



CHARITA OSTRAVA
Kořenského 1323/17
703 00 Ostrava-Vítkovice

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

V Ostravě 24. září 2019

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 našich uživatelů, 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 20 pracovníků, kteří poskytli v roce 2018 své služby 312 uživatelům. Z tohoto střediska se výzkumu účastnilo 14 rodinných příslušníků uživatelů služeb tohoto střediska tj. 31,1 % z celkového počtu respondentů.

B) Charitní středisko Matky Terezy - pečovatelská služba Hrabyně. Jedná se o středisko, které poskytuje pečovatelskou službu potřebným osobám v jejich domácnosti. Na tomto středisku pracuje 6 pracovníků, kteří poskytli v roce 2018 své služby 44 uživatelům. Z tohoto střediska se výzkumu účastnili 2 rodinní příslušníci uživatelů služeb tohoto střediska tj. 4,4 % 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. Ubytovaní jim poskytujeme po dobu nutnou k vyřešení jejich situace. Na středisku pracuje 35 pracovníků a denně se staráme o 48 osob v respitní péči. V roce 2018 jsme poskytli služby 77 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 7 rodinných příslušníků uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 15,6 % z celkového počtu respondentů.

D) 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 2018 jsme poskytli služby 78 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 8 rodinných příslušníků uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 17,8 % z celkového počtu respondentů.

E) 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 2018 jsme poskytli služby 39 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 7 rodinných příslušníků uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 15,6 % z celkového počtu respondentů.

F) 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 6 pracovníků. V roce 2018 jsme poskytli služby 16 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 3 rodinní příslušníci uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 6,7 % z celkového počtu respondentů.

G) 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 2018 jsme poskytli služby 22 uživatelům. Výzkumu se účastnili 3 rodinní příslušníci tj. 14,4 % z celkového počtu respondentů.

4. Popis souboru

Výzkumu se účastnilo celkem 48 rodinných příslušníků uživatelů služeb, z toho bylo: 29,1 % respondentů z Charitního střediska Matky Terezy-pečovatelské služby Ostrava; 4,4 % respondentů z Charitního střediska Matky Terezy-pečovatelské služby Hrabyně; 5,7 % respondentů z CHS sv. Anežky České - osobní asistence; 14,6 % respondentů z Charitního domu sv. Alžběty – zařízení pro přechodný pobyt; 13,4 % respondentů z Charitního domu sv. Alžběty – denní centrum; 17,2 % respondentů z Charitního domu sv. Václava – domova pokojného stáří; 15,6 % respondentů z Charitního domu Salvator Krnov – domova pro osoby se specifickým postižením.

Z tohoto počtu bylo 47,4 % rodinných příslušníků ve vztahu syn/dcera; 5,3 % respondentů ve vztahu vnuk nebo vnučka; 2,6 % respondentů ve vztahu synovec/neteř; 2,6 % respondentů ve vztahu strýc/teta; 2,6 % respondentů ve vztahu rodič a 39,5 % respondentů byli v jiném vztahu k uživateli (přítel, druh, manžel, souseď apod.).

Spokojenost s návštěvními hodinami

zcela spokojen	88,5 % respondentů
částečně spokojen	11,5 % respondentů



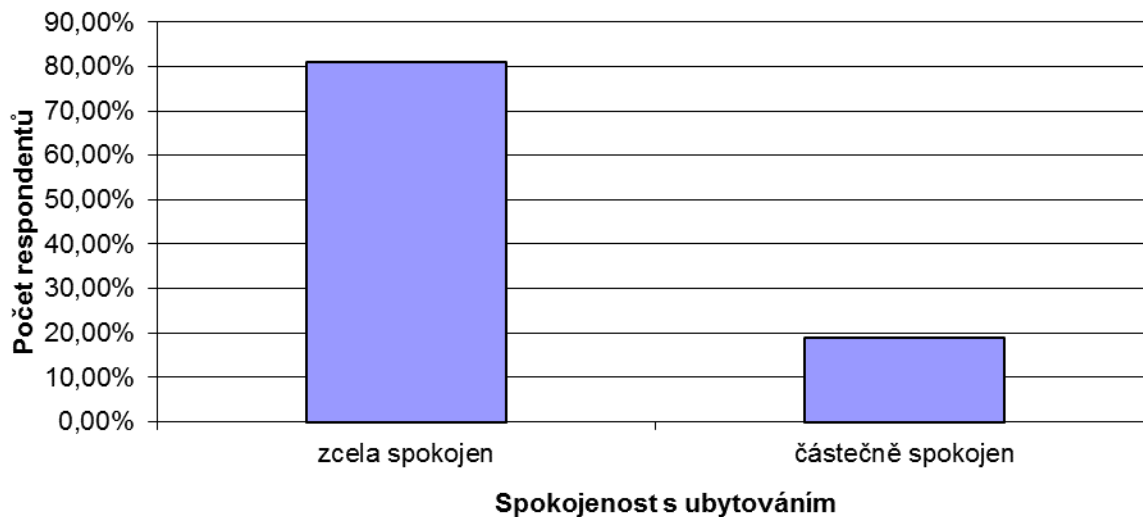
Kvalita ubytování

zcela spokojen

81,0 % respondentů

částečně spokojen

19,0 % respondentů



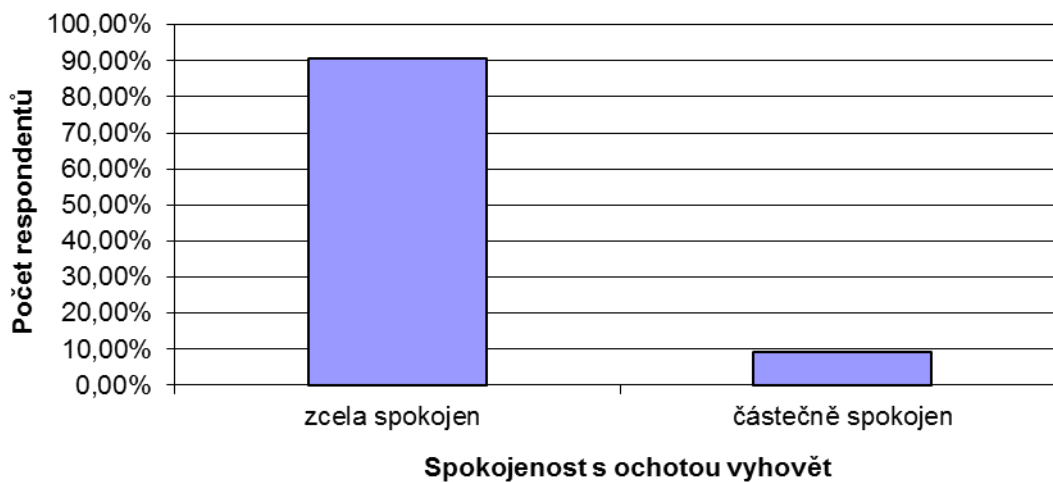
Ochota vyhovět přáním a požadavkům uživatelů služeb

zcela spokojen

90,7 % respondentů

částečně spokojen

9,3 % respondentů



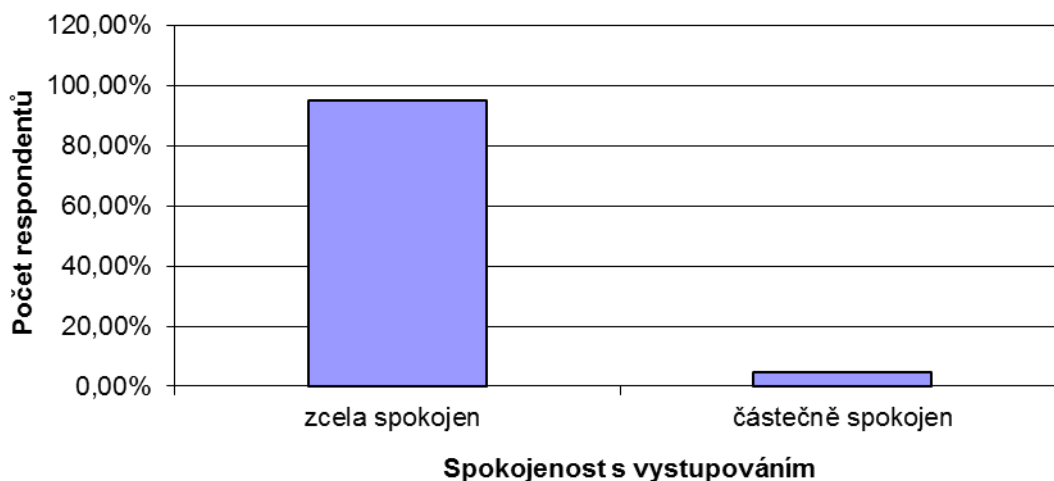
S vystupováním a chováním zaměstnanců

zcela spokojen

95,3 % respondentů

částečně spokojen

4,7 % respondentů



Četnost návštěv respondentů

1x týdně

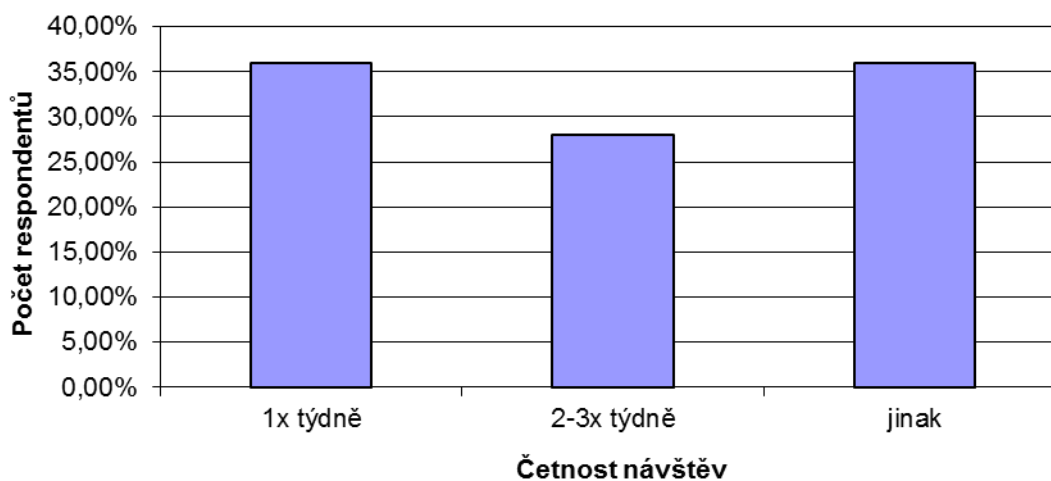
36,0 % respondentů

2-3x týdně

28,0 % respondentů

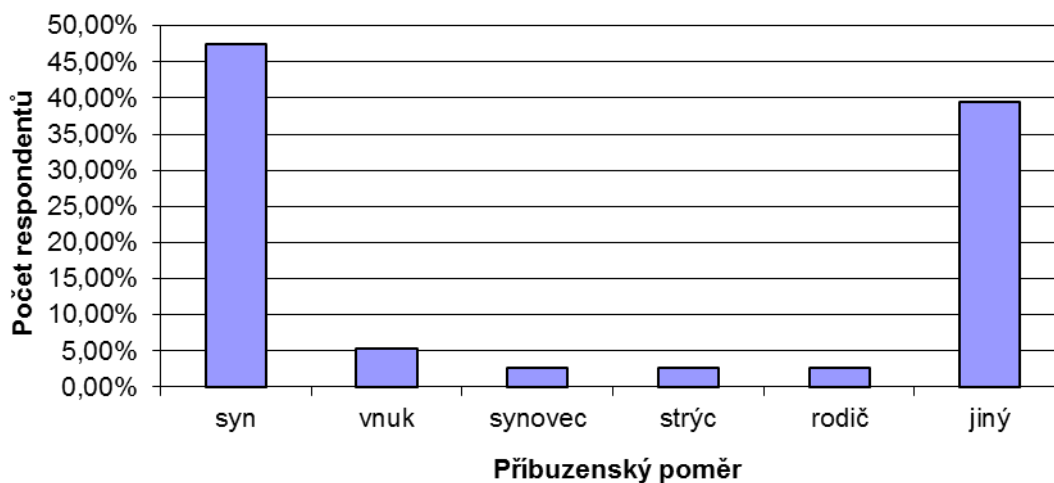
jinak (častěji, jak můžu apod.)

36,0 % respondentů



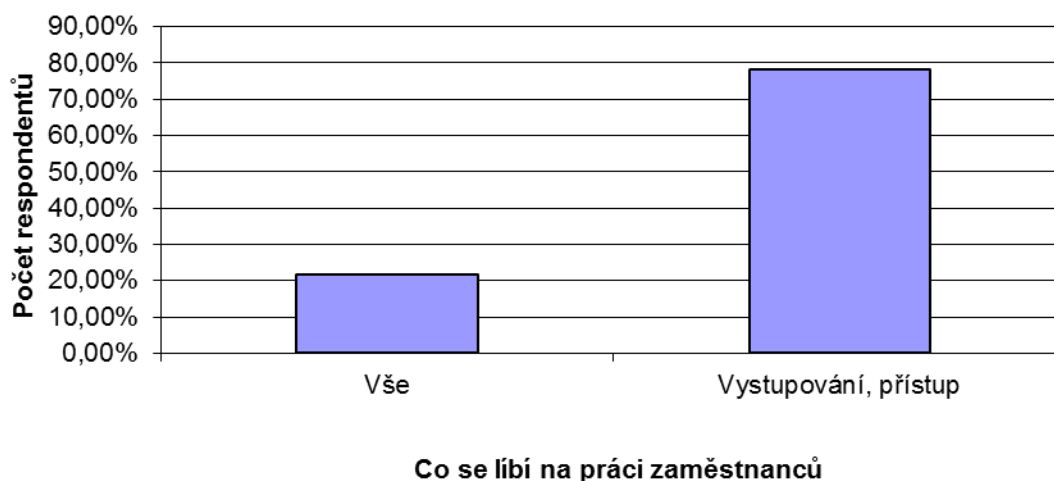
Příbuzenský poměr

syn/dcera	47,4 % respondentů
vnuk/vnučka	5,3 % respondentů
synovec/neteř	2,6 % respondentů
strýc/teta	2,6 % respondentů
rodič	2,6 % respondentů
jiný (druh, přítel, soused)	39,5 % respondentů



Za co byste personál pochválil?

Za vše	21,7 % respondentů
Za chování a přístup	78,3 % respondentů



Možnosti zanechat nějaký vzkaz pro pracovníky Charity Ostrava využilo 17,8 % a nevyužilo 82,2 % respondentů.

Mezi zanechanými vzkazy bylo uvedeno: Lékařské prohlídky jsou nedostatečné; Děkuji za ochotu a aktivitu vedoucích. Scházíme se každý měsíc, což vítám. Je tady lepší informovanost vedoucích kroužků, chci spolupracovat na kalendáři Charity Ostrava i na dalších aktivitách střediska; Jsme zcela spokojeni; Pokud je klient schopný chodit, tak ho přesvědčit, ať chodí na toaletu. Přebalování a zápach je nepříjemný pro spolubydlící; Děkuji za spolupráci; Bylo by prospěšné zpestřit posezení četbou zajímavých článků a pak zavést diskusi; Jsem spokojená a matka vaše zařízení navštěvuje ráda; Manželovi by vyhovoval samostatný pokoj; Mé přání – více takových zařízení, kde je projevována úcta k lidem v takové míře, kvalitní péče; Snad by bylo možné vybavit pokoje více židlemi, alespoň pro každého klienta jednou, aby se netahaly z pokoje na pokoj. Sestry by mohly více chodit mezi klienty, než být zavřené v kanceláři nebo kouřící....;

5. Grafické znázornění výsledků dotazníkového šetření

5. 1. Srovnání podle jednotlivých středisek

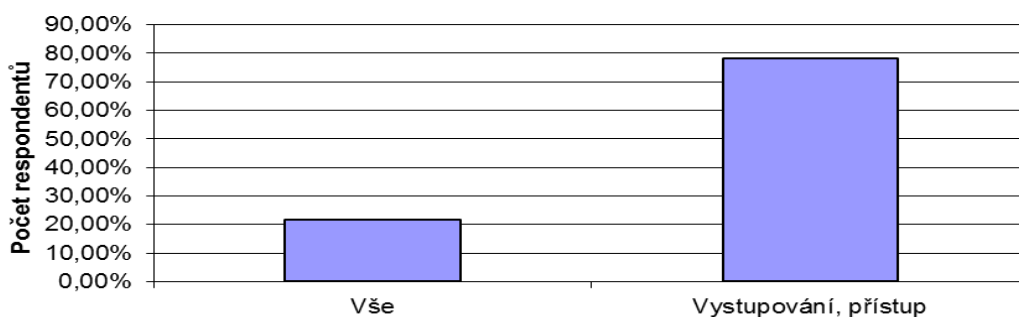
Graf č. 5.1.1. ukazuje, jak jsou spokojeni respondenti s návštěvními hodinami na jednotlivých střediscích.

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

V **CHD sv. Václava** je 87,5 % respondentů zcela spokojeno a 12,5 % 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



Co se líbí na práci zaměstnanců

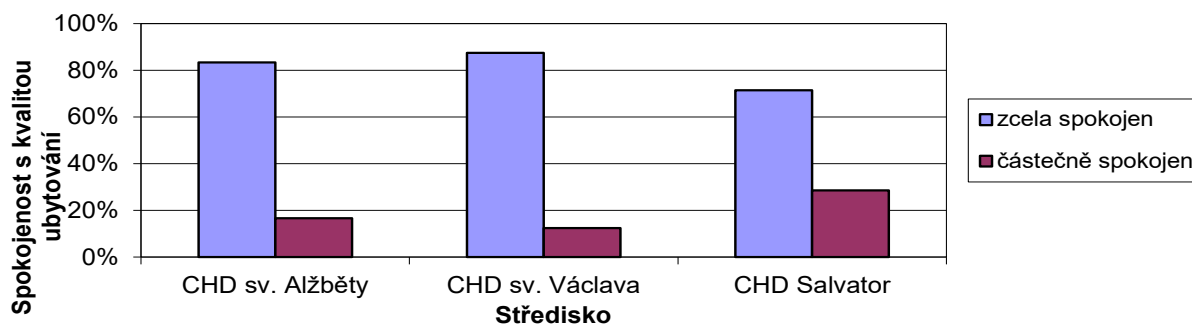
Graf č. 5.1.2. ukazuje, jak jsou spokojeni respondenti s kvalitou ubytování na jednotlivých sociálně zdravotních střediscích.

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

V **CHD sv. Václava** je 87,5 % respondentů zcela spokojeno s kvalitou ubytování a 12,5 % respondentů je částečně spokojeno s kvalitou ubytování.

V **CHD Salvator Krnov** je 71,4 % respondentů zcela spokojeno s kvalitou ubytování a 28,6 % respondentů je částečně 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 **Charitním středisku Matky Terezy – pečovatelská služba Ostrava** je 100,0 % respondentů zcela spokojeno s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

V **Charitním středisku Matky Terezy – pečovatelská služba Hrabyně** je 50,0 % respondentů zcela spokojeno a 50,0 % respondentů částečně spokojeno s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

V **CHS sv. Anežky České** je 100,0 % respondentů zcela spokojeno s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

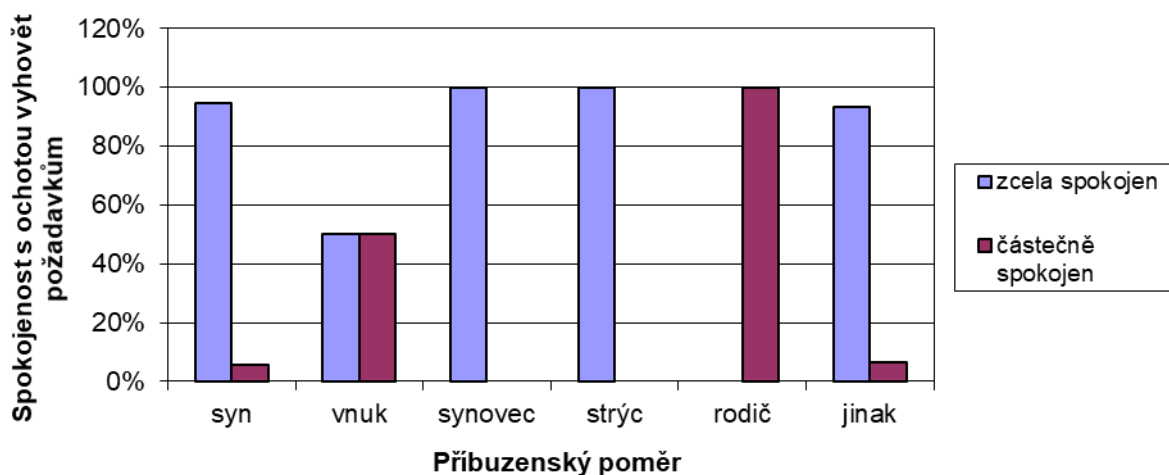
V **CHD sv. Alžběty** je 71,43 % respondentů zcela spokojeno a 28,57 % respondentů je částečně spokojeno s ochotou zaměstnanců vyhovět požadavkům uživatelů služeb.

V **CHD sv. Alžběty-DC** je 61,43 % respondentů zcela spokojeno a 38,57 % 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 100,0 % 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 – pečovatelská služba Ostrava** je 100,0 % respondentů zcela spokojeno.

V **CHSMT – pečovatelská služba Hrabyně** je 100,0 % respondentů zcela spokojeno

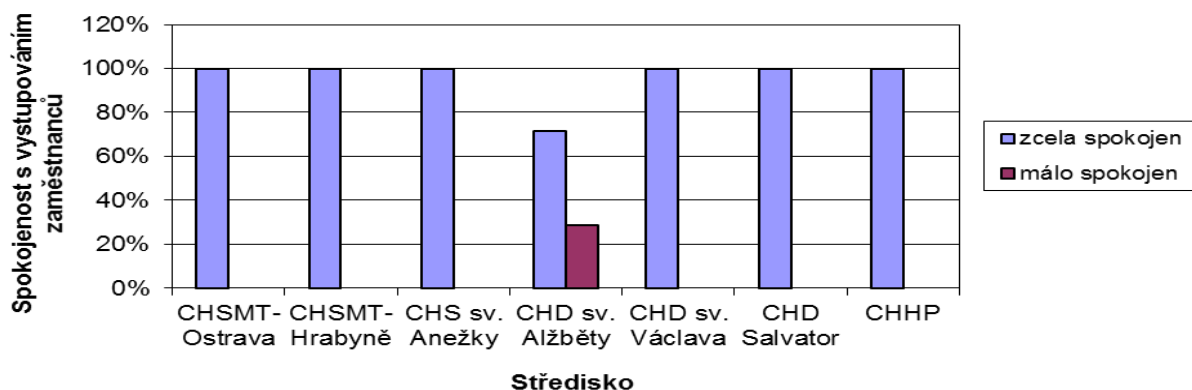
V **CHS sv. Anežky České** je 100 % respondentů zcela spokojeno.

V **CHD sv. Alžběty** je 71,43 % respondentů zcela spokojeno a 28,57 % respondentů částečně spokojeno.

V **CHD sv. Václava** je 100,0 % respondentů zcela spokojeno.

V **CHD Salvator Krnov** je 100,0 % respondentů zcela spokojeno.

Graf č. 5.1.4 Spokojenost respondentů s vystupováním zaměstnanců



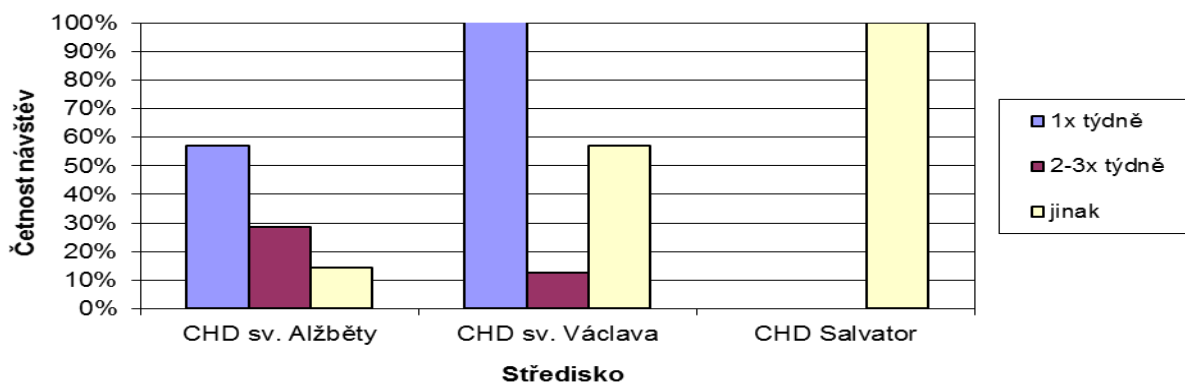
Graf č. 5.1.5 ukazuje, jak často rodinní příslušníci navštěvují uživatele služeb.

V **CHD sv. Alžběty** 57,14 % respondentů navštěvuje uživatele služeb 1x týdně, 28,57 % respondentů navštěvuje uživatele služeb 2 – 3x týdně a 14,29 % respondentů navštěvuje uživatele různě často (častěji, vůbec apod.).

V **CHD sv. Václava** 50,0 % respondentů navštěvuje uživatele služeb 1x týdně, 37,5 % respondentů navštěvuje uživatele 2-3x týdně a 12,5 % respondentů navštěvuje uživatele různě často (častěji, vůbec apod.).

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-pečovatelská služba Ostrava** je 25,0 % respondentů v příbuzenském poměru syn/dcera, 12,5 % respondentů v příbuzenském poměru vnuk/vnučka a 62,5 % respondentů v jiném příbuzenském poměru.

V **CHSMT-pečovatelská služba Hrabyně** je ve 100,0 % respondentů v jiném příbuzenském poměru.

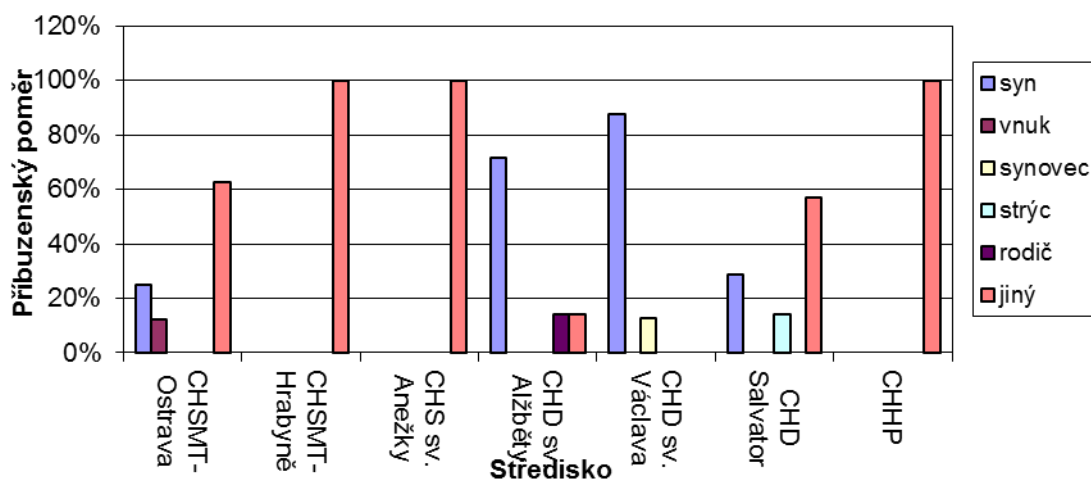
V **CHS sv. Anežky České** je ve 100,0 respondentů v jiném poměru (druh, přítel, soused, opatrovník apod.).

V **CHD sv. Alžběty** je 71,43 respondentů v příbuzenském poměru syn/dcera, 14,29 % respondentů v příbuzenském poměru rodič a 14,29 % respondentů v jiném poměru (druh, přítel, soused, opatrovník apod.).

V **CHD sv. Václava** je 87,5 % respondentů v příbuzenském poměru syn/dcera a 12,5 % respondentů v příbuzenském poměru synovec/neteř.

V **CHD Salvator Krnov** je 28,57 % respondentů v příbuzenském poměru syn/dcera, 14,29 % respondentů v příbuzenském poměru strýc/teta a 57,14 % respondentů je v jiném poměru (druh, přítel, soused, opatrovník apod.).

Graf č. 5.1.6 Příbuzenský poměr jednotlivých respondentů



5. 2. Srovnání podle četnosti návštěv respondentů

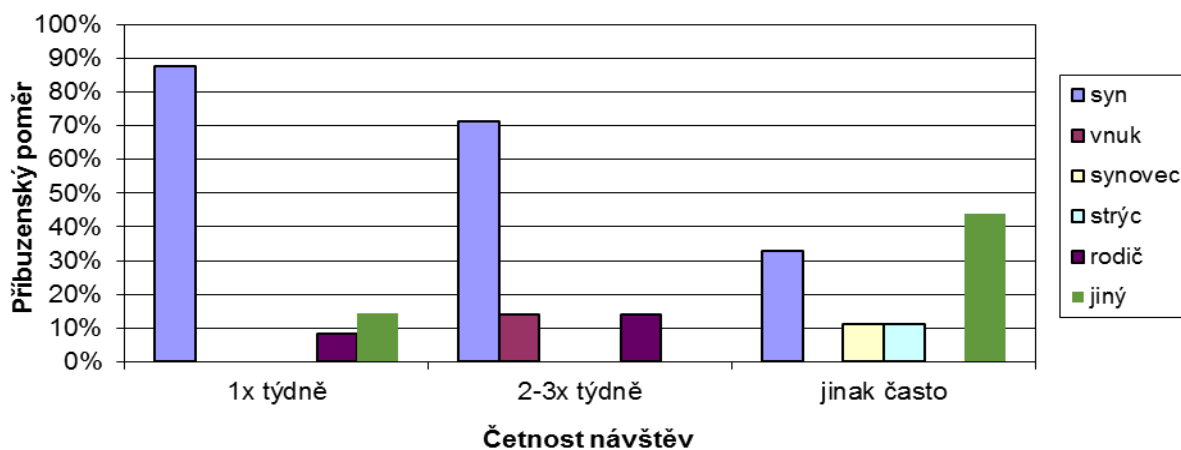
Graf č. 5.2.1 ukazuje četnost návštěv podle příbuzenského poměru k uživatelům služeb.

Na návštěvy uživatelů služeb **dochází 1x týdně** 87,5 % synů/dcer a 12,5 % respondentů v jiném poměru (druh, přítel, soused, opatrovník apod.).

Na návštěvy uživatelů služeb **dochází 2-3x týdně** 71,43 % synů/dcer a 14,29 % vnuků/vnuček, 14,29 % rodičů.

Na návštěvy uživatelů služeb **dochází jinak** 33,33 % synů/dcer, 11,11 % synovec/neteř, 11,11 % strýců/tet a 44,44 % respondentů v jiném poměru (druh, přítel, soused, opatrovník apod.).

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



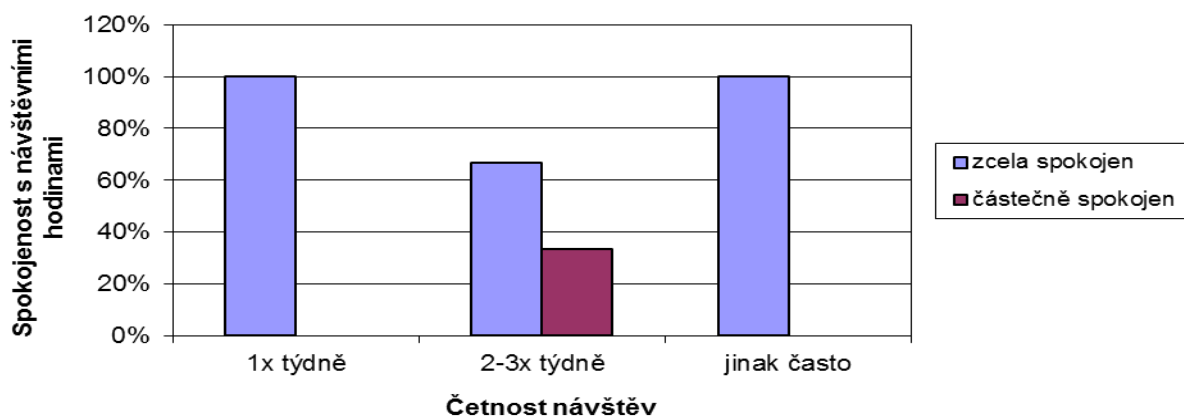
Graf č. 5.2.2 ukazuje četnost návštěv a spokojenost s vymezením návštěvních hodin na střediscích.

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 66,67 % zcela spokojeny a ve 33,33 % částečně 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



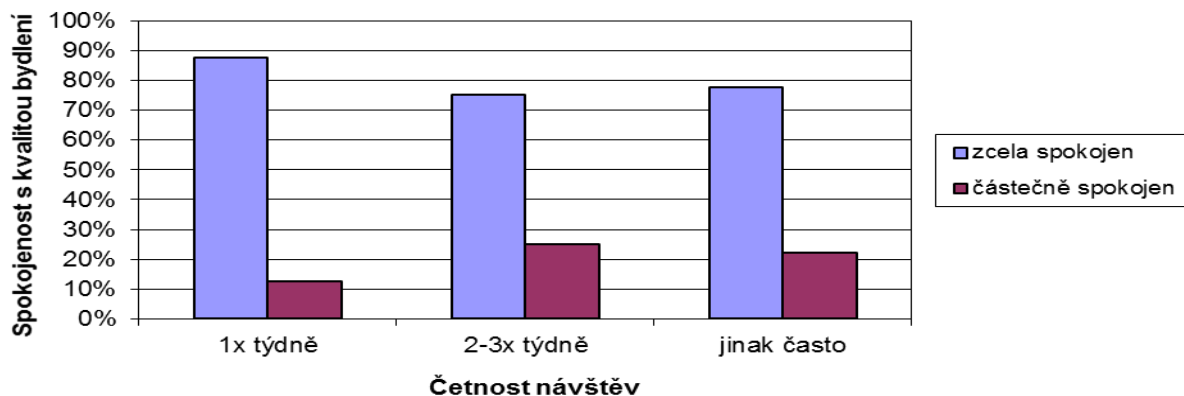
Graf č. 5.2.3 ukazuje četnost návštěv a spokojenost s ubytováním na střediscích.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 1x týdně** jsou v 87,5 % zcela spokojeny a ve 12,5 % částečně spokojeny.

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

Návštěvy uživatelů služeb **docházející jinak často** jsou v 77,78 % zcela spokojeny a ve 22,22 % částečně spokojeny s kvalitou ubytování na střediscích.

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



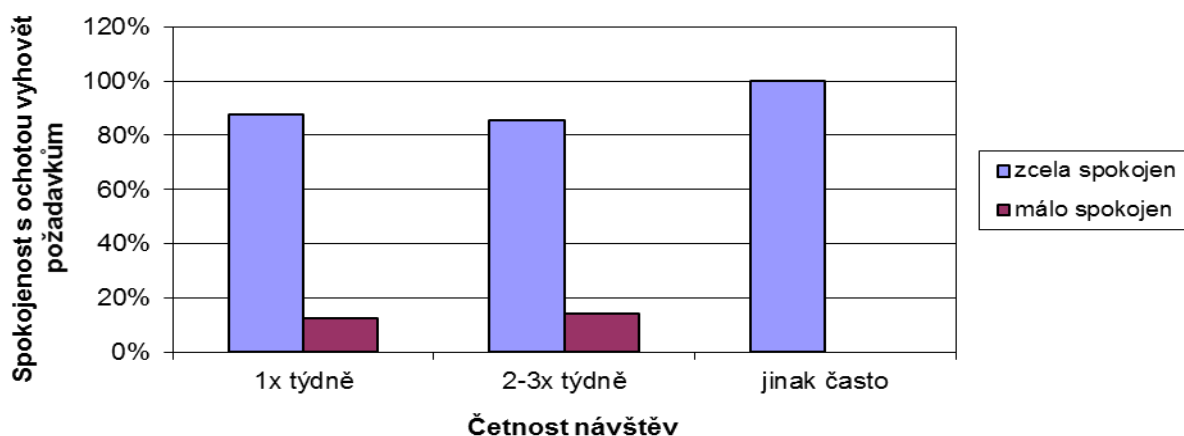
Graf č. 5.2.4 ukazuje četnost návštěv a spokojenost s ochotou zaměstnanců vyhovět přáním a požadavkům uživatelů.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 1x týdně** jsou v 87,5 % zcela spokojeny a ve 12,5 % částečně spokojeny s ochotou zaměstnanců vyhovět přáním a požadavkům uživatelů.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 2-3x týdně** jsou v 85,71 % zcela spokojeny a ve 14,29 % částečně spokojeny ochotou zaměstnanců vyhovět přáním a požadavkům uživatelů.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející jinak často** jsou v 100,0 % zcela spokojeny ochotou zaměstnanců vyhovět přáním a požadavkům uživatelů.

Graf č. 5.2.4 Četnost návštěv Spokojenost s ochotou zaměstnanců vyhovět přáním a požadavkům uživatelů



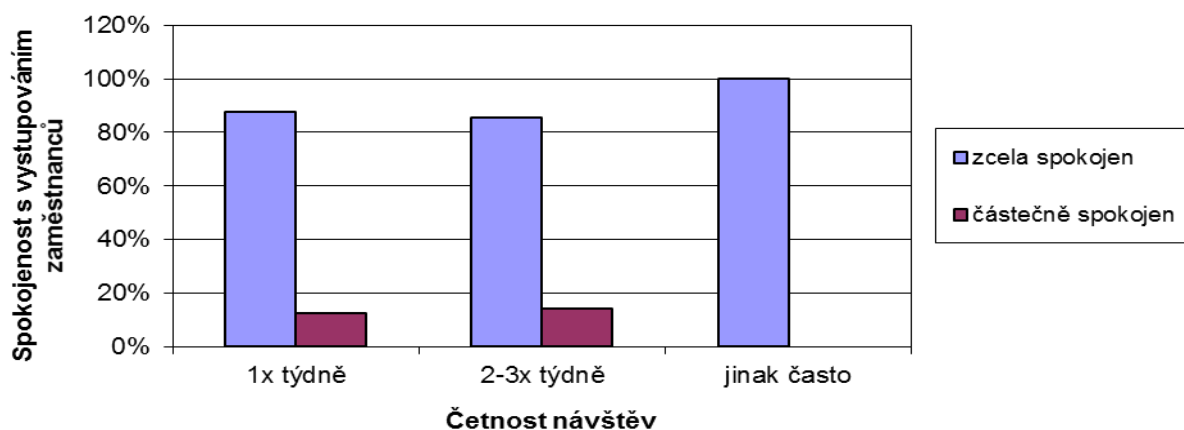
Graf č. 5.2.5 ukazuje četnost návštěv a spokojenost s vystupováním zaměstnanců.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 1x týdně** jsou v 87,5 % zcela spokojeny a ve 12,5 % částečně spokojeny s vystupováním zaměstnanců.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející 2-3x týdně** jsou v 85,71 % zcela spokojeny a ve 14,29 % částečně spokojeny s vystupováním zaměstnanců.

Návštěvy uživatelů služeb **docházející jinak často** jsou v 100,0 % zcela spokojeny s vystupováním zaměstnanců.

Graf č. 5.2.5. Četnost návštěv a spokojenost s vystupováním



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 82,35 % zcela spokojeni a v 17,65 % částečně spokojeni s vymezením návštěvní doby na střediscích.

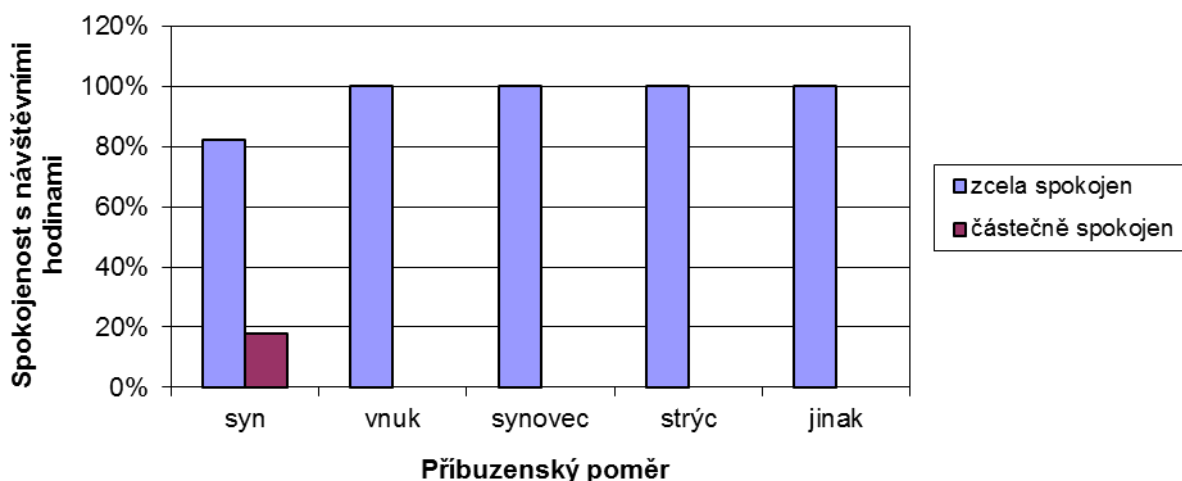
Vnuci a vnučky uživatelů jsou ve 100,0 % zcela spokojeni s vymezením návštěvní doby na střediscích.

Synovci a neteře uživatelů služeb jsou ve 100,0 % zcela spokojeni s vymezením návštěvní doby na střediscích.

Strýcové a tety uživatelů služeb jsou ve 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.

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.

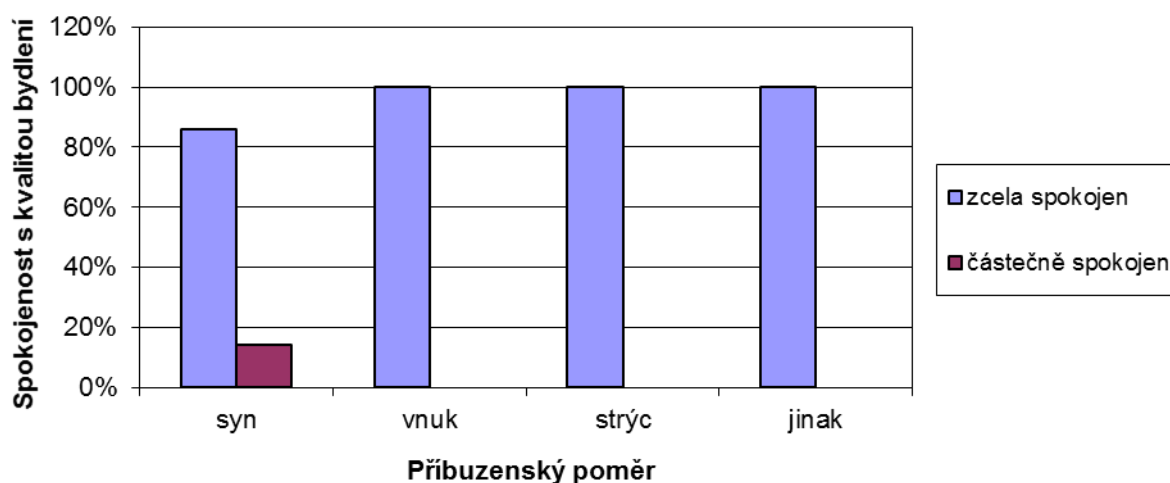
Synové a dcery uživatelů služeb jsou v 85,71 % zcela spokojeni a ve 14,29 % částečně spokojeni.

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

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

Respondenti **v jiném poměru** k uživatelům služeb (druh, přítel, souseď, opatrovník apod.) jsou v 100,0 % zcela 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 94,44 % zcela spokojeni a ve 5,56 % částečně spokojeni.

Vnuci a vnučky uživatelů služeb jsou v 50,0 % zcela spokojeni a v 50,0 % částečně spokojeni.

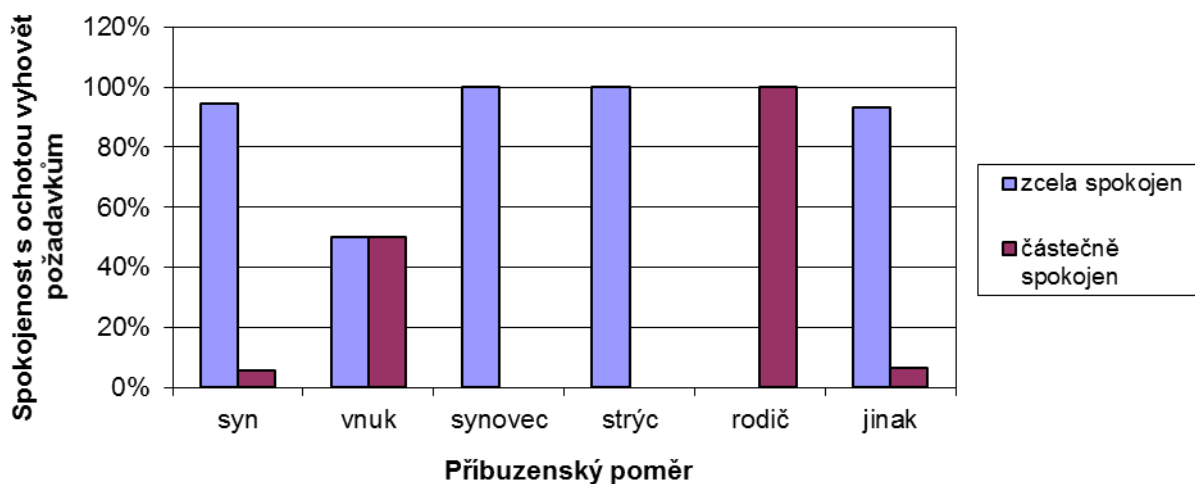
Synovci a neteře uživatelů služeb jsou ve 100,0 % zcela spokojeni.

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

Rodiče uživatelů služeb jsou ve 100,0 % částečně spokojeni.

Respondenti **v jiném poměru** k uživatelům služeb (druh, přítel, soused, opatrovník apod.) jsou v 93,33 % zcela spokojeni a v 6,67 % částečně 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 94,44 % zcela spokojeni a v 5,56 % částečně spokojeni.

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

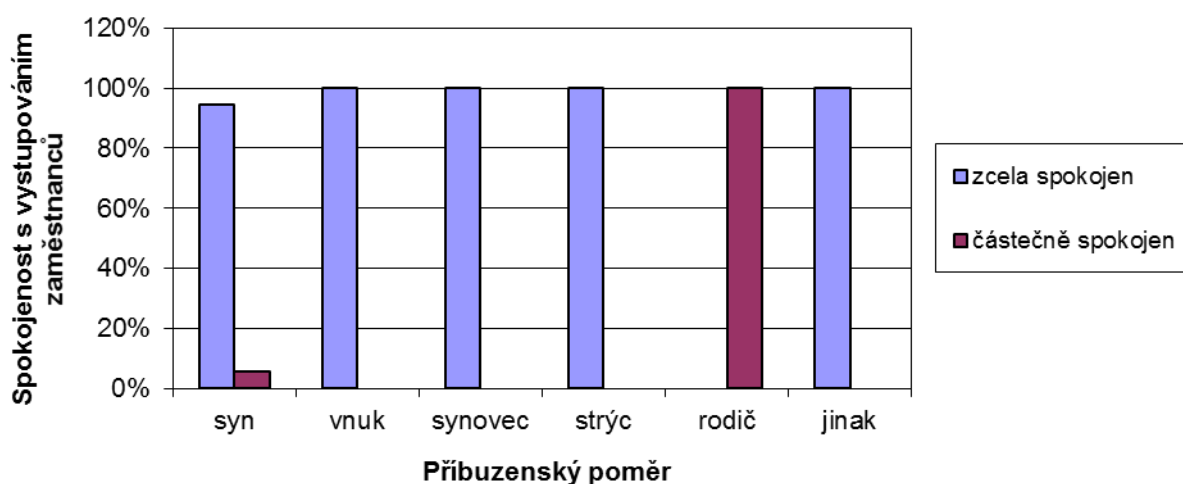
Synovci a neteře uživatelů služeb jsou v 100,0 % zcela spokojeni.

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

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

Respondenti **v jiném poměru** k uživatelům služeb (druh, přítel, soused, opatrovník apod.) jsou v 100,0 % zcela 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 jím 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.