



Oblastní charita Třeboň

IČ 265 20991

Sídlo: Chelčického 2, 379 01 Třeboň

Tel.: 384 721 427, mobil: 777 566 971

info@trebon.charita.cz

www.trebon.charita.cz

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti klientů se Sociálně terapeutickou dílnou Motýl za 6/2020 -4/2021

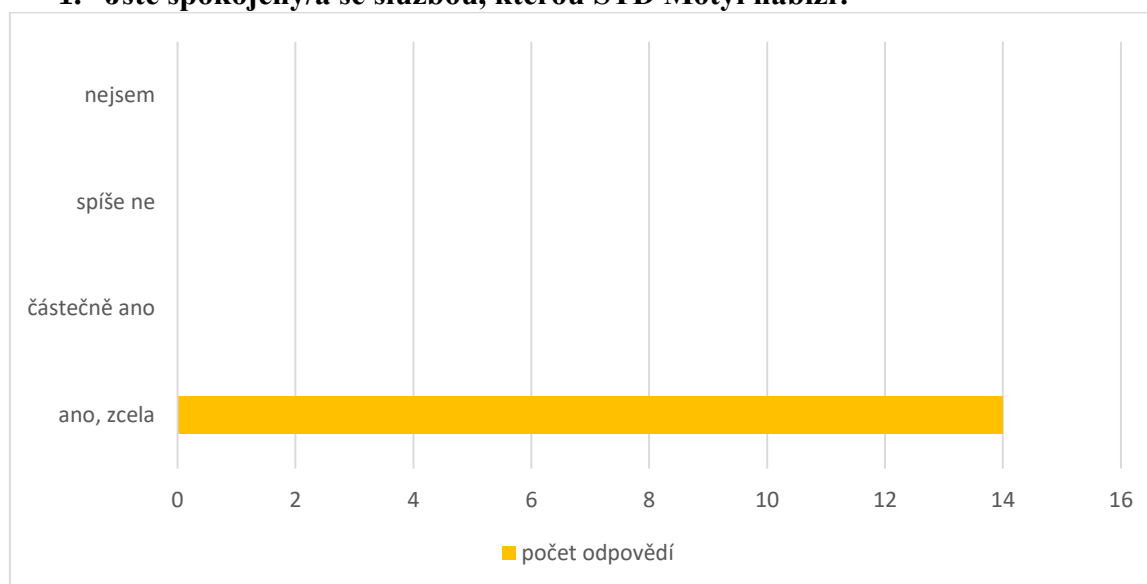
Dotazníky vyplňovali uživatelé Sociálně terapeutické dílny Motýl, kterou poskytuje Oblastní charita Třeboň, v období měsíce května 2021.

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 18 dotazníků a vráceno 14 (návratnost 78%).

Odpovědi na položené otázky:

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



Slovní komentář u odpovědi ano, zcela: „*Ráda komunikuji s paní Vlastou.*“

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.)?



Oblastní charita Třeboň

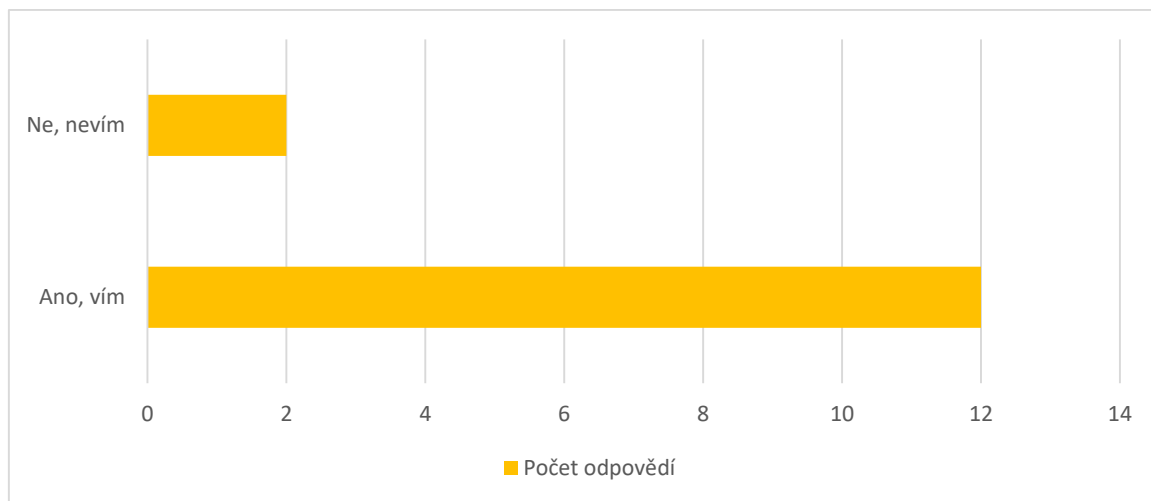
IČ 265 20991

Sídlo: Chelčického 2, 379 01 Třeboň

Tel.: 384 721 427, mobil: 777 566 971

info@trebon.charita.cz

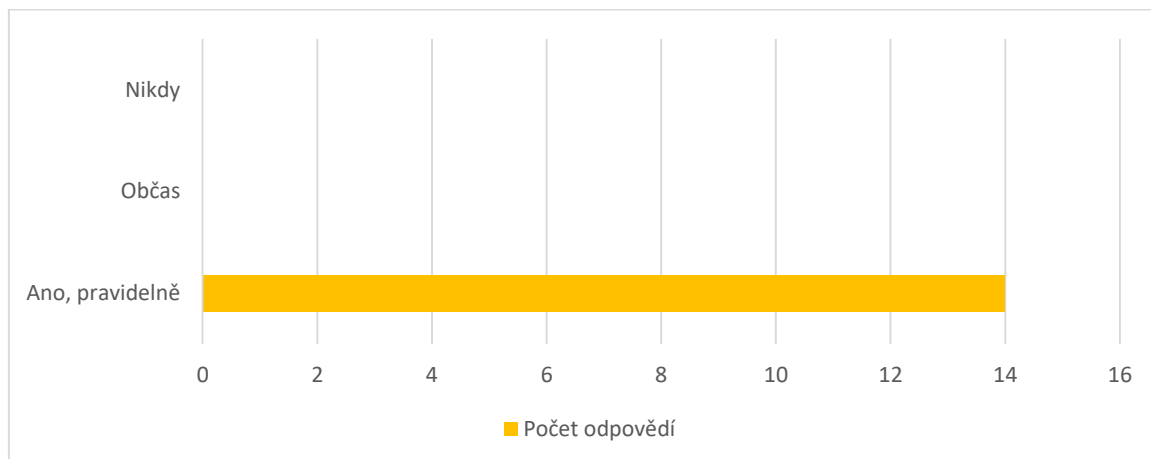
www.trebon.charita.cz



Slovní komentáře u odpovědi ano, vím:

- ✓ „Klíčový pracovník, jiní pracovníci.“
- ✓ „ Pracovnice, Alena.“
- ✓ „Mohu se obrátit na pracovnice.“

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



Slovní komentáře:

- ✓ „Vše je v pořádku.“
- ✓ „Baví mě stříhání a vycházky, říkáme to Katce.“

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



Oblastní charita Třeboň

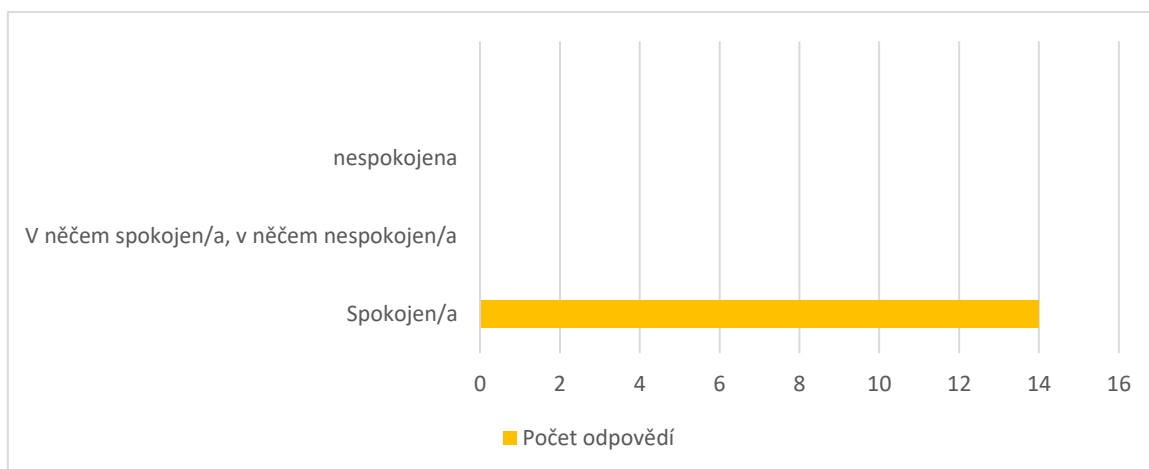
IČ 265 20991

Sídlo: Chelčického 2, 379 01 Třeboň

Tel.: 384 721 427, mobil: 777 566 971

info@trebon.charita.cz

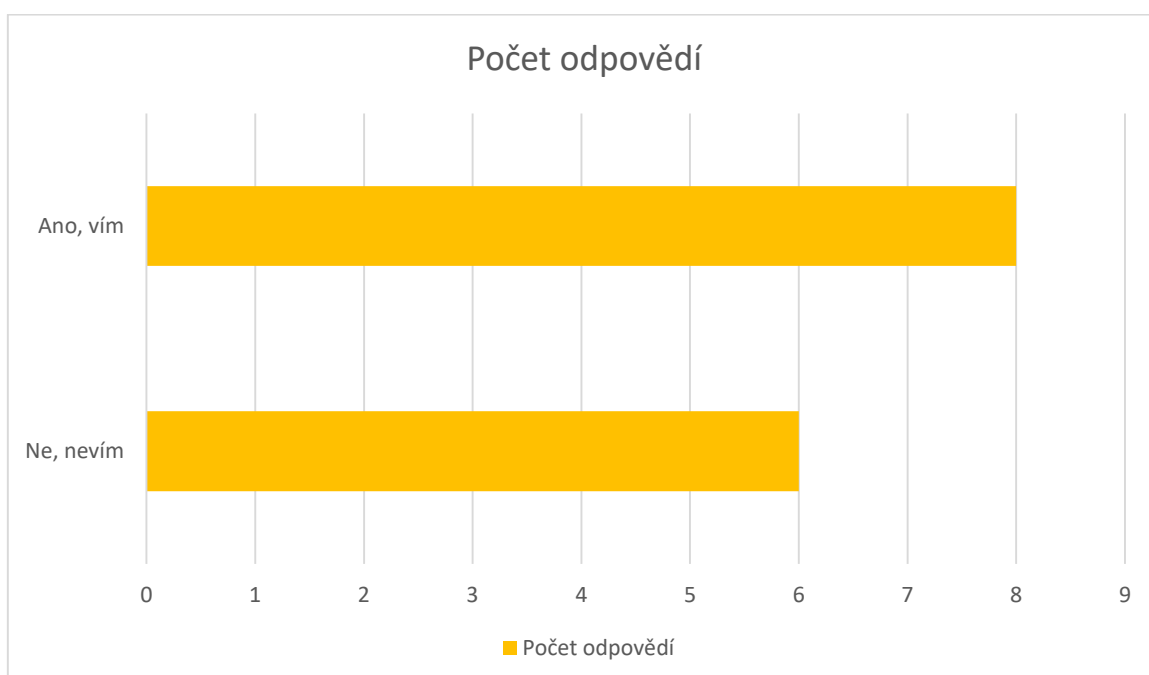
www.trebon.charita.cz



Slovní komentáře k otázce Dokázal(a) byste popsat jejich chování (vstřícné, přátelské, chladné, agresivní, ignorující apod.):

- ✓ „Všechno dobrý.“
- ✓ „Vstřícné a přátelské.“
- ✓ „Jsou hodné, kamarádské.“
- ✓ „Hezky se chovají, mám je ráda.“
- ✓ „Přátelsky, je legrace.“

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





Oblastní charita Třeboň

IČ 265 20991

Sídlo: Chelčického 2, 379 01 Třeboň

Tel.: 384 721 427, mobil: 777 566 971

info@trebon.charita.cz

www.trebon.charita.cz

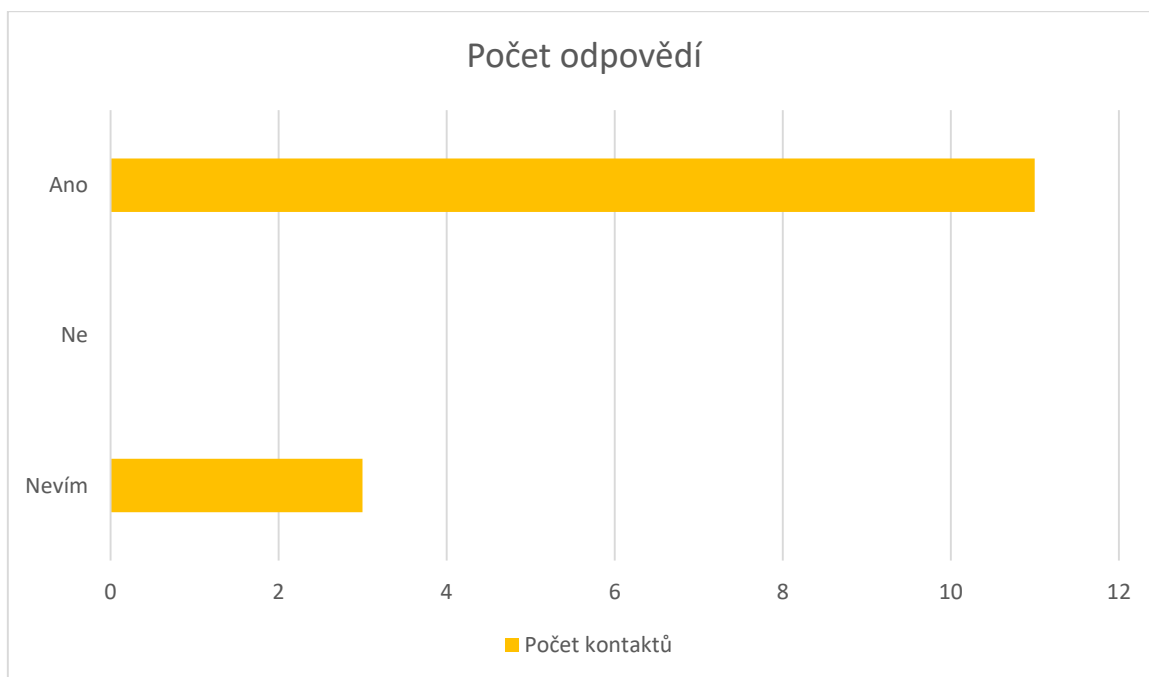
Komentáře k odpovědi ano, vím:

- ✓ „Nechci si stěžovat, líbí se mi tu.“
- ✓ „Do schránky v STD.“
- ✓ „Do schránky.“

Komentáře k odpovědi ne, nevím:

- ✓ „Nemám důvod si stěžovat.“

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



Slovní komentář k odpovědi ano: „V dílně se mi líbí.“



Oblastní charita Třeboň

IČ 265 20991

Sídlo: Chelčického 2, 379 01 Třeboň

Tel.: 384 721 427, mobil: 777 566 971

info@trebon.charita.cz

www.trebon.charita.cz

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?

- ✓ „Aby byl v dílně klid.“
- ✓ „Ne.“

ZÁVĚR:

Vyhodnocením dotazníků spokojenosti se službou, které vyplnili uživatelé, bylo zjištěno pozitivní hodnocení služby. Uživatelé sociálně terapeutické dílny Motýl jsou spokojeni se službou, kterou dílna poskytuje, taktéž jsou spokojeni s pracovníci služby. Svým známým a přátelům by službu doporučili. Pozitivně hodnotí chování pracovníků, které označují jako vstřícné a přátelské.

Šest dotazovaných uživatelů uvedlo, že pokud by nebyli spokojeni se službou, tak neví o možnosti podat stížnost. Dva dotazovaní nevědí, 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:

Klientům STD Motýl je potřeba neustále opakovat jejich práva a povinnosti vůči službě.

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.
- ✓ V průběhu individuálního plánování bude klientům připomínána možnost podání stížnosti na kvalitu poskytované 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 31.05.2021

Mgr. Kateřina Fischerová
sociální pracovnice STD Motýl