



CHARITA OSTRAVA
Kořenského 1323/17
703 00 Ostrava-Vítkovice

***SHRNUTÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ
PRO UŽIVATELE SLUŽEB STŘEDISEK
ÚTVARU SLUŽEB SOCIÁLNÍ PÉČE
CHARITY OSTRAVA***

V Ostravě 25. 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. Služby poskytované Charitou Ostrava**
 - 5.2. Počet uživatel pobírajících příspěvek na péči**
 - 5.3. Spokojenost uživatelů s jídlem**
 - 5.4. Spokojenost uživatelů s ubytováním**
 - 5.5. Ochota pracovníků vyhovět přáním uživatel**
 - 5.6. Spokojenost uživatelů se způsobem vystupování a chování pracovníků**
 - 5.7. Spokojenost uživatelů s poskytovanou zdravotní péčí**
 - 5.8. Oceňované pozitivní vlastnosti pracovníků Charity Ostrava**
 - 5.9. Počet respondentů**
 - 5.10. Využití možnosti vzkázat něco pracovníkům Charity Ostrava**
- 6. Závěr**

2. Cíl a metody výzkumu

Cílem výzkumu je snaha o zjištění míry spokojenosti uživatelů se službami poskytovanými pracovníky Charity Ostrava na jednotlivých charitních střediscích pro seniory, osoby se zdravotním postižením a osoby se specifickými potřebami.

Výzkum se týká spokojenosti s kvalitou jídla, kvalitou ubytování, ochotou personálu vyhovět přáním uživatelů, se způsobem vystupování a chování charitních pracovníků k uživatelům a spokojenosti s poskytovanou zdravotní péčí. Dále měli respondenti možnost napsat, co se jim líbí a naopak nelíbí na práci zaměstnanců Charity Ostrava.

Jedná 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 nevhodnější. Chtěli jsme však oslovit co největší počet našich uživatelů a tento způsob se jevil jako nejpřístupnější z důvodu rychlého sběru dat a co nejmenšího dalšího zatížení našich uživatelů i pracovníků.

V dotazníku měli uživatelé 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
- částečně spokojen
- málo spokojen
- nespokojen

Výzkum proběhl za pomoci studentů, kteří prováděli odbornou praxi na charitních střediscích a dobrovolných spolupracovníků. Zpracování výzkumu provedl vedoucí útvaru služeb sociální péče Charity Ostrava.

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 25 uživatelů služeb tohoto střediska tj. 14,0 % z celkového počtu respondentů. Návratnost dotazníků od respondentů činila 25,0 %.

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 účastnilo 27 uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 15,0 % z celkového počtu respondentů. Návratnost dotazníků od respondentů činila 37,50 %.

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 48 osob v respitní péči. V roce 2018 jsme poskytli služby 77 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 21 uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 11,0 % z celkového počtu respondentů. Návratnost dotazníků od respondentů činila 43,75 %.

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 2018 jsme poskytli služby 22 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 8 uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 4,4 % z celkového počtu respondentů. Návratnost dotazníků od respondentů činila 53,3 %.

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 2018 jsme poskytli služby 78 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 25 uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 14,0 % z celkového počtu respondentů. Návratnost dotazníků od respondentů činila 42,37 %.

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 2018 jsme poskytli služby 39 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 26 uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 14,2 % z celkového počtu respondentů. Návratnost dotazníků od respondentů činila 72,0 %.

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 zabezpečují 2 pracovníci. V roce 2018 jsme v komunitním centru měli 4 546 kontaktů s uživateli. Výzkumu se účastnilo 40 uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 21,9 % z celkového počtu respondentů. Návratnost dotazníků od respondentů činila 66,67 %.

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 6 pracovníků. V roce 2018 jsme poskytli služby 16 uživatelům. Výzkumu se účastnilo 11 uživatelů služeb tohoto střediska, tj. 6,0 % z celkového počtu respondentů. Návratnost dotazníků od respondentů činila 73,33 %.

4. Popis souboru

Výzkumu se celkem účastnilo 169 uživatelů služeb Charity Ostrava, z tohoto počtu bylo 33,6 % mužů a 66,4 % žen. Nejvíce respondentů pobírá služeb Charity Ostrava po dobu 2 let a to 22,1 %, po dobu 1 roku 16,3 % a po dobu 4 let 13,5 % respondentů.

75,8 % respondentů pobírá příspěvek na péči a 24,2 % respondentů nepobírá příspěvek na péči.

Otázkami, které jsou zaměřeny na spokojenost, se nyní budu zabývat velmi rámcově, podrobnější informace najdete v další části tohoto materiálu, kde jsou k jednotlivým otázkám přiloženy i srovnávací grafy.

S kvalitou jídla je zcela spokojeno 64,9 % respondentů, částečně spokojeno 28,7 % respondentů, málo spokojeno 15,3 % respondentů a nespokojeno 1,1 % respondentů.

S kvalitou ubytování je zcela spokojeno 88,0 % respondentů, částečně spokojeno je 10,9 % respondentů a málo spokojeno 1,1 % respondentů.

S ochotou personálu vyhovět přáním uživatelů je zcela spokojeno 85,8 % respondentů a částečně spokojeno 14,2 % respondentů.

Se způsobem vystupování a chování personálu vůči uživatelům je zcela spokojeno 87,3 % respondentů a částečně spokojeno 12,7 % respondentů.

S poskytovanou zdravotní péčí je zcela spokojeno 86,3 % respondentů a částečně spokojeno 13,7 % respondentů.

Na otázku: „**Co se Vám nelíbí na práci pracovníků?**“ Uvedli respondenti toto:

- Časté střídání pracovníků 25,6 % respondentů
- Někteří pracovníci jsou líní 14,14 % respondentů
- Vše se mi líbí 56,4 % respondentů
- Cigarety a káva na přiděl 2,6 % respondentů

Na otázku: „**Za co byste pracovníky pochválili?**“ Uvedli respondenti toto:

- Za zahradní akce 13,4 % respondentů
- Za trpělivost 24,4 % respondentů
- Za úsilí vyhovět přáním 30,7 % respondentů
- Za ochotu 26,0 % respondentů
- Za zdravotní péči 5,5 % respondentů

Možnosti zanechat nějaký vzkaz pro pracovníky Charity Ostrava využilo 30,8 % a nevyužilo 68,1 % respondentů.

Vzkazy uživatelů se týkaly různých situací a problémů, které se jednotlivých klientů charitních středisek dotýkají. Podrobněji jsou obsahy vzkazů uvedeny na konci shrnutí.

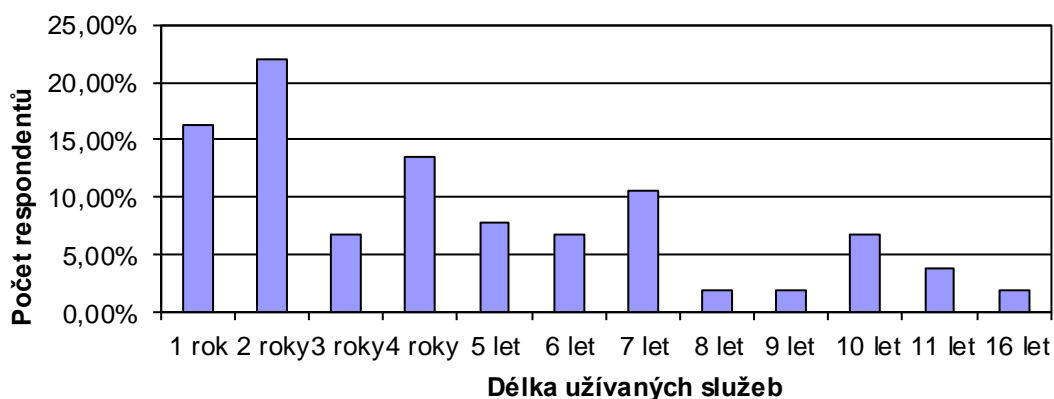
Další částí tohoto materiálu tvoří grafické znázornění jednotlivých výsledků dotazníkových odpovědí a jejich srovnání podle středisek a pohlaví.

5. Grafické znázornění výsledků dotazníkového šetření

5.1. Služby poskytované Charitou Ostrava

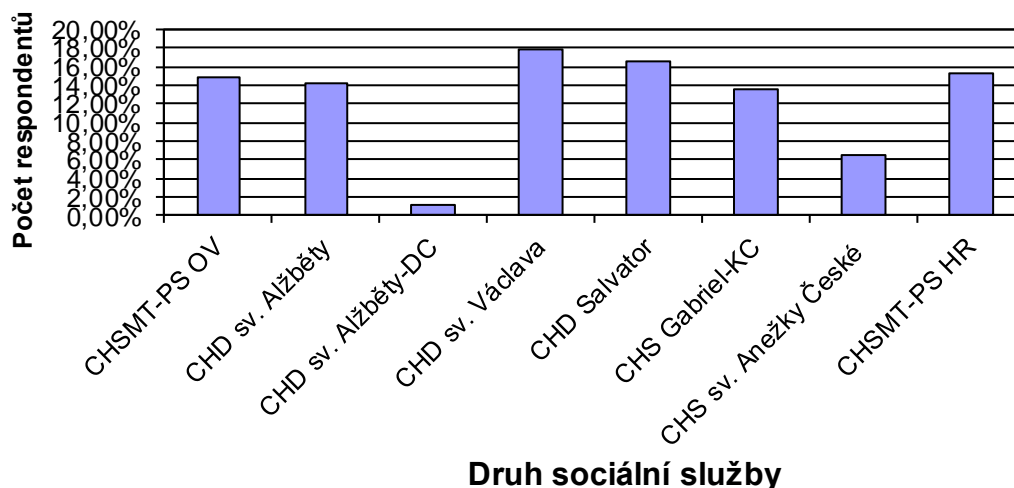
V grafu č. 5.1.1 lze zjistit kolik uživatelů, po jak dlouhou dobu užívá služeb poskytovaných Charitou Ostrava. Po dobu 1 roku užívá služeb 16,3 % respondentů, po dobu 2 let 22,1 % respondentů, po dobu 3 let 6,7 % respondentů, po dobu 4 let 13,5 % respondentů, po dobu 5 let 7,7 % respondentů, po dobu 6 let 6,7 % respondentů, po dobu 7 let 10,6 % respondentů, po dobu 8 let 1,9 % respondentů, po dobu 9 let také 1,9 % respondentů, po dobu 10 let 6,7 % respondentů, po dobu 11 let 3,8 % respondentů a po dobu 16 let 1,9 % respondentů.

Graf č. 5.1.1: Délka pobírání služeb poskytovaných Charitou Ostrava



V grafu č. 5.1.2 ukazuje počet respondentů užívajících nějaký druh sociálních služeb. CHSMT-PS Ostrava užívá 14,8 % respondentů, CHSMT-PS Hrabyně užívá 15,4 % respondentů, služby CHD sv. Alžběty-zařízení pro přechodný pobyt užívá 14,2 % respondentů, služby CHD sv. Alžběty-DC užívá 1,2 % respondentů, služby CHD sv. Václava užívá 17,8 % respondentů, služeb CHD Salvator užívá 16,6 % respondentů, služby CHS Gabriel-KC užívá 13,6 % respondentů, služby CHS sv. Anežky České - osobní asistence užívá 6,5 % respondentů.

Graf č. 5.1.2: Druh pobíraných služeb poskytovaných Charitou Ostrava



Graf č. 5,1.3 ukazuje délku a druh pobíraných služeb.

Uživatelé, kteří pobírající služby Charity Ostrava po **dobu 1 roku** v 17,65 % pobírají služby CHSMT-PS Ostrava, ve 41,18 % pobírají služby CHD sv. Alžběty-zařízení pro přechodný pobyt, v 11,76 % pobírají služby CHD sv. Alžběty – DC, v 17,65 % pobírají služby CHD sv. Václava a v 11,76 % užívají služby CHD Salvator.

Uživatelé pobírající služby Charity Ostrava po **dobu 2 let** v 21,74 % pobírají služby CHSMT-PS Ostrava, ve 39,13 % pobírají služby CHD sv. Alžběty-zařízení pro přechodný pobyt, ve 26,09 % pobírají služby CHD sv. Václava, v 8,7 % pobírají služby CHD Salvator a v 4,35 % pobírají služby Charitního střediska sv. Anežky České - osobní asistence, ve 4,35 % užívají služeb CHD sv. Alžběty – DC.

Uživatelé, kteří pobírají služby Charity Ostrava po **dobu 3 let**, ve 14,29 % pobírají služby CHSMT-PS Ostrava, ve 42,86 % pobírají služby CHD sv. Alžběty-zařízení pro přechodný pobyt, ve 28,57 % pobírají služby CHD sv. Václava a v 14,29 % pobírají služby CHS sv. Anežky České.

Uživatelé, kteří pobírají služby Charity Ostrava po **dobu 4 let**, v 7,14 % užívají služby CHSMT-PS Ostrava, ve 35,71 % pobírají služby CHD sv. Václava, v 14,29 % pobírají služby CHD Salvator, v 21,43 % pobírají služby CHS Gabriel-KC, v 14,29 % pobírají služby CHS sv. Anežky České a v 7,14 % pobírají služby CHSMT-PS Hrabyně.

Uživatelé pobírající služby Charity Ostrava po **dobu 5 let** ve 12,50 % užívají služeb CHSMT-PS Ostrava, v 37,50 % pobírají služby CHD sv. Václava, ve 25,0 % pobírají služby CHS sv. Anežky České a také ve 25,0 % pobírají služby CHSMT-PS Hrabyně.

Uživatelé pobírající služby Charity Ostrava po **dobu 6 let** ve 14,29 % pobírají služby CHSMT-PS Ostrava, ve 14,29 % pobírají služby CHD sv. Václava, ve 14,29 % pobírají služby CHS Gabriel, ve 14,29 % pobírají CHS sv. Anežky České a ve 42,86 % pobírají služby CHSMT-PS Hrabyně.

Uživatelé pobírající služby Charity Ostrava po **dobu 7 let** ve 27,27 % pobírají služby CHD sv. Václava, v 18,18 % pobírají služby CHD Salvator, ve 45,45 % pobírají služby CHS Gabriel a v 9,09 % pobírají služby CHSMT-PS Hrabyně.

Uživatelé pobírající služby Charity Ostrava po **dobu 8 let** ve 100,0 % pobírají služby CHSMT-PS Hrabyně.

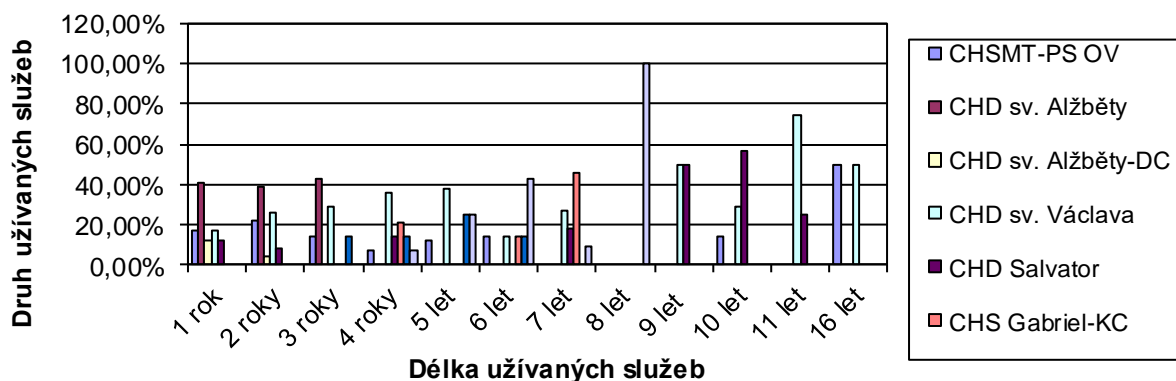
Uživatelé pobírající služby Charity Ostrava po **dobu 9 let** v 50,0 % pobírají služby CHD sv. Václava a také v 50,0 % pobírají služby CHD Salvator.

Uživatelé pobírající služby Charity Ostrava po **dobu 10 let** ve 14,29 % pobírají služby CHSMT-PS Ostrava, ve 28,57 % pobírají služby CHD sv. Václava a v 57,14 % pobírají službu CHD Salvator.

Uživatelé pobírající služby Charity Ostrava po **dobu 11 let** v 75,0 % pobírají služby CHD sv. Václava a ve 25,0 % pobírají službu CHD Salvator.

Uživatelé pobírající služby Charity Ostrava po **dobu 16 let** v 50,0 % pobírají služby CHSMT-PS Ostrava a v 50,0 % pobírají službu CHD sv. Václava.

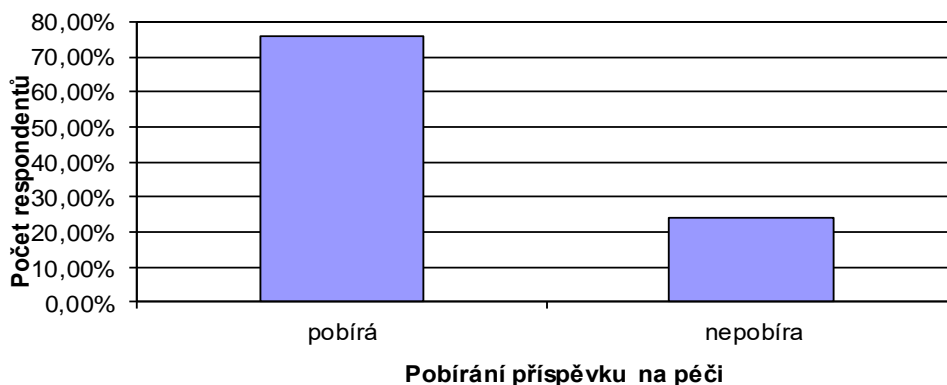
Graf č. 5.1.3. Souvislost mezi délkou pobíraných služeb a jejich druhem



5. 2. Počet uživatelů pobírajících příspěvek na péči

Graf č. 5. 2. ukazuje počet uživatel, kteří pobírají nějaký stupeň příspěvku na péči, kteří pobírají příspěvek na péči je 75,8 % a těch co nepobírají příspěvek je 24,2 %.

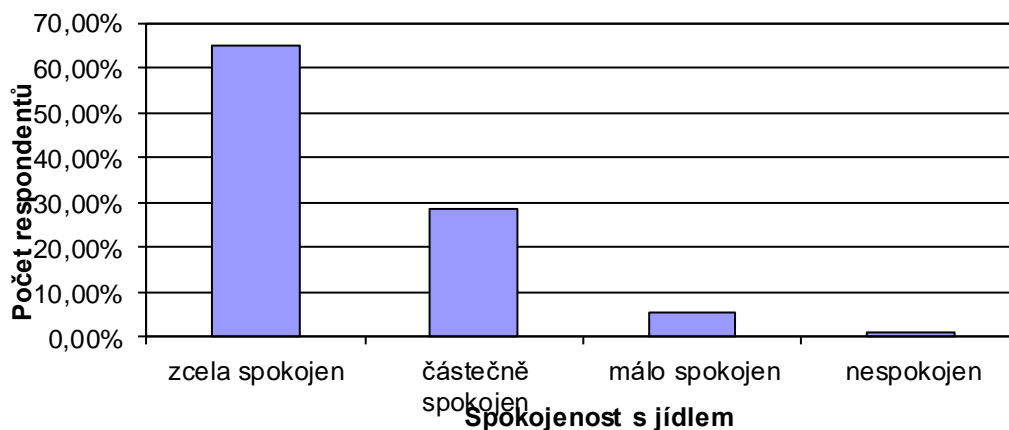
Graf č. 5.2.: Počet uživatelů pobírajících příspěvek na péči



5.3. Spokojenost uživatelů s kvalitou jídla

Graf č. 5.3.1. se týká spokojenosti respondentů s kvalitou jídla, které dostávají na charitních střediscích, případně je jim přiváženo pečovatelskou službou. Zcela spokojeno je 64,9 % respondentů, částečně spokojeno 28,7 % respondentů, málo spokojeno 5,3 % respondentů a nespokojeno 1,1 % respondentů.

Graf č. 5.3.1: Spokojenost uživatelů s kvalitou jídla



Graf č. 5.3.2. ukazuje, jak to vypadá se spokojeností s kvalitou jídla na jednotlivých charitních střediscích.

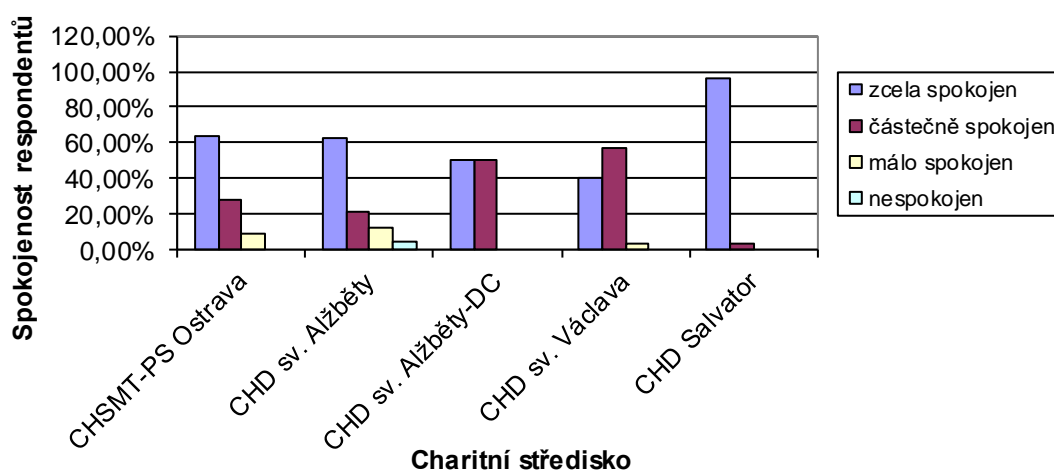
Na středisku CHSMT-PS Ostrava je zcela spokojeno 63,64 % respondentů, částečně spokojeno 27,27 % respondentů a málo spokojeno 9,09 % respondentů.

V CHD sv. Alžběty je zcela spokojeno 62,5 % respondentů, částečně spokojeno 20,83 % respondentů, málo spokojeno 12,5 % respondentů a nespokojeno je 4,17 % respondentů.

V CHD sv. Alžběty- denní centrum je zcela spokojeno 50,0 % respondentů a částečně spokojeno také 50,0 % respondentů.

V CHD sv. Václava je zcela spokojeno 40,0 % respondentů, částečně spokojeno 56,67 % respondentů a málo spokojeno také 3,33 % respondentů.

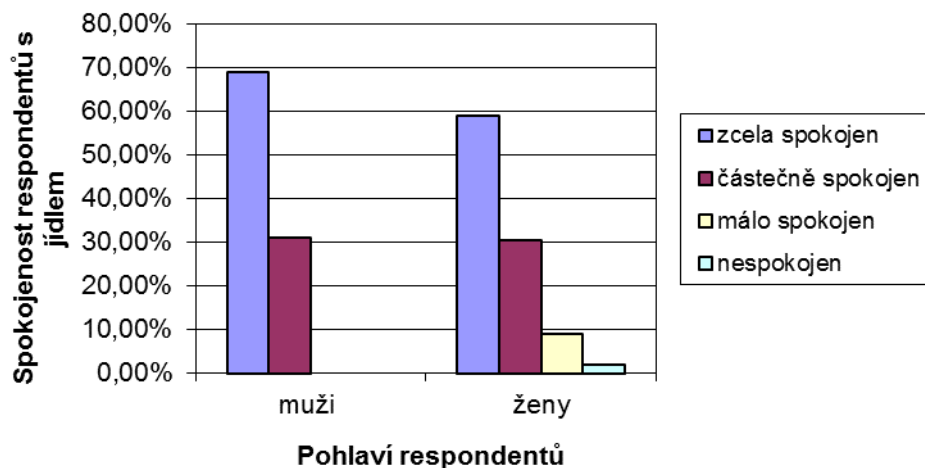
V CHD Salvator Krnov je zcela spokojeno 96,3 % respondentů a částečně spokojeno 3,7 % respondentů.



Graf č. 5.3.2: Spokojenost uživatelů s kvalitou jídla podle charitních středisek

V grafu č. 5.3.3. zjistíme, jak vypadá spokojenost s kvalitou jídla podle pohlaví. Zcela spokojeno s jídlem je 68,97 % mužů a 58,93 % žen, částečně spokojeno je 31,30 % mužů a 30,36 % žen, málo spokojeno je 8,93 % žen a nespokojeno 1,79 % žen.

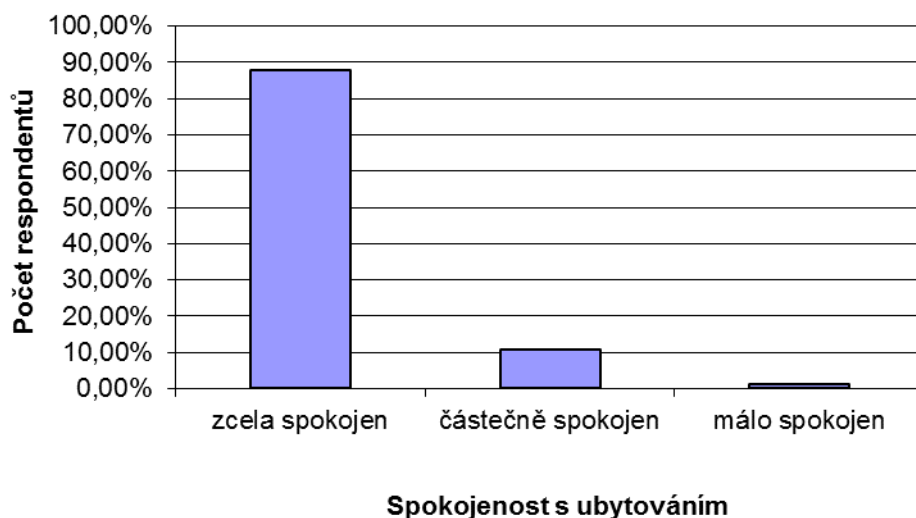
Graf č. 5.3.3: Spokojenost uživatelů s kvalitou jídla podle pohlaví



5.4. Spokojenost uživatelů s kvalitou ubytování

Graf č. 5.4.1. ukazuje, jak jsou jednotliví respondenti spokojeni s ubytováním na charitních střediscích. Zcela spokojeno je 88,0 % respondentů, částečně spokojeno 10,9 % respondentů a málo spokojeno 1,1 % respondentů.

Graf č. 5.4.1: Spokojenost uživatelů s ubytováním na charitním středisku



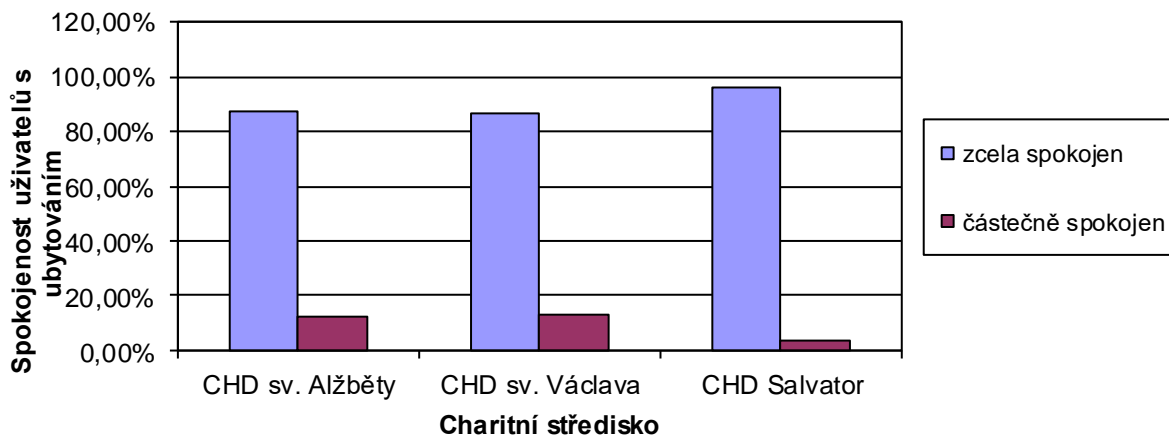
Graf č. 5.4.2. ukazuje jaká je spokojenost uživatelů s ubytováním podle jednotlivých charitních středisek.

V CHD sv. Alžběty je s ubytováním zcela spokojeno 87,5 % respondentů a částečně spokojeno 12,5 % respondentů.

V CHD sv. Václava je zcela spokojeno 86,67 % respondentů a částečně spokojeno 13,33 % respondentů.

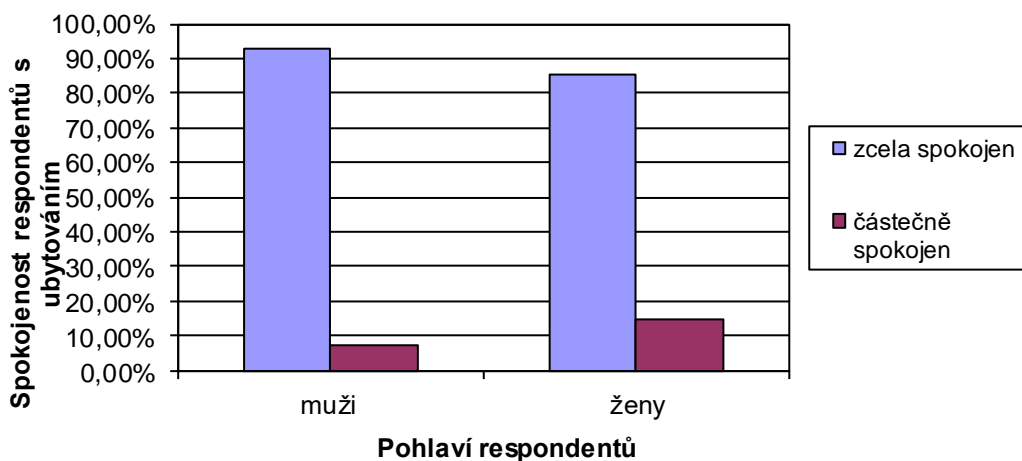
V CHD Salvator Krnov je zcela spokojeno 96,43 % respondentů a částečně spokojeno 3,57 % respondentů.

Graf č. 5.4.2: Spokojenost uživatelů s ubytováním podle charitních středisek



Graf č. 5.4.3. ukazuje jaká je spokojenost uživatelů s ubytováním podle pohlaví. Zcela spokojeno s ubytováním je 92,86 % mužů a 85,45 % žen, částečně spokojeno je 7,14 % mužů a 14,55 % žen.

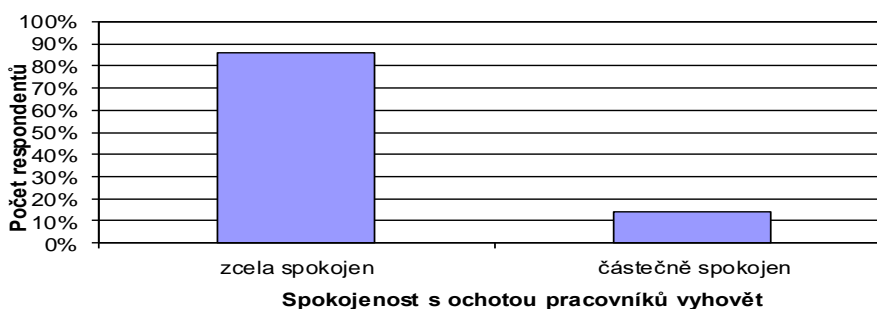
Graf č. 5.4.3: Spokojenost uživatelů s ubytováním podle pohlaví



5.5. Spokojenost uživatelů s ochotou pracovníků vyhovět jejich přáním

Graf č. 5.5.1. ukazuje spokojenost uživatelů s ochotou pracovníků vyhovět jejich přáním. Zcela spokojeno je 85,8 % respondentů a částečně spokojeno 14,2 %, a nespokojeno 0,5 % respondentů.

Graf č. 5.5.1: Spokojenost uživatelů s ochotou pracovníků vyhovět přáním klientů



Graf č. 5.5.2. ukazuje spokojenost uživatelů s ochotou pracovníků vyhovět jejich přáním podle středisek.

Na CHSMT-PS Ostrava je zcela spokojeno 84,0 % respondentů a částečně spokojeno 16,0 % respondentů.

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

V CHD sv. Alžběty – denní centrum je zcela spokojeno 100 % respondentů.

V CHD sv. Václava je zcela spokojeno 76,67 % respondentů a částečně spokojeno 23,33 % respondentů.

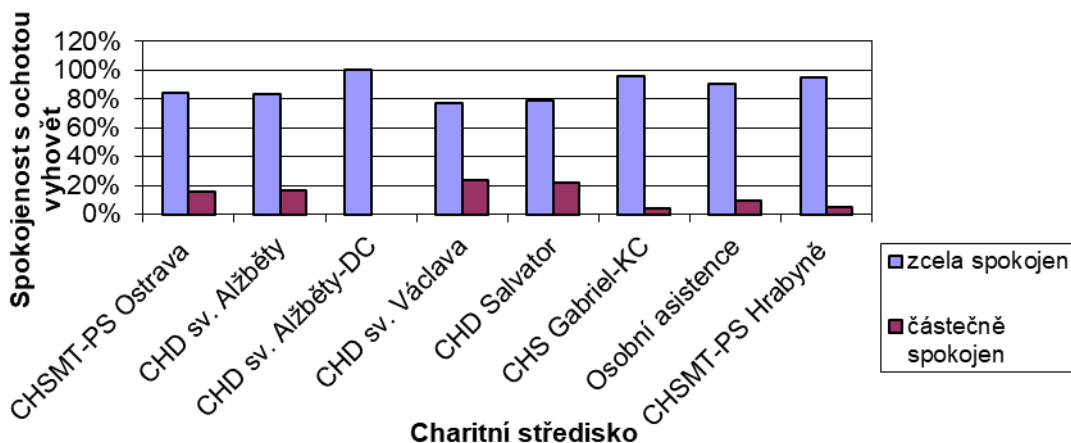
V CHD Salvator Krnov je zcela spokojeno 78,57 % respondentů a částečně spokojeno 21,43 % respondentů.

V charitním středisku Gabriel – komunitní centrum je zcela spokojeno 95,65 % respondentů a částečně spokojeno 4,35 % respondentů.

V charitním středisku sv. Anežky České je zcela spokojeno 90,91 % respondentů a částečně spokojeno 9,09 % respondentů.

Na středisku CHSMT-PS Hrabyně je zcela spokojeno 95,24% respondentů a částečně spokojeno 4,76 % respondentů.

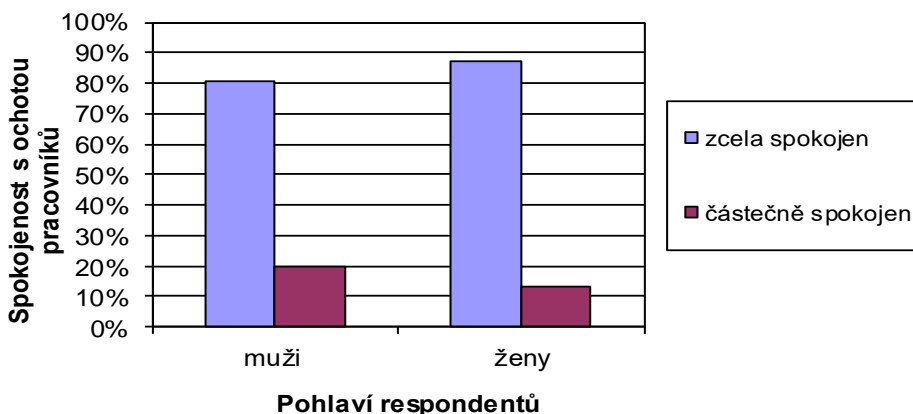
Graf č. 5.5.2: Spokojenost uživatelů s ochotou pracovníků vyhovět jejich přáním podle charitního střediska



Graf č. 5.5.3. ukazuje spokojenost uživatelů s ochotou pracovníků vyhovět jejich přáním podle pohlaví.

Zcela spokojeno je 80,4 % mužů a 87,1 % žen, částečně spokojeno je 19,6 % mužů a 12,8 % žen.

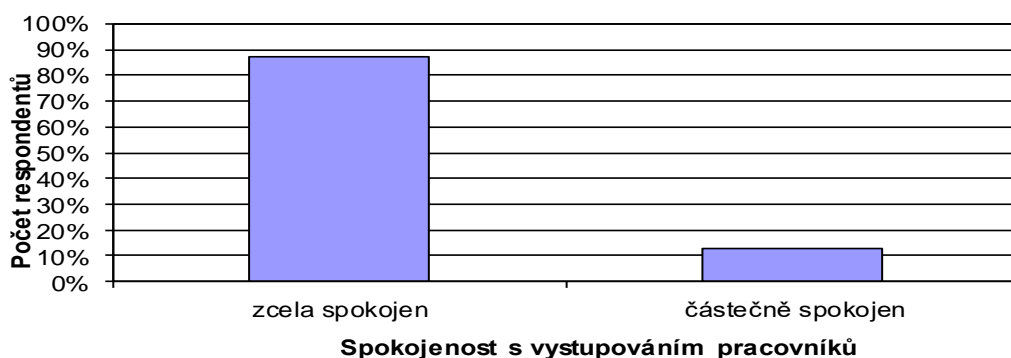
Graf č. 5.5.3: Spokojenost uživatelů s ochotou pracovníků vyhovět jejich přáním podle pohlaví



5.6. Spokojenost uživatelů se způsoby vystupování a chování pracovníků

Graf č. 5.6.1. se týká spokojenosti uživatelů se způsobem vystupování a chování pracovníků Charity Ostrava. Zcela spokojeno je 87,3 % respondentů a částečně spokojeno 12,7 % respondentů.

Graf č. 5.6.1: Spokojenost uživatelů se způsoby vystupování a chování pracovníků Charity Ostrava



Graf č. 5.6.2. ukazuje jaká je spokojenost uživatelů se způsobem vystupování a chování pracovníků na jednotlivých charitních střediscích.

V CHSMT-PS Ostrava je zcela spokojeno 81,82 % respondentů a částečně spokojeno 18,18 % respondentů.

V CHD sv. Alžběty je zcela spokojeno 75,0 % respondentů a částečně spokojeno 25,0 % respondentů.

V CHD sv. Alžběty-denní centrum je zcela spokojeno 100% respondentů.

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

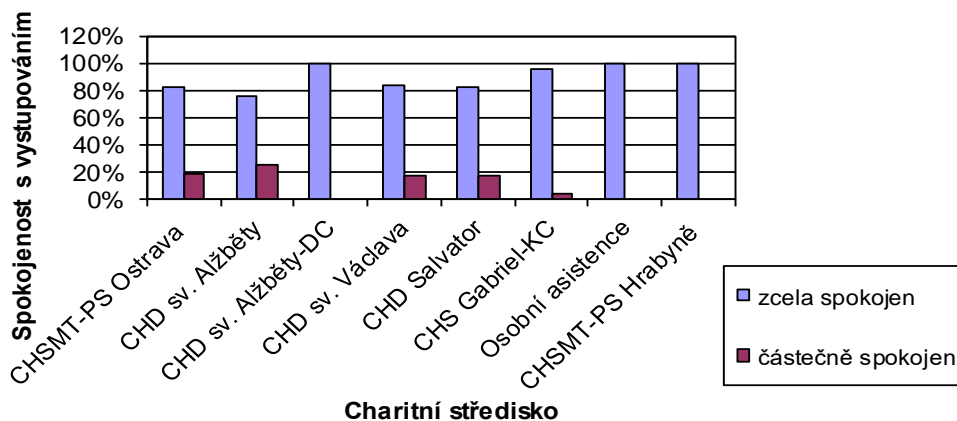
V CHD Salvator Krnov je zcela spokojeno 82,14 % respondentů a částečně spokojeno 17,86 % respondentů.

V charitním středisku Gabriel – komunitní centrum je zcela spokojeno 95,65 % respondentů a částečně spokojeno 4,35 % respondentů.

V charitním středisku sv. Anežky České je zcela spokojeno 100,0 % respondentů.

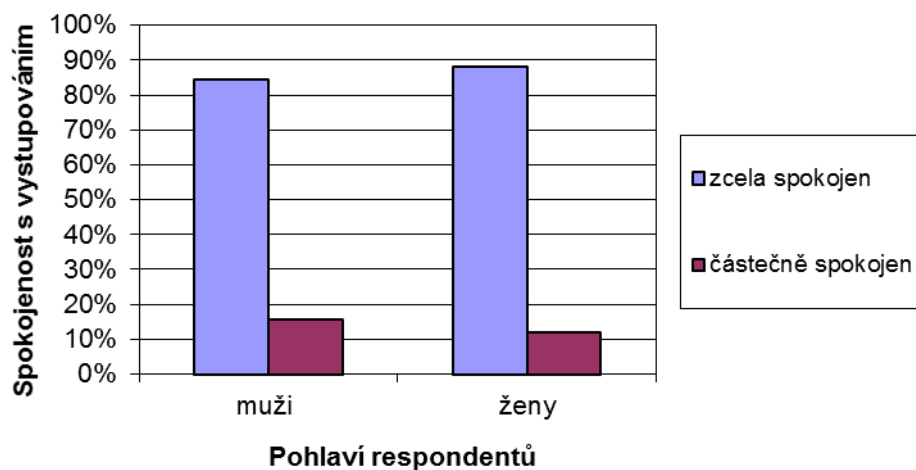
V CHSMT-PS Hrabyně je zcela spokojeno 100,0 % respondentů a částečně spokojeno 9,52 % respondentů.

Graf č. 5.6.2: Spokojenost uživatelů se způsobem vystupování a chování pracovníků podle charitních středisek



Graf č. 5.6.3. ukazuje jaká je spokojenost uživatelů s vystupováním a chováním personálu podle pohlaví. Zcela spokojeno je 84,3 % mužů a 88,0 % žen, částečně spokojeno je 15,7 % mužů a 12,0 % žen.

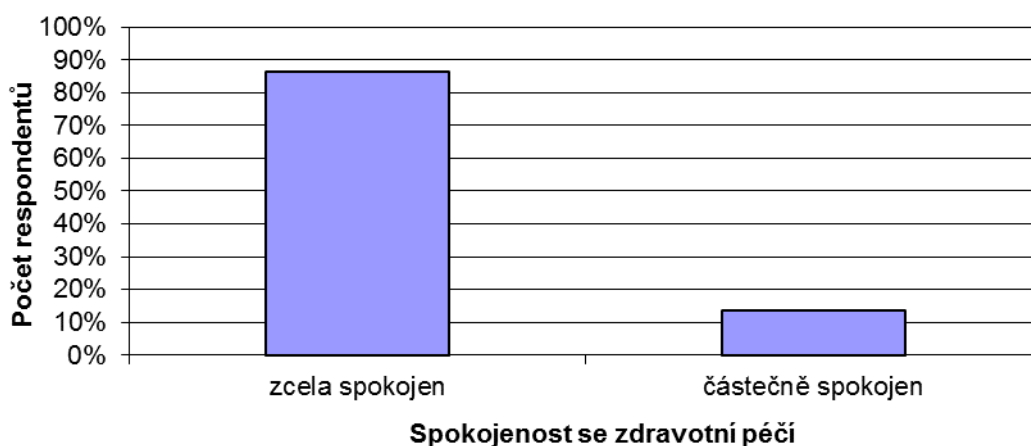
Graf č. 5.6.3: Spokojenost uživatelů s vystupováním a chováním personálu podle pohlaví



5.7. Spokojenost uživatelů s kvalitou poskytnuté zdravotní péče

Graf č. 5.7.1. ukazuje spokojenost uživatelů s poskytovanou zdravotní péčí. Zcela spokojeno je 86,3 % respondentů a částečně spokojeno 13,7 % respondentů.

Graf č. 5.7.1: Spokojenost uživatelů s poskytovanou zdravotní péčí



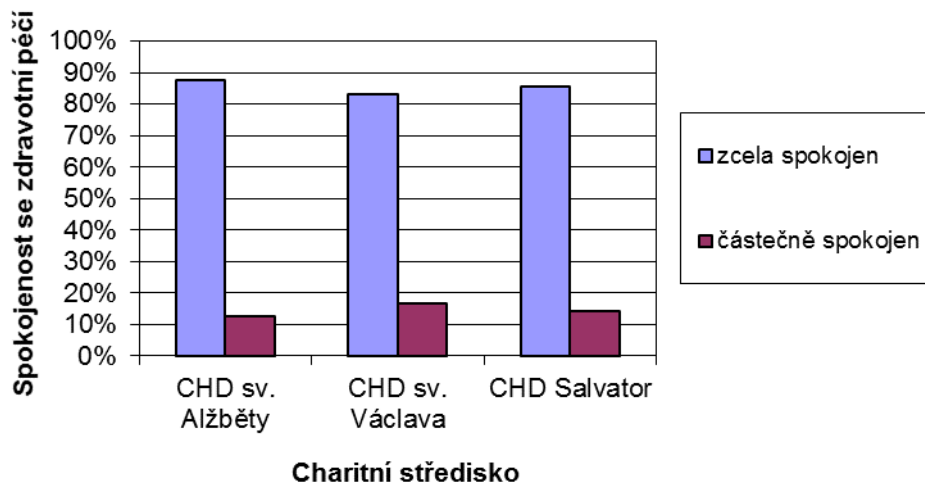
Graf č. 5.7.2. ukazuje spokojenost uživatelů se zdravotní péčí na jednotlivých charitních

V CHD sv. Alžběty je zcela spokojeno 87,5 % respondentů a částečně spokojeno 12,5 % respondentů.

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

V CHD Salvator Krnov je zcela spokojeno 85,71 % respondentů a částečně spokojeno 14,29 % respondentů.

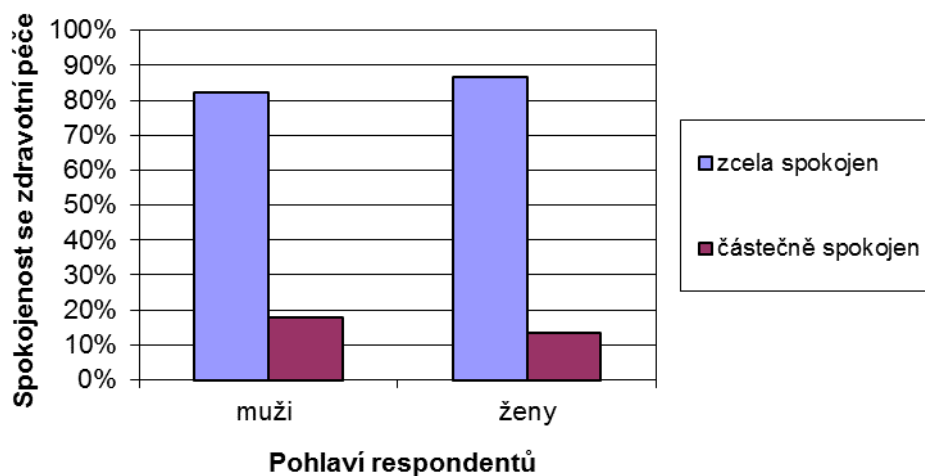
Graf č. 5.7.2: Spokojenost uživatelů se zdravotní péčí podle charitních středisek



V grafu č. 5.7.3. vidíme, jak jsou spokojeni se zdravotní péčí muži a ženy.

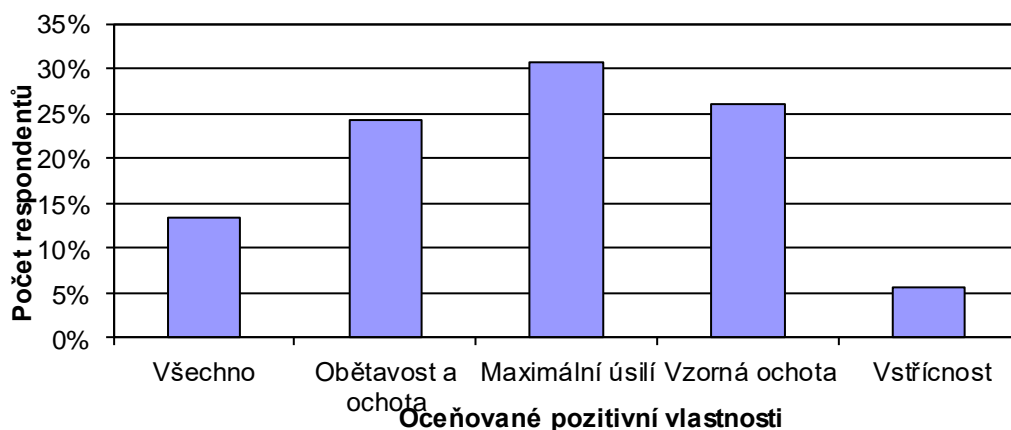
Zcela spokojeno je 82,3 % mužů a 86,7 % žen, částečně spokojeno je 17,7 % žen a nespokojeno je 13,3 % žen.

Graf č. 5.7.3: Spokojenost uživatelů se zdravotní péčí podle pohlaví



5.8. Oceňované pozitivní vlastnosti pracovníků Charity Ostrava

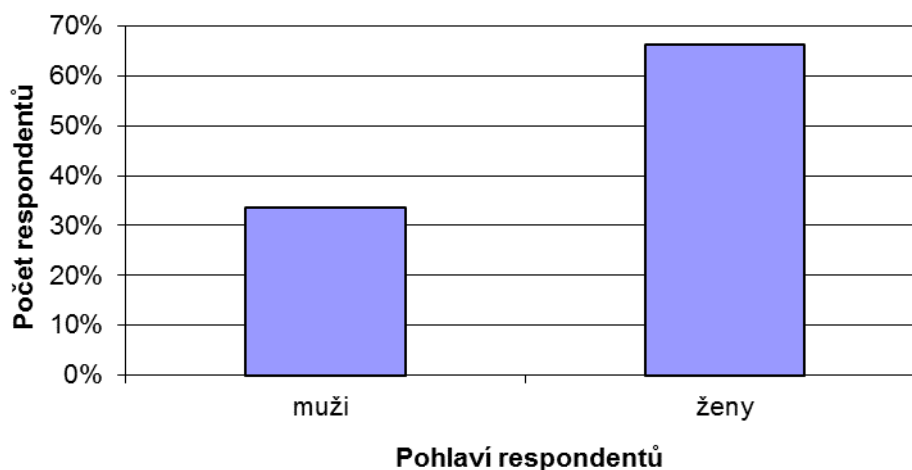
Všechno	13,4 % respondentů
Obětavost a ochota	24,4 % respondentů
Maximální úsilí	30,7 % respondentů
Vzorná ochota	26,0 % respondentů
Vstřícnost	5,5 % respondentů



5.9. Počet respondentů

V grafu č. 5.9.1 zjistíme poměr respondentů – tedy všech účastníků výzkumu. Dotazníkového šetření se účastnilo 33,6 % mužů a 66,4 % žen.

Graf č. 5.9.1: Počet respondentů



V grafu č. 5.9.2. vidíme jaký počet mužů a žen na jednotlivých charitních střediscích se účastnil výzkumu spokojenosti.

Na středisku CHSMT – PS Ostrava se účastnilo 30,0 % mužů a 70,0 % žen.

V CHD sv. Alžběty se účastnilo 4,35 % mužů a 95,65 % žen.

V CHD sv. Václava se účastnilo 23,33 % mužů a 76,67 % žen.

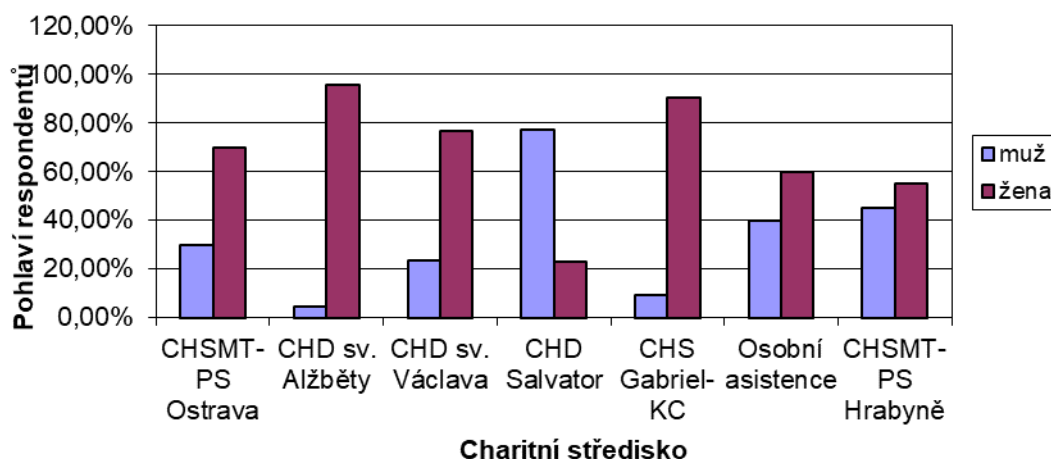
V CHD Salvator Krnov se účastnilo 77,27 % mužů a 23,73 % žen.

V charitním středisku Gabriel – komunitní centrum se účastnilo 9,52 % mužů a 90,48 % žen.

V charitním středisku sv. Anežky České se 40% mužů a 60% žen.

Na středisku CHSMT – PS Hrabyně se účastnilo 45,0 % mužů a 55,0 % žen.

Graf č. 5.9.2: Počet mužů a žen na jednotlivých charitních střediscích

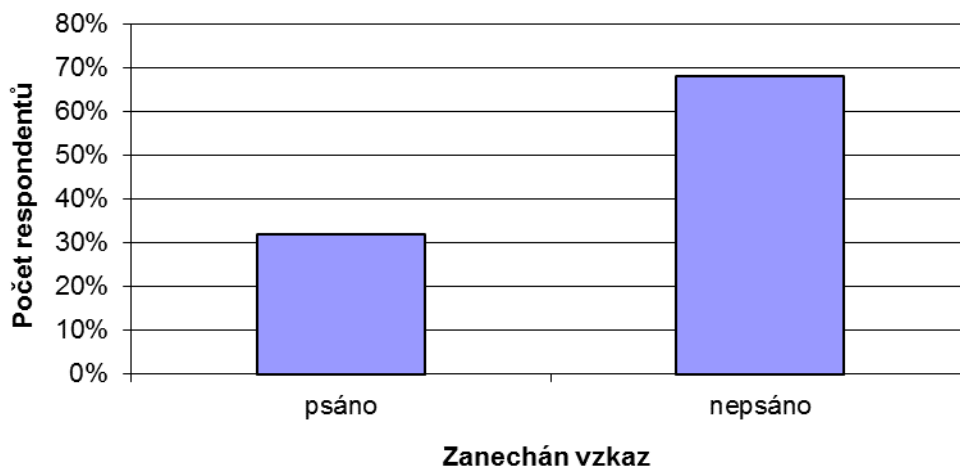


5.10. Využití možnosti vzkázat něco pracovníkům Charity Ostrava

Zcela spokojen; Jsem spokojena úplně se vším; Nejsou finance; V zimě málo topili, bylo studené topení; Podávat info ohledně Podolánek; Přeji všem na Gabrieli hodně síly; Zlepšit možnost využívání dopravy; Moci se spolehnout na pečovatelskou službu, když sama nemám děti; Častěji zařazovat bramborovo zeleninové placičky a méně vodnaté šťávy na maso; Dodržovat dobu příchodu; Mám zájem o samostatný pokoj; Pravidelně nosit vodu na kafe. Samostatná koupelna. Teplý čaj ke svačině; Byla bych ráda, kdyby bylo možné poskytnout i hodiny nad rámec domluvené služby; Ráda bych si postěžovala na kombinaci jídla – neochucená a nekvalitní jídla ve složení, která se nehodí pro staré lidi; Zlepšení stravy; Na svačinky bychom uvítali větší pestrost;

Této možnosti, jak ukazuje graf č. 5.10.1., využilo 31,9 % respondentů a nevyužilo 68,1 % respondentů.

Graf č. 5.10.1: Počet využitých možností něco vzkázat



Graf č. 5.10.2. ukazuje rozdělení možnosti zanechat vzkaz podle charitního střediska.

Na středisku CHSMT – PS Ostrava zanechalo vzkaz 36,0 % respondentů a nezanechalo vzkaz 64,0 % respondentů.

V CHD sv. Alžběty zanechalo vzkaz 12,5 % respondentů a nezanechalo vzkaz 87,5 % respondentů.

V CHD sv. Alžběty-denní centrum nezanechalo vzkaz 100 % respondentů.

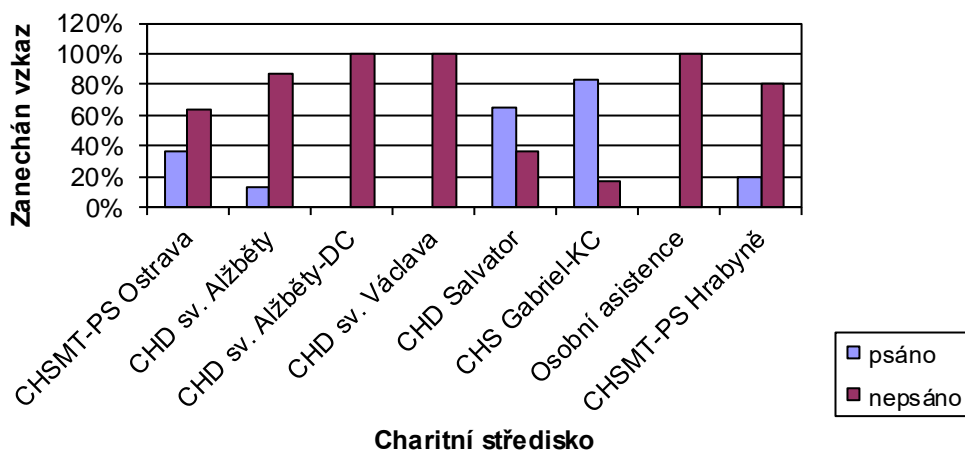
V CHD sv. Václava nezanechalo vzkaz 100,0 % respondentů.

V CHD Salvator Krnov zanechalo vzkaz 64,3 % respondentů a nezanechalo vzkaz 35,7 % respondentů.

V CHS Gabriel – komunitní centrum zanechalo vzkaz 82,6 % respondentů a nezanechalo vzkaz 17,4 % respondentů.

V CHS sv. Anežky České nezanechalo vzkaz 80,0 % respondentů.

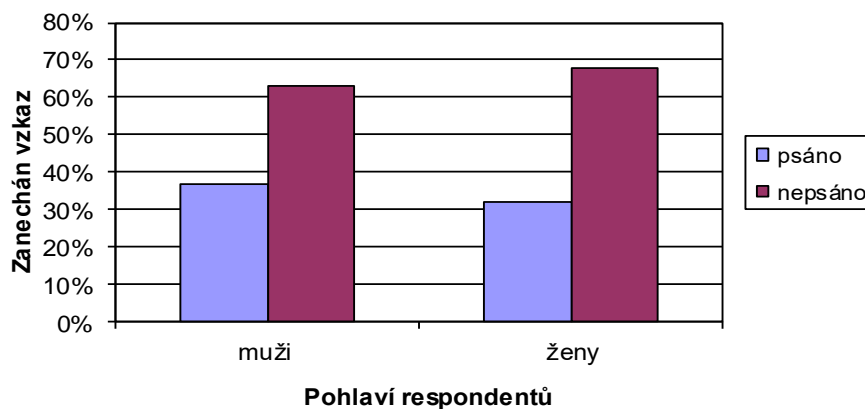
Na středisku CHSMT – PS Hrabyně zanechalo vzkaz 19,1 % respondentů a nezanechalo vzkaz 80,9 % respondentů.



Graf č. 5.10.2: Využití možnosti zanechat vzkaz podle střediska

V grafu č. 5.10.3. vidíme, jak byla využita možnost zanechat vzkaz podle pohlaví. Zanechat vzkaz využilo 36,9 % mužů a 63,1 % žen a naopak tuto možnost nevyužilo 32,1 % mužů a 67,9 % žen.

Graf č. 5.10.3: Využití možnosti zanechat vzkaz podle pohlaví



6. Závěr

Toto dotazníkové šetření provádíme nejen jako způsob hodnocení efektivnosti práce charitních zaměstnanců, ale také jako jednu z dalších možností pro uživatele služeb vyjádřit se i pomocí anonymního a dobrovolného dotazníku k jejich fungování jednotlivých sociálních 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.