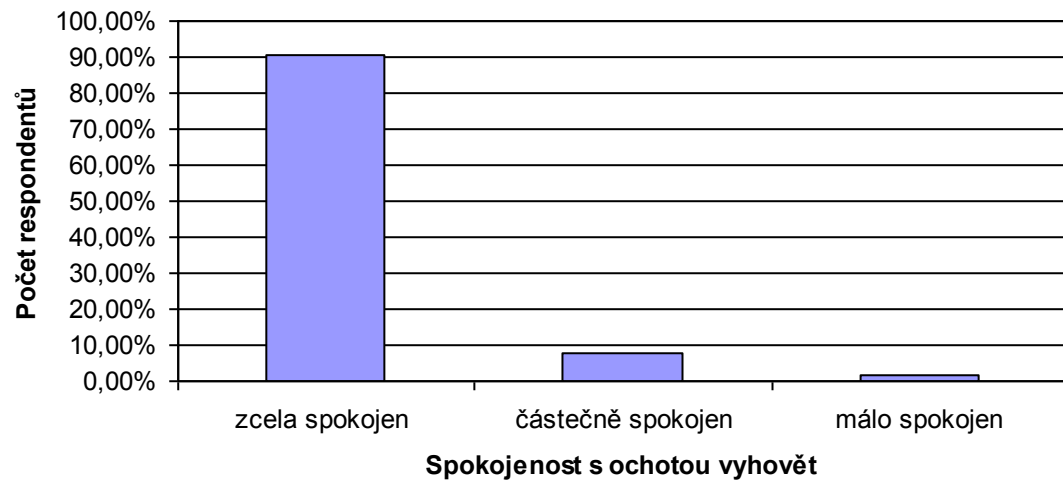
Kvalita ubytování

zcela spokojen	76,9 % respondentů
částečně spokojen	19,2 % respondentů
málo spokojen	3,8 % respondentů



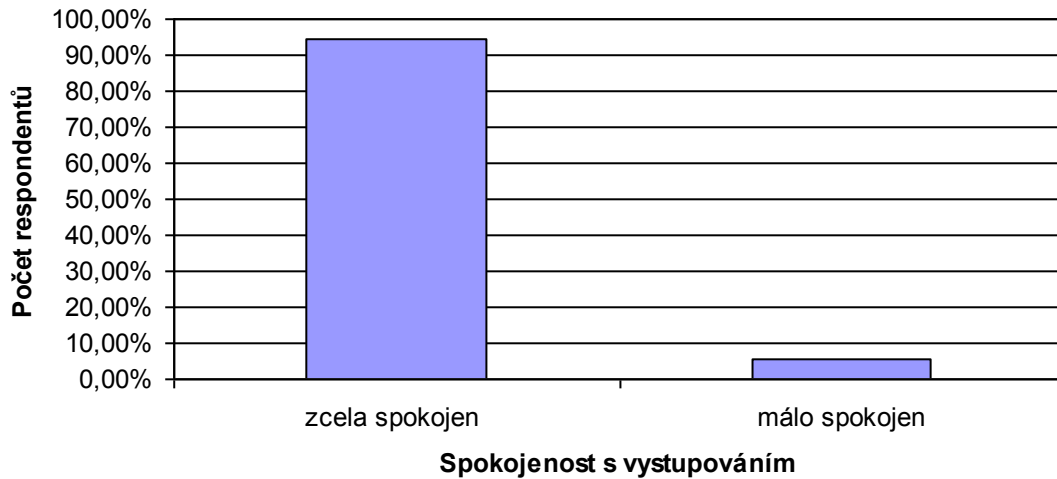
Ochota vyhovět přáním a požadavkům uživatelů služeb

zcela spokojen	90,4 % respondentů
částečně spokojen	7,7 % respondentů
málo spokojen	1,9 % respondentů



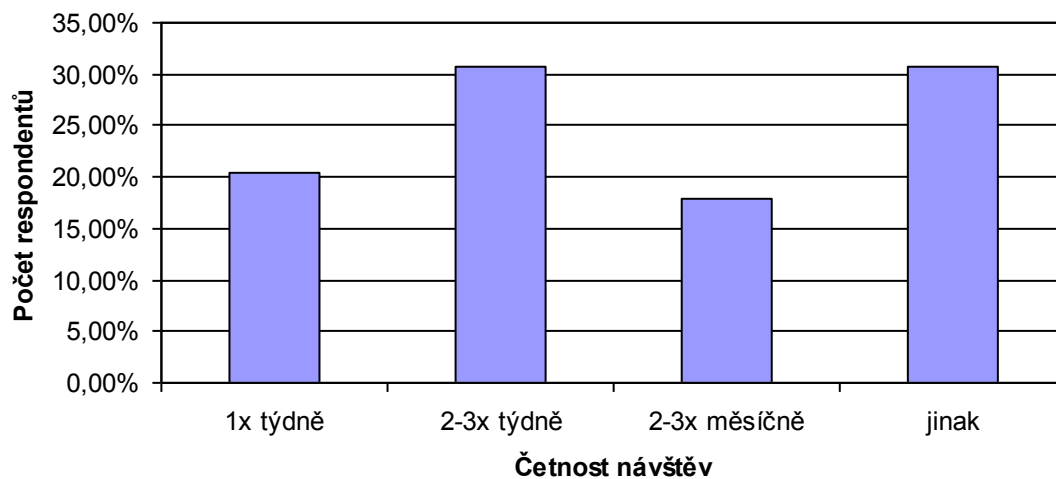
S vystupováním a chováním zaměstnanců

zcela spokojen 94,2 % respondentů
částečně spokojen 5,8 % respondentů



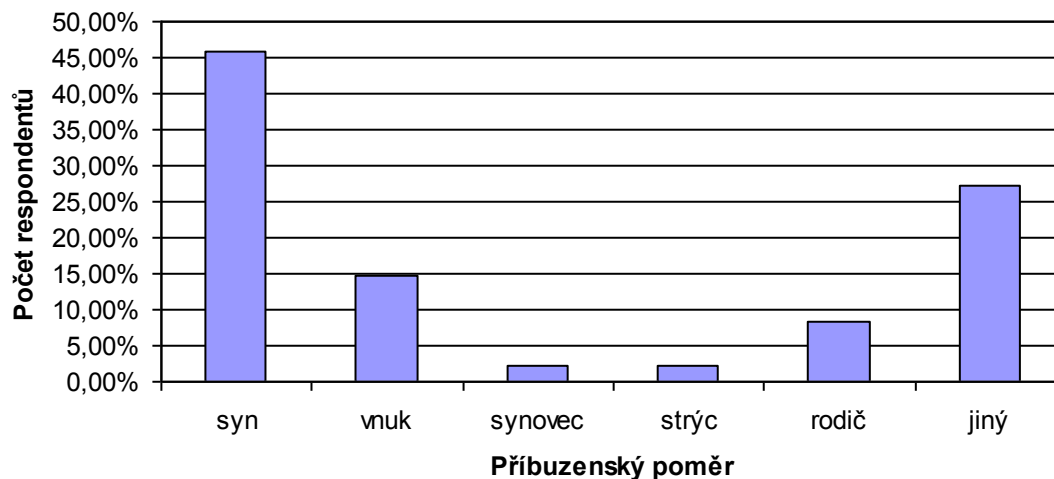
Četnost návštěv respondentů

1x týdně 20,5 % respondentů
2-3x týdně 30,8 % respondentů
2-3x měsíčně 17,9 % respondentů
jinak (častěji, vůbec, jak můžu apod.) 30,8 % respondentů



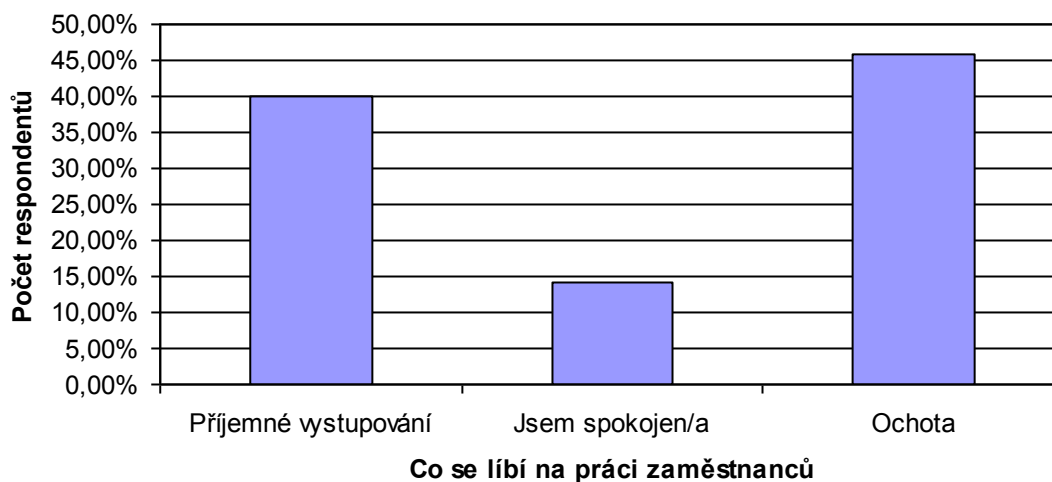
Příbuzenský poměr

syn/dcera	45,8 % respondentů
vnuk/vnučka	14,6 % respondentů
synovec/neteř	2,1 % respondentů
strýc/teta	2,1 % respondentů
rodič	8,3 % respondentů
jiný (druh, přítel, soused)	27,1 % respondentů



Za co byste personál pochválil?

Za příjemné vystupování	40,0 % respondentů
Jsem spokojen/a	14,3 % respondentů
Za ochotu	45,7 % respondentů



Možnosti zanechat nějaký vzkaz pro pracovníky Charity Ostrava využilo 19,2 % a nevyužilo 80,8 % respondentů.

Mezi zanechanými vzkazy bylo uvedeno: S péčí o manžela jsem spokojena. Starají se o domácnost. Zařadit do vhodné volnočasové zábavy. Opětovně neuklizen jídelní stůl, při návštěvě uklízíme sami – což je nedostatečné. Vynikající zařízení. Jsme spokojeni, většinou jsou pečovatelské služby většiny pečovatelek velmi excelentní, eventuální drobnosti se doladí a vyřeší. Myslím si, že pacienti by měli více pracovat, cvičit dle možností a zdravotního stavu. Nestřídat pečovatelky, ráda bych, aby chodily jen dvě stálé. Aby se stále děvčata nestřídala, aby chodily ve stejnou dobu (pravidelný čas). Časté střídání pečovatelek vede ke ztrátě osobního a citového přístupu a kontaktu s nemocným. Neustálé opakování co má pečovatelka udělat; sama to neví. Otázky tipu: kde jsou ručníky, kbelík s hadrem, smetáky, lopatka na smetí. Je to příliš únavné pro pacienta i pro pečovatelku, pořád dokola to samé. Děkuji za přístup ke stáří a za společnost pracovníků.

5. Grafické znázornění výsledků dotazníkového šetření

5. 1. Srovnání podle jednotlivých středisek

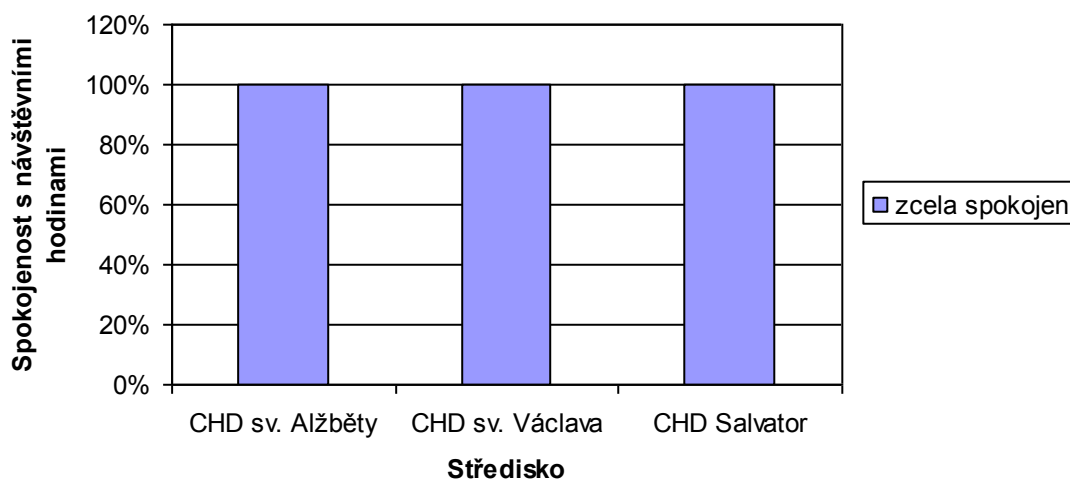
Graf č. 5.1.1. ukazuje, jak jsou spokojeni respondenti s návštěvními hodinami na jednotlivých střediscích.

V **CHD sv. Alžběty** je 100,0 % respondentů zcela spokojeno s vymezením návštěvních hodin.

V **CHD sv. Václava** je 100,0 % respondentů zcela spokojeno a 25 % částečně spokojeno s vymezením návštěvních hodin.

V **CHD Salvator Krnov** je 100,0 % respondentů zcela spokojeno s vymezením návštěvních hodin.

Graf č. 5.1.1 Spokojenost respondentů s vymezením návštěvních hodin



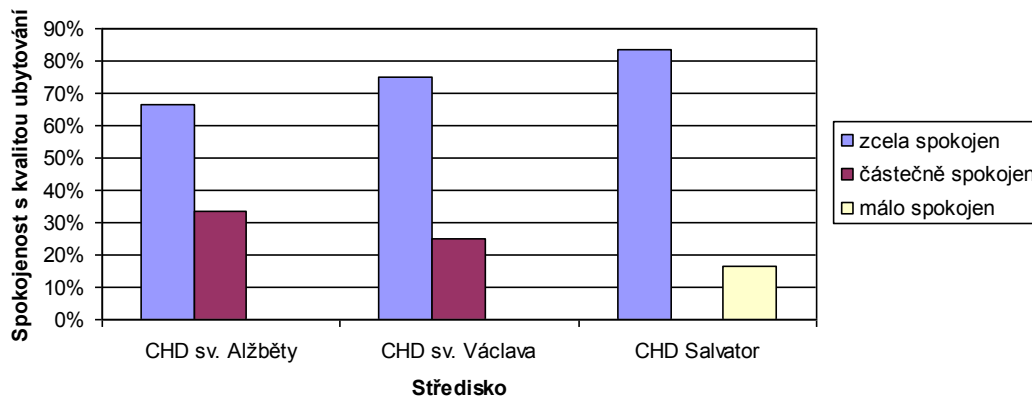
Graf č. 5.1.2. ukazuje, jak jsou spokojeni respondenti s kvalitou ubytování na jednotlivých sociálně zdravotních střediscích.

V **CHD sv. Alžběty** je 66,67 % respondentů zcela spokojeno s kvalitou ubytování a 33,33 % respondentů je částečně spokojeno s kvalitou ubytování.

V **CHD sv. Václava** je 75 % respondentů zcela spokojeno s kvalitou ubytování a 25 % respondentů je částečně spokojeno s kvalitou ubytování.

V **CHD Salvator Krnov** je 83,33 % respondentů zcela spokojeno s kvalitou ubytování a 16,67 % respondentů je málo spokojeno s kvalitou ubytování.

Graf č. 5.1.2 Spokojenost respondentů s kvalitou ubytování



Graf č. 5.1.3 ukazuje, jak jsou respondenti spokojeni s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

V **CHSMT-PS Ostrava** je 95,65 % respondentů zcela spokojeno a 4,35 % respondentů je částečně spokojeno s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

V **CHSMT-PS Hrabyně** je 93,65 % respondentů zcela spokojeno a 6,35 % respondentů je částečně spokojeno s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

V **CHS sv. Anežky České** je 75,0 % respondentů zcela spokojeno a 25,0 % respondentů je částečně spokojeno s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

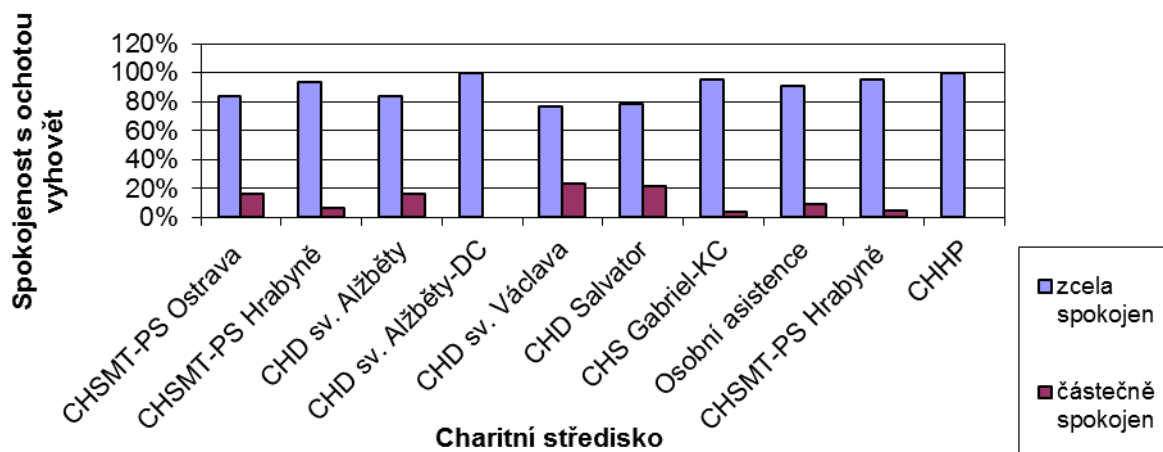
V **CHD sv. Alžběty** je 66,67 % respondentů zcela spokojeno a 33,33 % respondentů je částečně spokojeno s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

V **CHD sv. Václava** je 100,0 % respondentů zcela spokojeno s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

V **CHD Salvator Krnov** je 83,33 % respondentů zcela spokojeno a 16,67 % respondentů je málo spokojeno s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

V **Charitní hospicové poradně** je 100 % respondentů zcela spokojeno s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

Graf č. 5.1.3 Spokojenost respondentů s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb



Graf č. 5.1.4 ukazuje, jak jsou spokojeni respondenti s vystupováním zaměstnanců.

V **CHSMT-PS Ostrava** je 95,65 % respondentů zcela spokojeno a 4,35 % respondentů částečně spokojeno.

V **CHSMT-PS Ostrava** je 93,65 % respondentů zcela spokojeno a 6,35 % respondentů částečně spokojeno.

V **CHS sv. Anežky České** je 100 % respondentů zcela spokojeno.

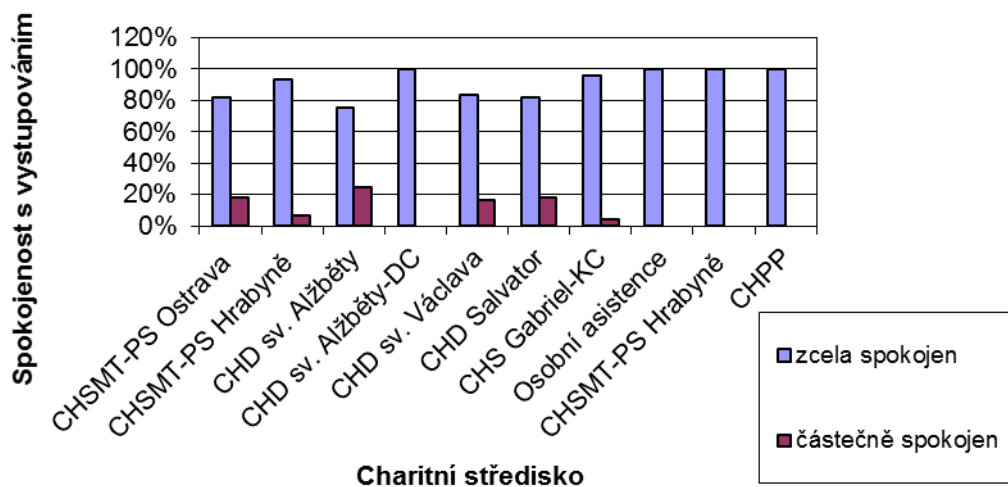
V **CHD sv. Alžběty** je 83,33 % respondentů zcela spokojeno a 16,67 % respondentů částečně spokojeno.

V **CHD sv. Václava** je 75,0 % respondentů zcela spokojeno a 25,0 % respondentů je málo spokojeno.

V **CHD Salvator Krnov** je 83,33 % respondentů zcela spokojeno a 16,67 % respondentů částečně spokojeno.

V **Charitní hospicové poradně** je 100 % respondentů zcela spokojeno.

Graf č. 5.1.4 Spokojenost respondentů s vystupováním zaměstnanců



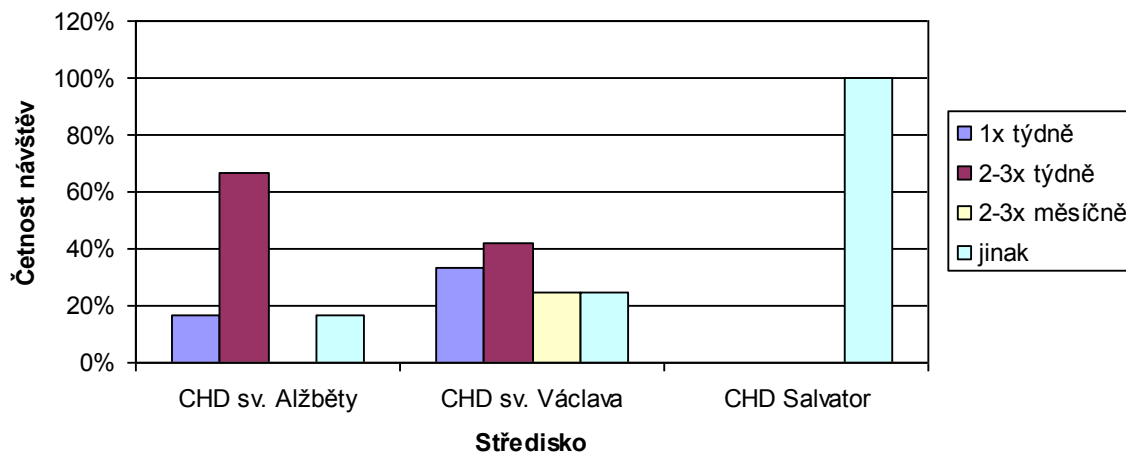
Graf č. 5.1.5 ukazuje, jak často rodinní příslušníci navštěvují uživatele služeb.

V **CHD sv. Alžběty** 16,67 % respondentů navštěvuje uživatele služeb 1x týdně, 66,67 % respondentů navštěvuje uživatele služeb 2 – 3x týdně a 16,67 % respondentů navštěvuje uživatele různě často (častěji, vůbec apod.).

V **CHD sv. Václava** 33,33 % respondentů navštěvuje uživatele služeb 1x týdně, 41,67 % respondentů navštěvuje uživatele 2-3x týdně a 25,0 % respondentů navštěvuje uživatele 2-3x měsíčně.

V **CHD Salvator Krnov** 100,0 % respondentů navštěvuje uživatele různě často (častěji, vůbec apod.).

Graf č. 5.1.5 ukazuje četnost návštěv respondentů na jednotlivých střediscích.



Graf č. 5.1.6 ukazuje příbuzenský poměr jednotlivých respondentů podle jednotlivých středisek.

V **CHSMT-PS Ostrava** je 47,37 % respondentů v příbuzenském poměru syn/dcera, 10,53 % respondentů v příbuzenském poměru vnuk/vnučka, 5,26 % respondentů v příbuzenském poměru synovec/neteř, 5,26 % respondentů v příbuzenském poměru strýc/teta a 10,53 % respondentů v rodičovském příbuzenském poměru a 21,05 % respondentů v jiném příbuzenském poměru.

V **CHS sv. Anežky České** je 50,0espondentů v příbuzenském poměru rodič a 50,0espondentů v jiném poměru (druh, přítel, soused, opatrovník apod.).

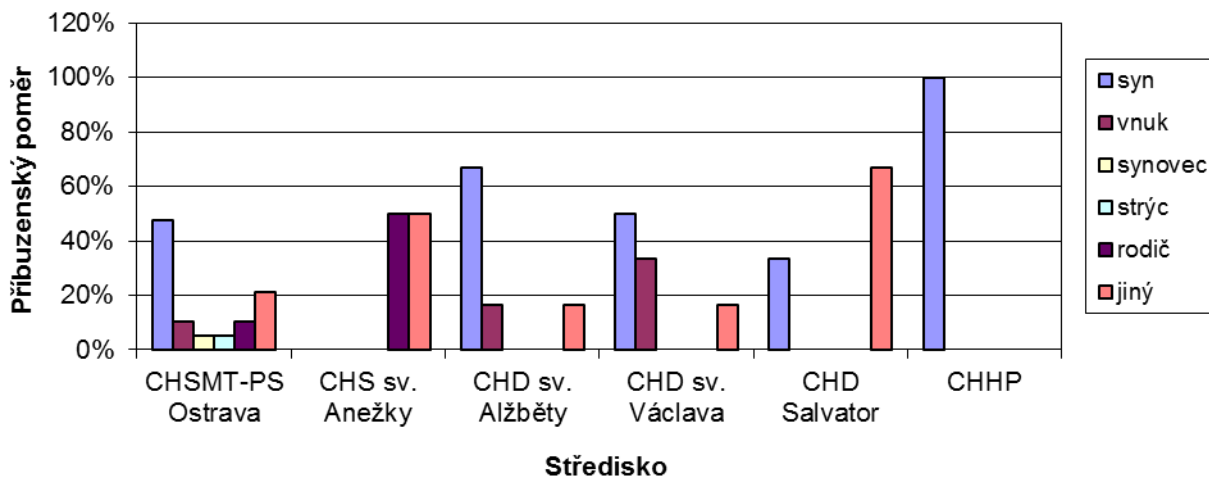
V **CHD sv. Alžběty** je 66,67% respondentů v příbuzenském poměru syn/dcera, 16,67 % respondentů v příbuzenském poměru vnuk/vnučka a 16,67 % respondentů v jiném poměru (druh, přítel, soused, opatrovník apod.).

V **CHD sv. Václava** je 50,0 % respondentů v příbuzenském poměru syn/dcera, 33,33 % respondentů v příbuzenském poměru vnuk/vnučka 16,67 % respondentů v jiném poměru (druh, přítel, soused, opatrovník apod.).

V **CHD Salvator Krnov** je 33,33 % respondentů v příbuzenském poměru syn/dcera a 66,67 % respondentů je v jiném poměru (druh, přítel, soused, opatrovník apod.).

V **Charitní hospicové poradně** je 100 % respondentů v příbuzenském poměru syn/dcera.

Graf č. 5.1.6 Příbuzenský poměr jednotlivých respondentů



5. 2. Srovnání podle četnosti návštěv respondentů

Graf č. 5.2.1 ukazuje četnost návštěv podle příbuzenského poměru k uživatelům služeb.

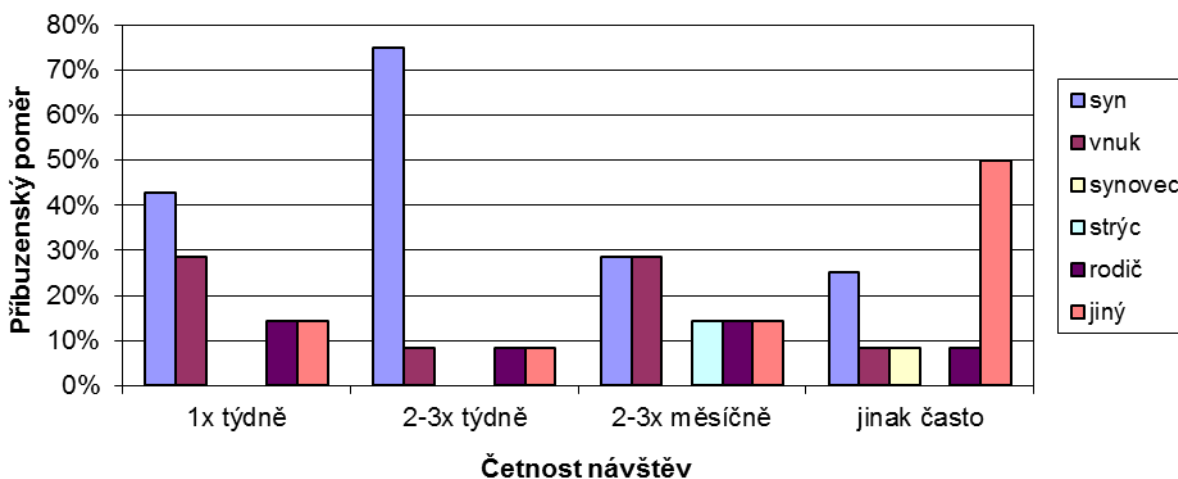
Na návštěvy uživatelů služeb **dochází 1x týdně** 42,86 % synů/dcer, 28,57 % synovců/neteří, 14,29 % rodičů a 14,29 % respondentů v jiném poměru (druh, přítel, souseď, opatrovník apod.).

Na návštěvy uživatelů služeb **dochází 2-3x týdně** 75,0 % synů/dcer, 8,33 % vnuků/vnuček, 8,33 % rodičů a 8,33 % respondentů v jiném poměru (druh, přítel, souseď, opatrovník apod.).

Na návštěvy uživatelů služeb **dochází 2-3x měsíčně** 28,57 % synů/dcer, 28,57 % vnuků/vnuček, 14,29 % strýců/tet, 14,29 % rodičů a 14,29 % respondentů v jiném poměru (druh, přítel, souseď, opatrovník apod.).

Na návštěvy uživatelů služeb **dochází jinak** 25,0 % synů/dcer, 8,33 % vnuků/vnuček, 8,33 % synovců/neteří, 8,33 % rodičů a 50,0 % respondentů v jiném poměru (druh, přítel, souseď, opatrovník apod.).

Graf č. 5.2.1 Četnost návštěv podle příbuzenského poměru k uživatelům služeb



Graf č. 5.2.2 ukazuje četnost návštěv a spokojenost s vymezením návštěvních hodin na střediscích.

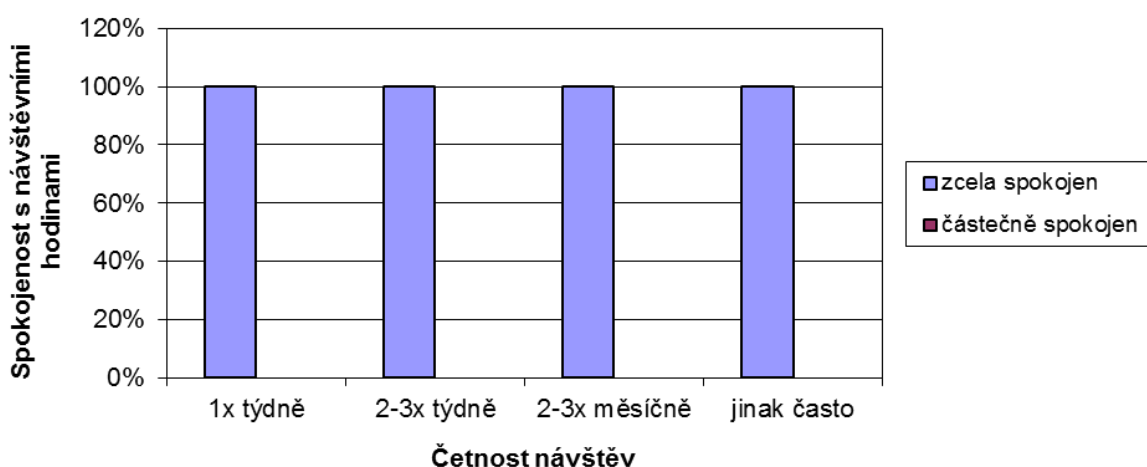
Návštěvy uživatelů služeb **docházející 1x týdně** jsou v 100,0 % zcela spokojeny s vymezením návštěvních hodin.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 2-3x týdně** jsou v 100,0 % zcela spokojeny s vymezením návštěvních hodin.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 2-3x měsíčně** jsou v 100,0 % zcela spokojeny s vymezením návštěvních hodin.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející jinak často** jsou v 100,0 % zcela spokojeny s vymezením návštěvních hodin.

Graf č. 5.2.2 Četnost návštěv a spokojenost s vymezením návštěvních hodin na střediscích



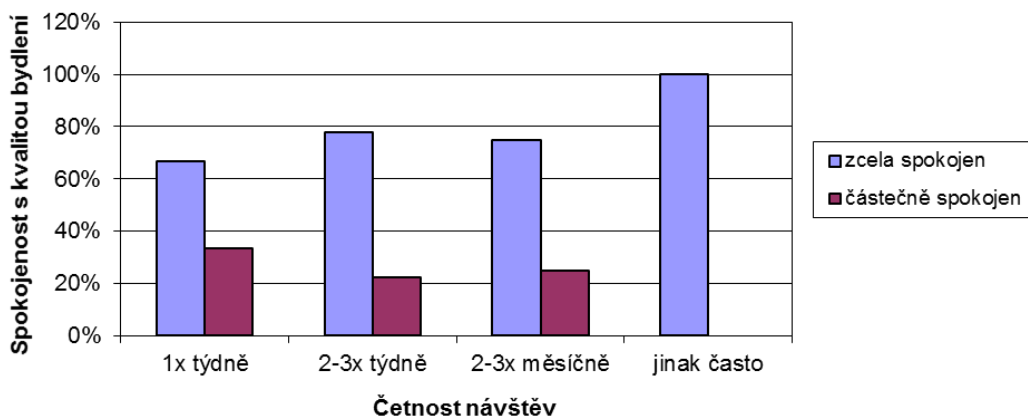
Graf č. 5.2.3 ukazuje četnost návštěv a spokojenost s ubytováním na střediscích.
Návštěvy uživatelů služeb **docházející 1x týdně** jsou v 66,67 % zcela spokojeny a ve 33,33 % částečně spokojeny.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 2-3x týdně** jsou v 77,78 % zcela spokojeny a v 22,22 % částečně spokojeny.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 2-3x měsíčně** jsou v 75,0 % zcela spokojeny a ve 25 % částečně spokojeny.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející jinak často** jsou ve 100,0 % zcela spokojeny a v 10,0 % částečně spokojeny s kvalitou ubytování na střediscích.

Graf č. 5.2.3 Četnost návštěv a spokojenost s ubytováním na střediscích



Graf č. 5.2.4 ukazuje četnost návštěv a spokojenost s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

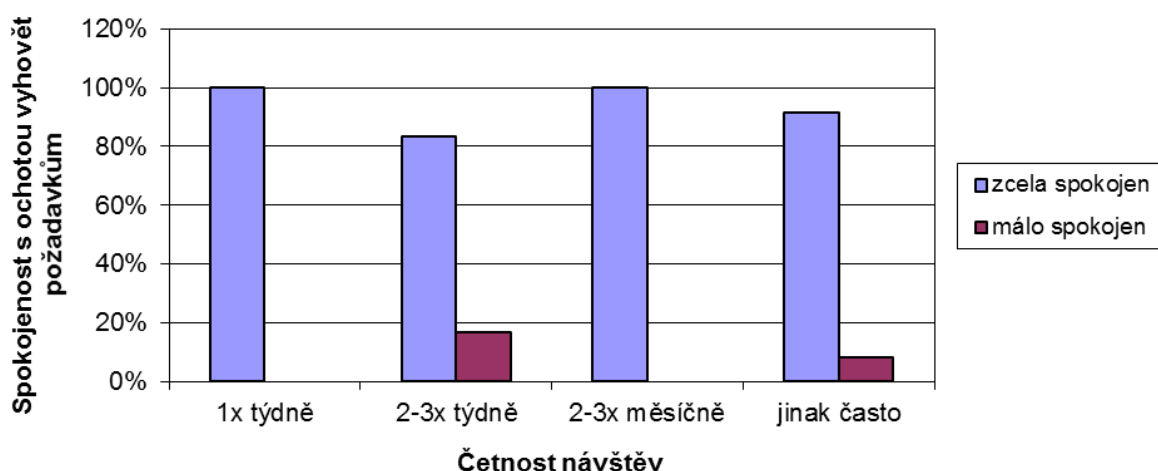
Návštěvy uživatelů služeb **docházející 1x týdně** jsou v 100,0 % zcela spokojeny s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatel.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 2-3x týdně** jsou v 83,33 % zcela spokojeny a v 16,67 % částečně spokojeny s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatel.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 2-3x měsíčně** jsou v 100,0 % zcela spokojeny s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatel.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející jinak často** jsou v 91,67 % zcela spokojeny a v 8,33 % částečně spokojeny s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatel.

Graf č. 5.2.4 Četnost návštěv a spokojenost s ochotou vyhovět požadavkům uživatelů služeb



Graf č. 5.2.5 ukazuje četnost návštěv a spokojenost s vystupováním zaměstnanců.

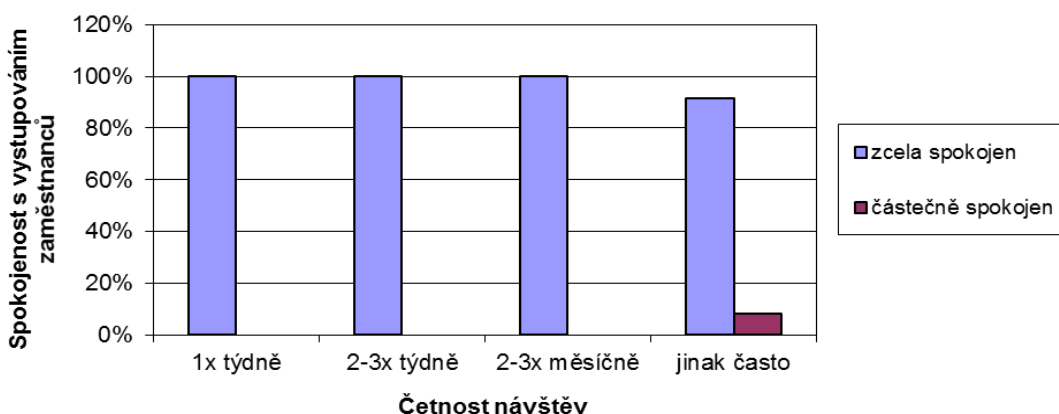
Návštěvy uživatelů služeb **docházející 1x týdně** jsou v 100,0 % zcela spokojeny s vystupováním zaměstnanců.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 2-3x týdně** jsou v 100,0 % zcela spokojeny s vystupováním zaměstnanců.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 2-3x měsíčně** jsou v 100,0 % zcela spokojeny s vystupováním zaměstnanců.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející jinak často** jsou v 91,67 % zcela spokojeny a v 8,330 % částečně spokojeny s vystupováním zaměstnanců.

Graf č. 5.2.5 Četnost návštěv a spokojenost s vystupováním zaměstnanců



5. 3. Srovnání podle příbuzenského vztahu

Graf č. 5.3.1 ukazuje spokojenost s vymezením návštěvních hodin podle příbuzenského poměru k uživateli služeb.

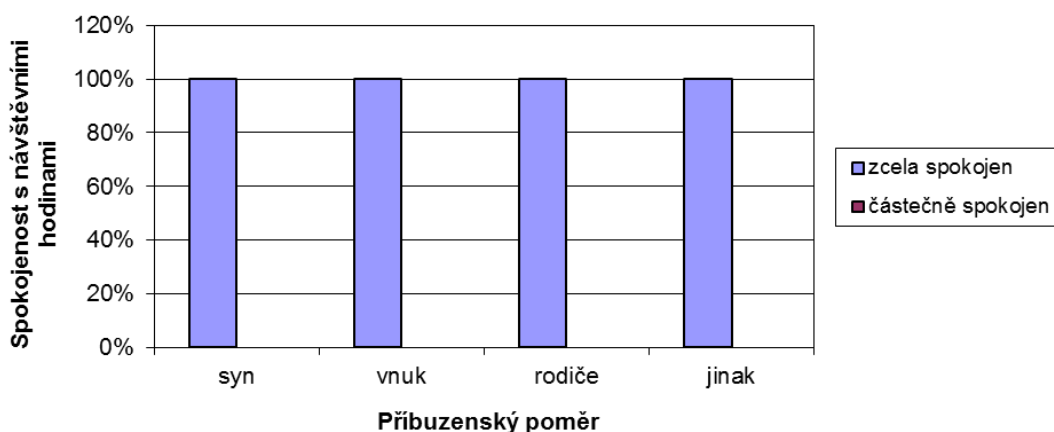
Synové a dcery uživatelů služeb jsou v 100,0 % zcela spokojeni s vymezením návštěvní doby na střediscích.

Vnuci a vnučky uživatelů jsou v 100,0 % zcela spokojeni s vymezením návštěvní doby na střediscích.

Rodiče uživatelů služeb jsou v 100,0 % zcela spokojeni s vymezením návštěvní doby na střediscích.

Respondenti **v jiném poměru** k uživatelům služeb (druh, přítel, soused, opatrovník apod.) jsou v 100,0 % zcela spokojeni s vymezením návštěvní doby na střediscích.

Graf č. 5.3.1 Spokojenost s vymezením návštěvních hodin podle příbuzenského poměru k uživateli služeb



Graf č. 5.3.2 ukazuje spokojenost s kvalitou ubytování na jednotlivých střediscích podle příbuzenského poměru k uživateli služeb.

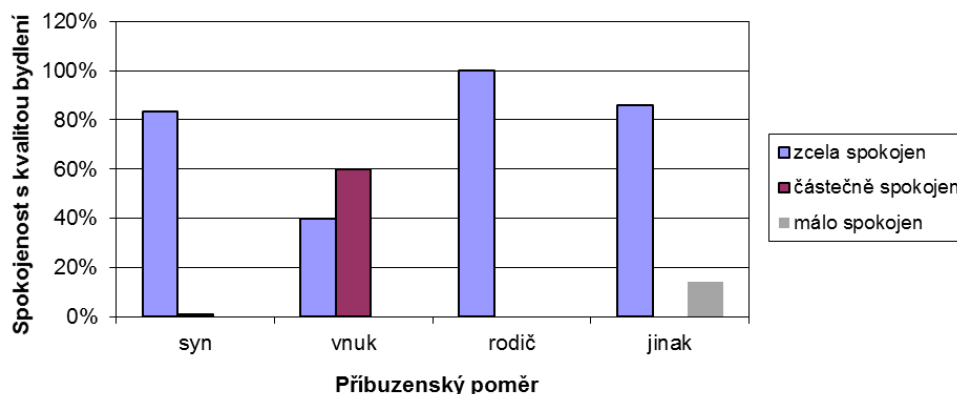
Synové a dcery uživatelů služeb jsou v 83,33 % zcela spokojeni a v 16,67 % částečně spokojeni.

Vnuci a vnučky uživatelů služeb jsou ve 40,0 % zcela spokojeni a v 60,0 % částečně spokojeni.

Rodiče uživatelů služeb jsou také v 100,0 % zcela spokojeni.

Respondenti **v jiném poměru** k uživatelům služeb (druh, přítel, soused, opatrovník apod.) jsou v 85,71 % zcela spokojeni a v 14,29 % málo spokojeni s kvalitou ubytování respondentů.

Graf č. 5.3.2 Spokojenost s kvalitou ubytování na jednotlivých střediscích podle příbuzenského poměru k uživateli služeb



Graf č. 5.3.3 ukazuje spokojenost s ochotou vyhovět požadavkům uživatelů služeb podle příbuzenského poměru k uživateli služeb.

Synové a dcery uživatelů služeb jsou v 90,91 % zcela spokojeni a v 9,09 % částečně spokojeni.

Vnuci a vnučky uživatelů služeb jsou v 100,0 % zcela spokojeni.

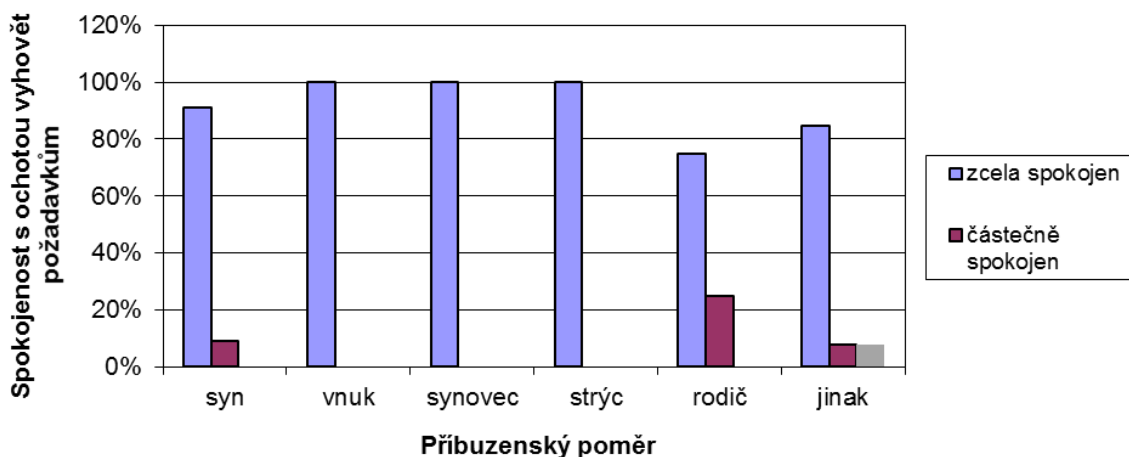
Synovci a neteře uživatelů služeb jsou v 100,0 % zcela spokojeni.

Strýcové a tety uživatelů služeb jsou v 100,0 % zcela spokojeni.

Rodiče uživatelů služeb jsou v 75,0 % zcela spokojeni a ve 25 % částečně spokojeni.

Respondenti **v jiném poměru** k uživatelům služeb (druh, přítel, soused, opatrovník apod.) jsou v 84,62 % zcela spokojeni, v 7,69 % částečně spokojeni a v 7,69 % málo spokojeni.

Graf č. 5.3.3 Spokojenost s ochotou vyhovět požadavkům uživatelů služeb podle příbuzenského poměru k uživateli služeb



Graf č. 5.3.4 ukazuje spokojenost s vystupováním zaměstnanců podle příbuzenského poměru k uživateli služeb.

Synové a dcery uživatelů služeb jsou v 95,45 % zcela spokojeni a v 4,55 % částečně spokojeni.

Vnuci a vnučky uživatelů služeb jsou v 100,0 % zcela spokojeni.

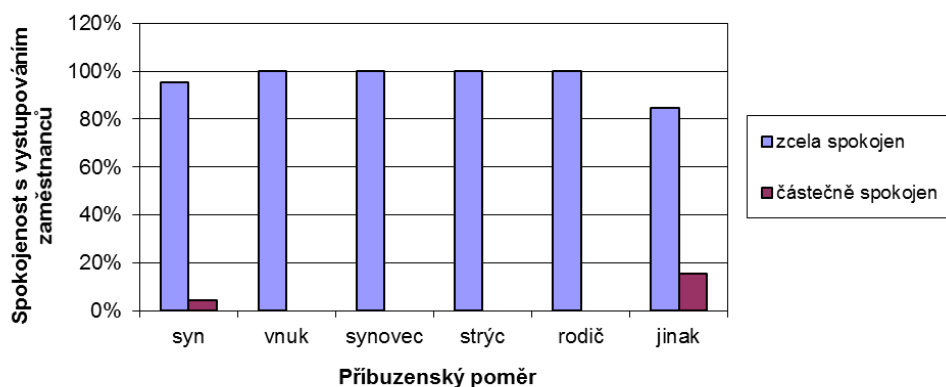
Synovci a neteře uživatelů služeb jsou v 100,0 % zcela spokojeni.

Strýcové a tety uživatelů služeb jsou v 100,0 % zcela spokojeni.

Rodiče uživatelů služeb jsou v 100,0 % zcela spokojeni.

Respondenti **v jiném poměru** k uživatelům služeb (druh, přítel, souseď, opatrovník apod.) jsou v 84,62 % zcela spokojeni a v 15,38 % částečně spokojeni s vystupováním zaměstnanců.

Graf č. 5.3.4 Spokojenost s vystupováním zaměstnanců podle příbuzenského poměru k uživateli služeb



6. Závěr

Toto dotazníkové šetření provádíme nejen jako způsob hodnocení efektivnosti práce zaměstnanců Charity Ostrava, ale dáváme jim také možnost rodinným příslušníkům a blízkým osobám uživatelů vyjádřit se k fungování středisek útvary služeb sociální péče a tím přispět k jejich lepšímu fungování a lepší činnosti a kvalitnějšímu uspokojování potřeb jednotlivých uživatelů služeb a navrhnout případné změny.

Naším přáním je nejen stávající výsledky udržet, ale také poskytnout podmínky pro zvýšení kvality poskytovaných služeb. A hlavně poskytovat i nadále kvalifikované služby, abychom našim uživatelům připravili příjemné chvíle v životě.