**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti klientů** **se Sociálně terapeutickou dílnou Motýl za 4/2018 – 4/2019**

Dotazníky vyplňovali uživatelé Sociálně terapeutické dílny Motýl, kterou poskytuje Oblastní charita Třeboň, v období měsíce dubna až května 2019.

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

Možnosti anonymního zaslání poštou na adresu Oblastní charity Třeboň nikdo nevyužil.

Celkem bylo distribuováno 23 dotazníků a vráceno 13 (návratnost 56%).

**Odpovědi na položené otázky:**

1. **Jste spokojený/á se službou, kterou STD Motýl nabízí?**

Slovní komentář u odpovědi Spíše ne: *„ paní XY by ráda zkusila něco jinéhp. Vyšívání se jí už moc nelíbí“*

Slovní komentář u odpovědi Ano, zcela: *„ pečení, háčkování, šití“*

**2. Víte na koho se obrátit v případě, že byste chtěl/a své dosavadní služby nějak změnit (zvýšit/snížit rozsah poskytovaných činností, změnit pracovní dobu apod.)?**

Slovní komentáře : *„na vedoucí v dílně“, „projednala bych to se Soňou“, „na Katku“*

poznámka asistenta : *„nedokáže se rozhodnout“*

**3. Povídají si s Vámi pracovnice, v rámci individuálního plánování, o tom, jak byste si práci v STD představoval/a?**

Slovní komentář : *„ nabídka činností“*

Pozn. Asistenta : *„Pani XY odpovídá na otázku záporně (po několika vysvětlení otázky)“*

**4. Jak jste spokojen/a s chováním pracovnic STD Motýl?**

 Slovní komentář na doplnění otázky (jaké mají pracovnice chování) – *„vstřícné“, „usmívají se“, „přátelské“, „hodné“*

 *„paní XY by byla ráda, kdyby chování pracovnic bylo více přátelské“*

**5. Víte, že pokud nejste spokojen/a se službami, že můžete podat stížnost, ve které nemusí být uvedeno ani Vaše jméno?**

 Dva z dotazovaných na otázku neodpověděli.

 Slovní komentář u otázky: *„jsem spokojená“.*

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

Slovní komentář : *„Paní XY nerozumí otázce“.*

**Je něco, co by Vám pomohlo k tomu, abyste se v STD cítil/a lépe? Popřípadě máte nějaké další postřehy a doporučení, které mohou pomoci zlepšit kvalitu nabízené služby?**

* *„ občasná změna práce“*
* Poznámka asistenta: *„ nedokáže odpovědět“*, „přesně neví co, aby se cítila lépe“

**ZÁVĚR:**

**Díky vyhodnocení dotazníků spokojenosti se službou, které vyplnili uživatelé, bylo zjištěno pozitivní hodnocení služby. Uživatelé jsou spokojeni se službou, která jim je nabízena, jsou spokojeni s pracovníky služby a svým známým a přátelům by službu doporučili. Pozitivní zpětná vazba na jednání pracovníků je zřejmá ze slovních komentářů, kterými jsou pracovníci označováni jako přátelští, vstřícní, hodní, a s úsměvem na tváři.**

**Znění hodnotícího dotazníku bylo pro toto hodnotící období změněno. Změnu vyvolal fakt, že uživatelé v předchozím hodnotícím období neporozuměli některým položeným otázkám. Z dotazníků vyplývá, že jsou nyní otázky pro klienty srozumitelnější, neboť nedochází ke vzájemnému vylučování odpovědí a zmatečnosti. Přestože nebyla ve 4 případech uvedena odpověď, nepředpokládáme, že by otázky byly špatně položeny, neboť se jednalo o 3 různé otázky. S největší pravděpodobností uživatel otázku přeskočil nebo nebyl schopen odpovědět.**

**Zpětná vazba od uživatelů je pozitivní, avšak 4 dotazovaní uživatelé uvedli, že neví o možnosti podat stížnost, pokud nejsou se službou spokojeni. Stejný počet dotazovaných také neví, na koho se obrátit v případě, že by chtěli dosavadní služby nějak změnit. Uživatelé jsou o tomto informováni během prvních setkáni. Domníváme se, že odpovědi jsou v souladu s jejich mentálními schopnostmi. Také mohou být zapříčiněny skutečností, že tyto práva pravidelně a běžně nepoužívají.**

**Postřehy a podněty:**

Dotazník je pro uživatele srozumitelnější.

Je potřeba opakovat klientům svá práva a povinnosti vůči službě

**Opatření za účelem udržení a zvyšování kvality poskytované služby:**

Během individuálního plánování bude klientům připomínána možnost podání stížnosti na kvalitu 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 vzdělávání 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 zpětnou vazbou a důležitým zdrojem informací potřebných pro rozvoj a zkvalitnění služby.

V Třeboni dne 15.5.2018  Bc. Barbora Tětková

Sociální pracovnice STD Motýl