

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti klientů se Sociálně terapeutickou dílnou Motýl za 5/2019 – 5/2020

Dotazníky vyplňovali uživatelé Sociálně terapeutické dílny Motýl, kterou poskytuje Oblastní charita Třeboň, v období měsíce června a července 2020.

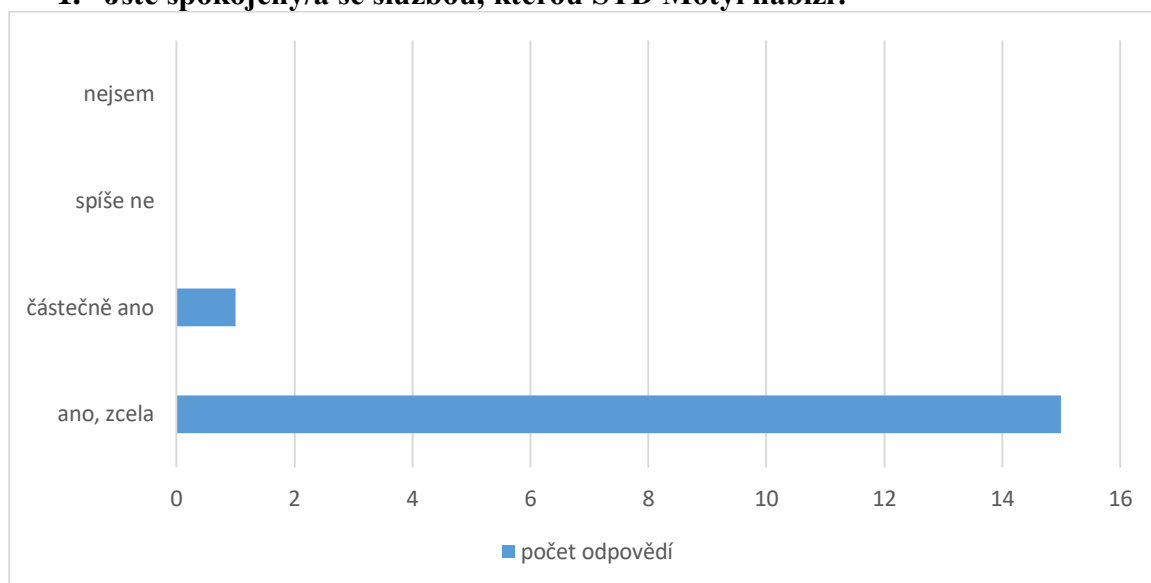
Vyplněné je vřazovali do Schránky důvěry umístěné v prostorách STD Motýl.

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

Celkem bylo distribuováno 22 dotazníků a vráceno 16 (návratnost 72%).

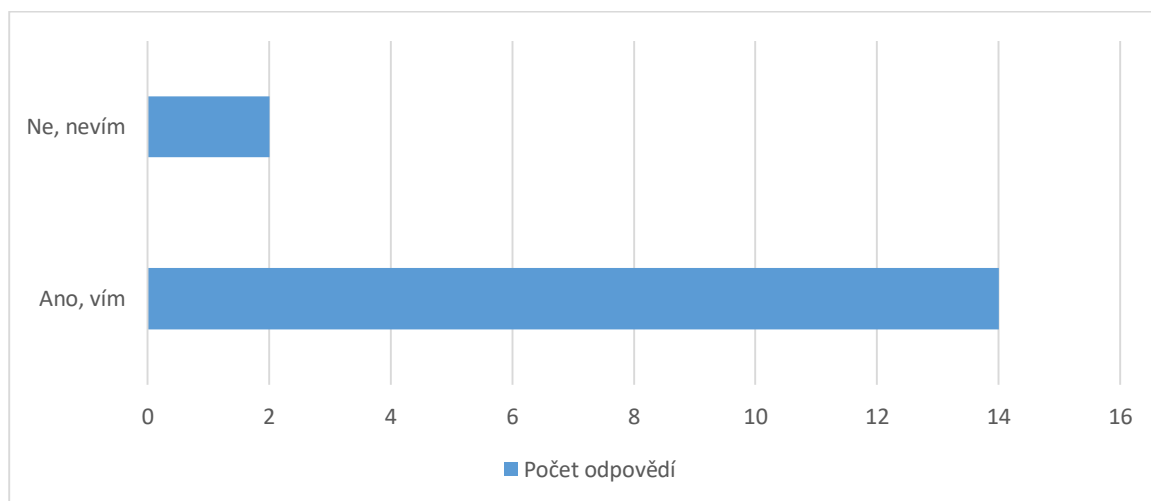
Odpovědi na položené otázky:

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



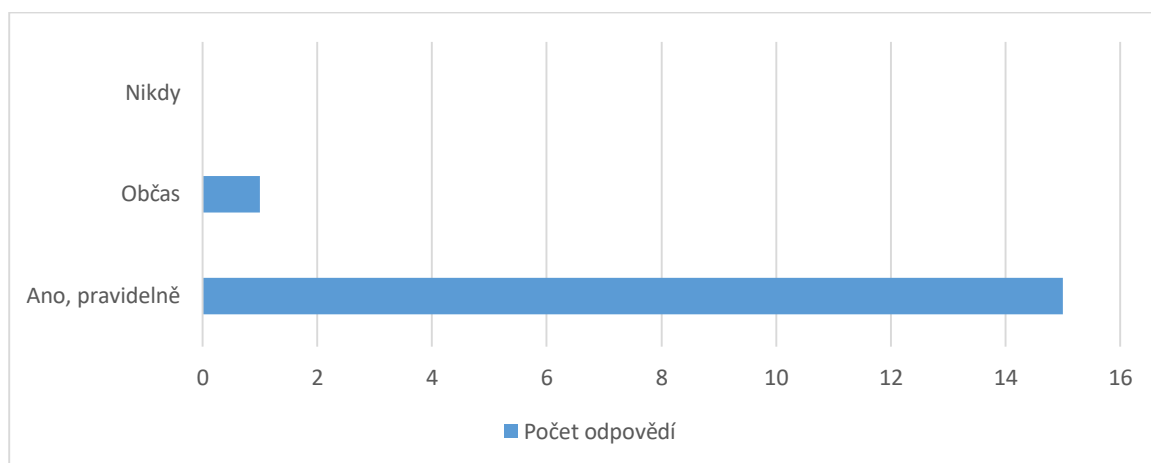
Slovní komentář u odpovědi Částečně ano: „Málo prostoru v dílně“

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.)?



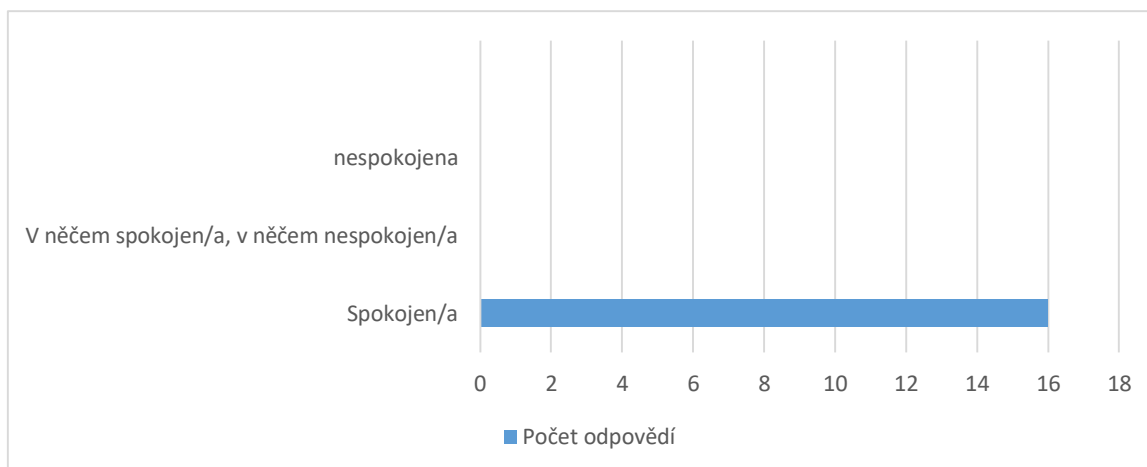
Slovní komentáře: „na Soňu, Katku, soc. pracovníci, Alenu Brožovou, Martinku, Janču

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



Slovní komentář: „*Katka i Martinka*“ „*Katka, Soňa, hlavně Katka si se mnou povídají*“

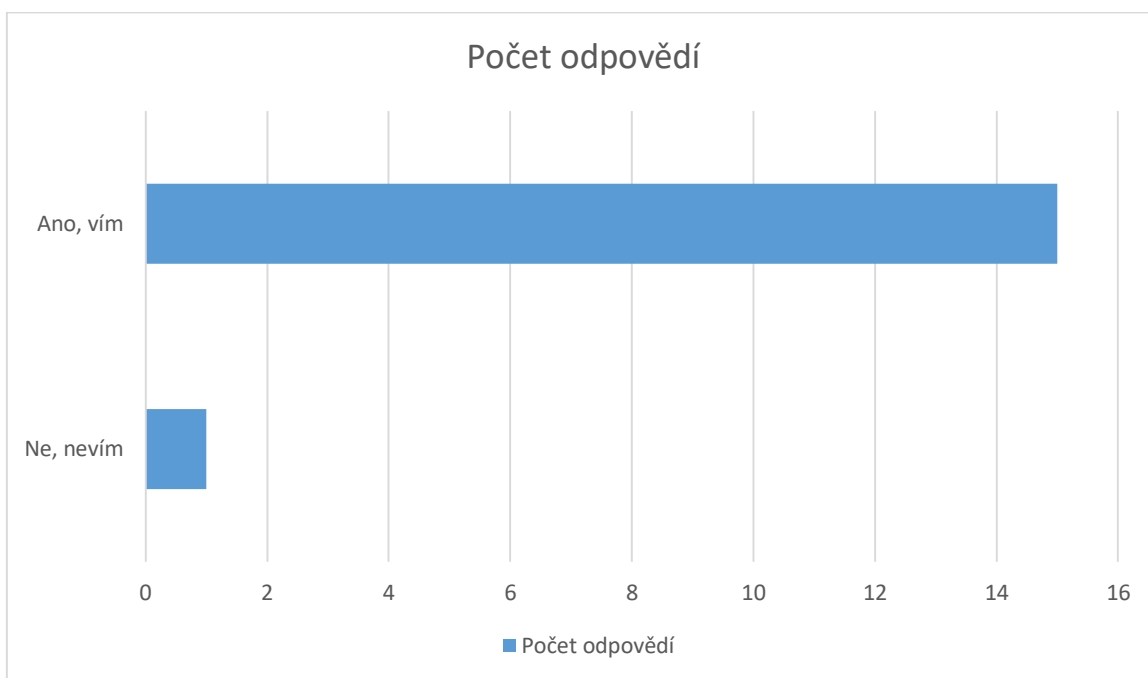
4. Jak jste spokojen/a s chováním pracovníc STD Motýl?



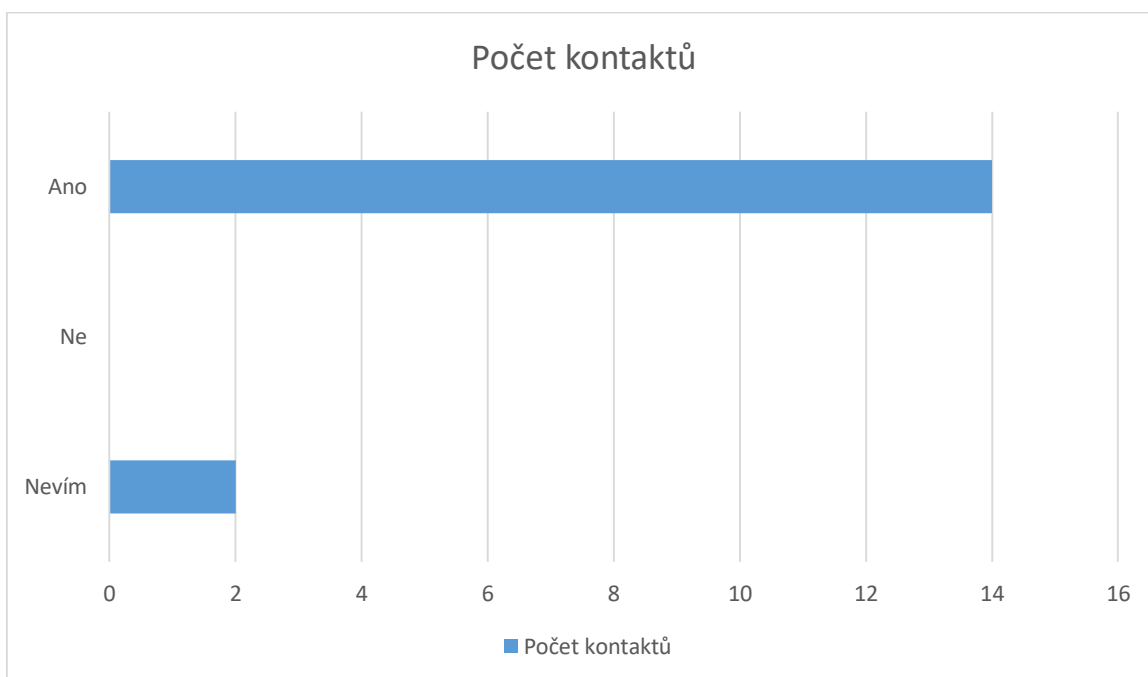
Slovní komentář na doplnění otázky (jaké mají pracovníce chování):

- *hodné - 4x,*
- *slušné,*
- *přátelské*
- *chovají se dobře*
- *nevím – 2x*

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



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



Slovní komentář: „Ano, doporučila, ale nevím komu“.

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?

- „vše v pořádku, jsem spokojen“
- „cítím se zde dobře, nic mě nenapadá co zlepšit“
- „Poslouchat při práci písničky z mobilu, ale nemám mobil“
- „nevím“ – 2x
- „líbí se mi všechno“

ZÁVĚR:

Vyhodnocením dotazníků spokojenosti se službou, které vyplnili uživatelé, bylo zjištěno pozitivní hodnocení služby. Uživatelé jsou spokojeni se službou, která jim je nabízena, jsou spokojeni s pracovníci služby a svým známým a přátelům by službu doporučili. Pozitivně hodnotí chování pracovníků, které označují jako hodné, slušné, přátelské.

Pouze 1 dotazovaný uživatel uvedl, že neví o možnosti podat stížnost, pokud by nebyl se službou spokojen. 2 dotazovaní neví, na koho se obrátit v případě, že by chtěli dosavadní služby nějak změnit. Domníváme se, že odpovědi jsou v souladu s jejich mentálními schopnostmi. Také mohou být zapříčiněny skutečností, že tyto práva pravidelně a běžně nevyužívají.

Postřehy a podněty:

Je potřeba stále 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 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 srozumitelnou 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 27.8.2020

Mgr. Alena Brožová
vedoucí STD Motýl