



Oblastní charita Třeboň

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA MOTÝL

Chelčického 1, 379 01 Třeboň

Tel.: 775 566 971; 736 503 164, std.motyl@seznam.cz

IČ 26520991, www.trebon.charita.cz, Facebook: SocialneTerapeutickaDilnaMotyl

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti klientů se Sociálně terapeutickou dílnou Motýl za 1/2017 – 3/2018

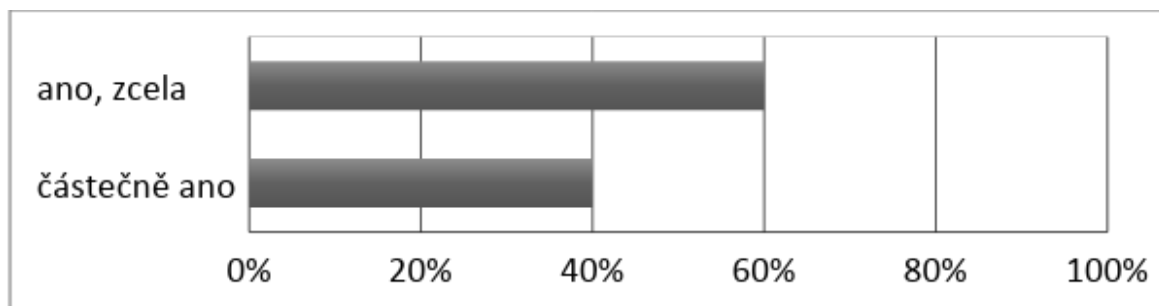
Dotazníky vyplňovali uživatelé Sociálně terapeutické dílny Motýl, kterou poskytuje Oblastní charita Třeboň, v období měsíce dubna až května 2018.

Vyplněné je vhažovali do Schránky důvěry umístěné v prostorách STD Motýl.

Možnosti anonymního zaslání poštou na adresu Oblastní charity Třeboň nikdo nevyužil. Celkem bylo distribuováno 20 dotazníků a vráceno 10 (návratnost 50%).

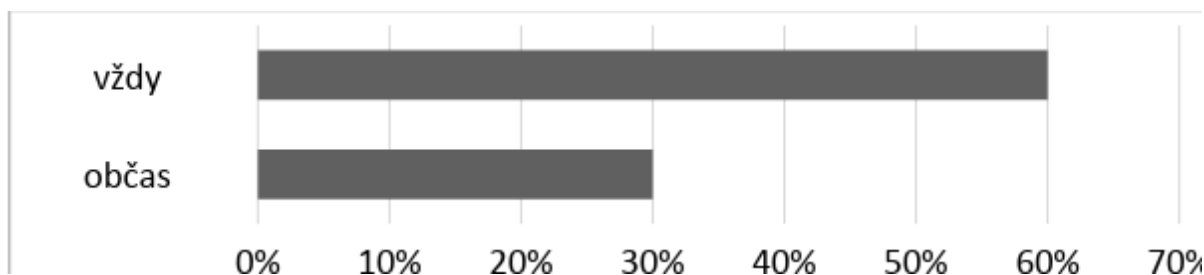
Odpovědi na položené otázky:

1. Splňuje poskytovaná služba Vaše očekávání?



Slovní komentáře u odpovědi ČÁSTEČNĚ ANO: *Individuální plán je v pořádku; Více aktivizace v jiných činnostech.*

2. Účastníte se pravidelně Vašeho individuálního plánování? Zapojujete se do rozhodování o průběhu Vaší služby?





Oblastní charita Třeboň

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA MOTÝL

Chelčického 1, 379 01 Třeboň

Tel.: 775 566 971; 736 503 164, std.motyl@seznam.cz

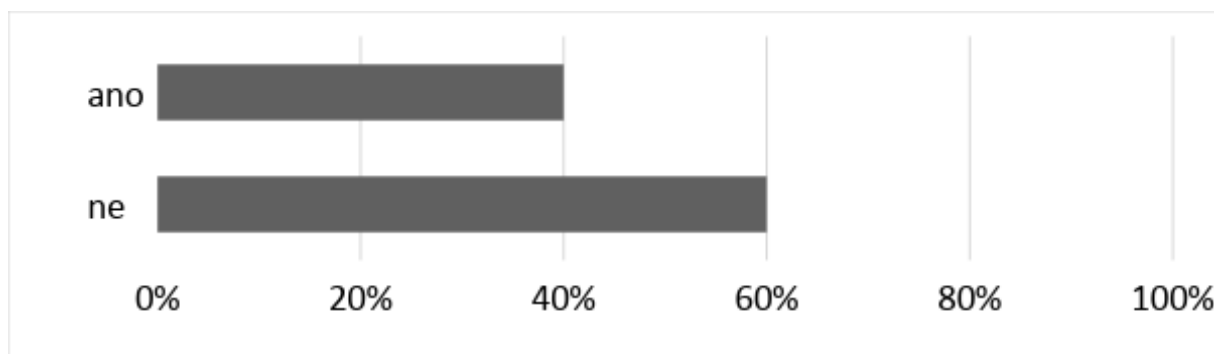
IČ 26520991, www.trebon.charita.cz, Facebook: SocialneTerapeutickaDilnaMotyl

Jeden uživatel neoznačil žádnou možnost, a uvedl slovní komentář: *Nevím*

Slovní komentáře u odpovědi VŽDY: *Plánování jsem měla se Soňou; Vždy si můžu vybrat, co budu dělat.*

Slovní komentář u odpovědi OBČAS: *Účastnila jsem se plánování, kdy se pro mě dělala „Cesta“ – nástroj IP (v rámci CHBN)*

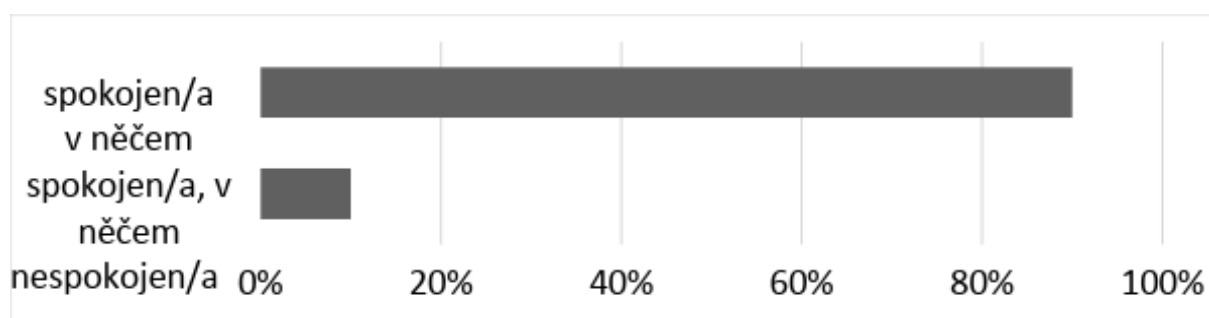
3. Víte jak postupovat, pokud byste chtěl/a své dosavadní služby nějak změnit (např. rozšířit nebo snížit rozsah poskytovaných činností, změnit pracovní dobu)?



Slovní komentář u odpovědi ANO: *Do STD Motýl chodím v úterý a ve čtvrtek – vyhovuje mi to*

Slovní komentáře u odpovědi Ne: *Nevím, jak bych to řekla; Pracovní dobu neměnit, více aktivit.*

4. Jak jste spokojen/a s pracovníci STD Motýl?





Oblastní charita Třeboň

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA MOTÝL

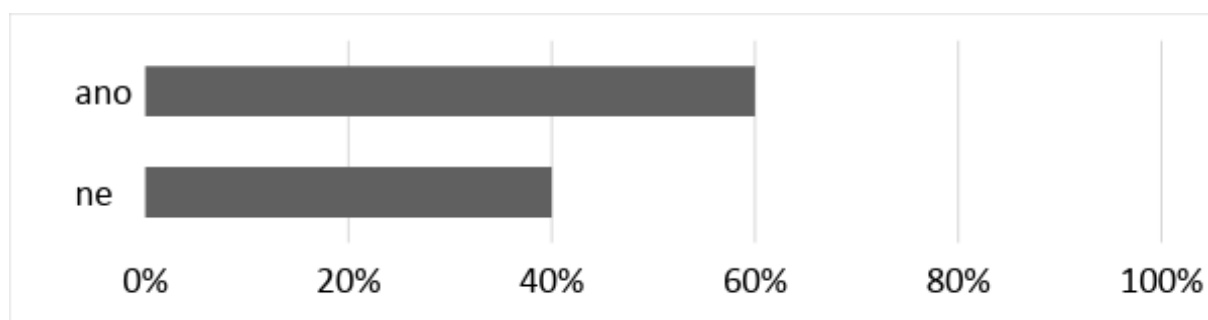
Chelčického 1, 379 01 Třeboň

Tel.: 775 566 971; 736 503 164, std.motyl@seznam.cz

IČ 26520991, www.trebon.charita.cz, Facebook: SocialneTerapeutickaDilnaMotyl

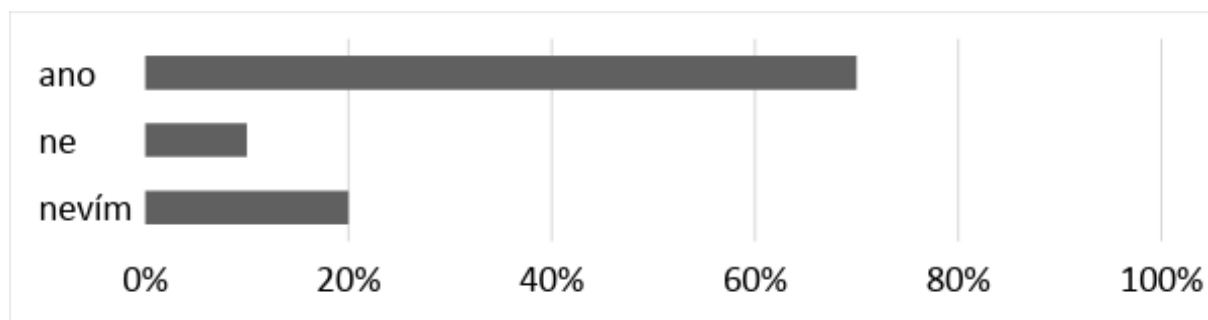
Slovní komentář u odpovědi SPOKOJEN/A: *Práce v STD mě moc baví.*

5. Víte, že máte možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby?



Slovní komentář u odpovědi ANO: *V STD se mi líbí, stěžovat si nechci.*

6. Doporučil/a byste službu svým známým, přátelům?



Slovní komentář u odpovědi ANO: *Ano, doporučila.*

Slovní komentář u odpovědi NEVÍM: *Oni neví, kde to je.*



Oblastní charita Třeboň

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA MOTÝL

Chelčického 1, 379 01 Třeboň

Tel.: 775 566 971; 736 503 164, std.motyl@seznam.cz

IČ 26520991, www.trebon.charita.cz, Facebook: SocialneTerapeutickaDilnaMotyl

Další postřehy a doporučení:

- Nic změnit nechci. Všechno se mi tady líbí a taky se mi nelíbí jednání vůči nám Běty Harvanové
- Pozn. asistenta: Dotazník nevhodný pro naše klienty, nerozumí otázkám.

ZÁVĚR:

Z výsledků vyhodnocení dotazníků od uživatelů služby vyplývá celkové pozitivní hodnocení služby – služba splňuje jejich očekávání, jsou spokojeni s přístupem pracovníků.

Přestože byl dotazník připravován, tak aby odpovídal schopnostem uživatelů porozumět jednotlivým otázkám, tak se zdá, že ne vždy tomu tak bylo.

Uživatelé uvádí, že se účastní individuálního plánování, zapojují se do průběhu jejich služby. Nadpoloviční většina uživatelů však neví jak postupovat, pokud by chtěli dosavadní služby nějak měnit. Toto hodnocení může vyplývat z neúplného porozumění otázce.

Většina uživatelů ví, že si mohou na službu stěžovat.

Ze slovních komentářů je patrné, že někteří klienti nedokážou oddělit službu STD Motýl od Chráněného bydlení Naplno a popisují zde např. plánování v CHB Naplno.

Postřehy a podněty:

Jeden z asistentů CHB Naplno, který pomáhal uživateli dotazník vyplnit uvedl, že dotazník není vhodný pro jejich klienty, že nerozumí otázkám. I z výsledků hodnocení vyplývá, že do budoucna bude vhodné se ještě věnovat úpravě a zjednodušení dotazníku.

Opatření za účelem udržení a zvyšování kvality poskytované služby:

Pokračovat v nastaveném způsobu poskytování služby, který se osvědčil a je uživateli hodnocen pozitivně, a který naplňuje účel služby.

Službu budeme nadále zkvalitňovat pravidelným vzděláváním pracovníků, reflektujícími diskusemi o aktuálních situacích ve službě, individuálním plánováním, revizemi metodických postupů.

S výsledky dotazníkového hodnocení je veřejnost seznámena prostřednictvím webových stránek, na vyžádání je možné zaslat elektronicky či vytisknout. Uživatelům byly výsledky hodnocení sděleny ústně, pro ně přijatelnou formou.

Velmi děkujeme dotazovaným za jejich odpovědi, které jsou pro nás důležitým zdrojem informací potřebných pro rozvoj a zkvalitnění služby.

V Třeboni dne 10.5.2018



Oblastní charita Třeboň

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA MOTÝL

Chelčického 1, 379 01 Třeboň

Tel.: 775 566 971; 736 503 164, std.motyl@seznam.cz

IČ 26520991, www.trebon.charita.cz, Facebook: SocialneTerapeutickaDilnaMotyl

Mgr. Alena Brožová
vedoucí služby STD Motýl