

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti klientů se Sociálně terapeutickou dílnou Motýl za 1/2024-12/2024

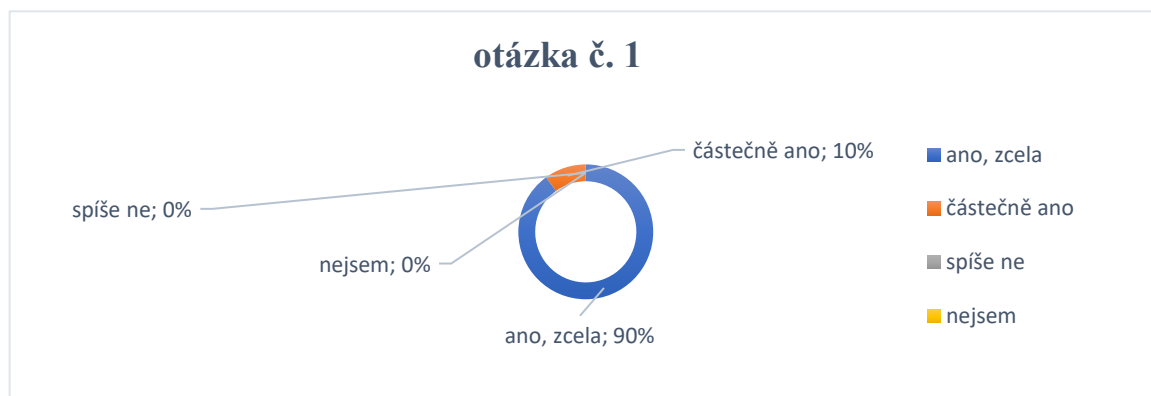
Dotazníky vyplňovali uživatelé Sociálně terapeutické dílny Motýl. Vyplněné dotazníky předali pracovníkům v přímé péči.

Možnosti anonymního zaslání poštou na adresu Charity Třeboň nikdo nevyužil.

Celkem bylo distribuováno 20 dotazníků a vráceno 20 dotazníků (návratnost 100%)

Odpovědi na položené otázky:

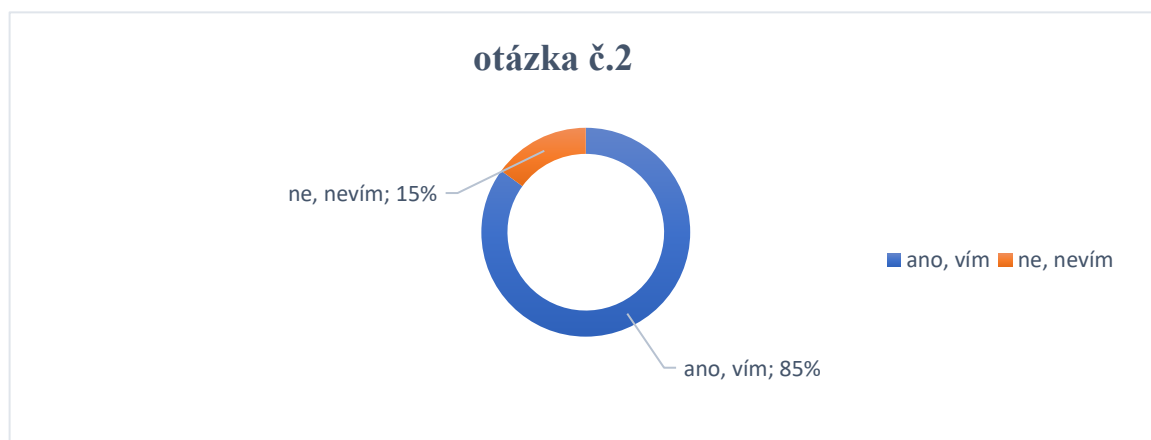
1. Jste spokojený/á se službou, kterou STD Motýl nabízí?



Komentář k otázce č.1:

- líbí se mi tu
- moc se mi u Vás líbí
- ráda chodím do motýla, vyšívám rybky

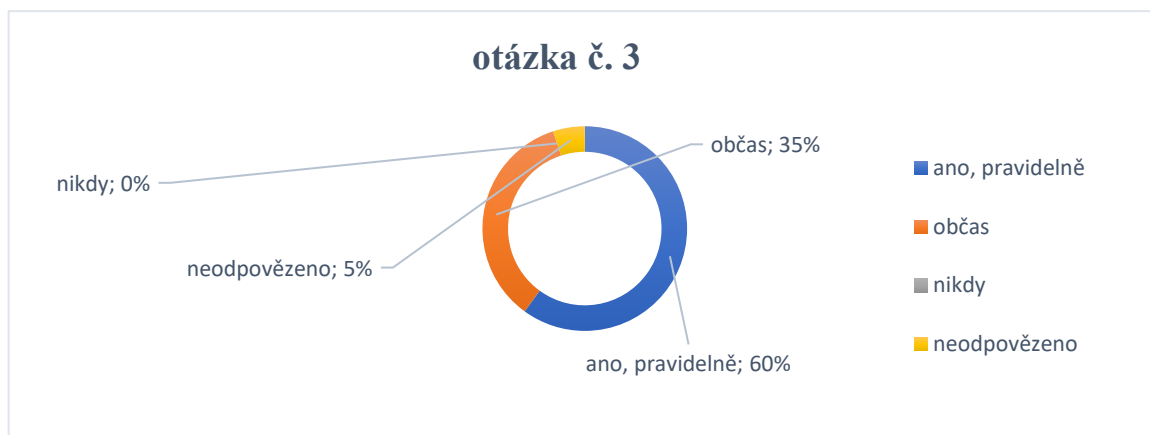
2. Víte, na koho se obrátit v případě, že byste chtěl/a své dosavadní služby nějak změnit (zvýšit/snížit rozsah poskytovaných činností, změnit pracovní dobu apod.)?



Komentář k otázce č. 2:

- Zjistím si
- Protože to pořád zapomínám

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

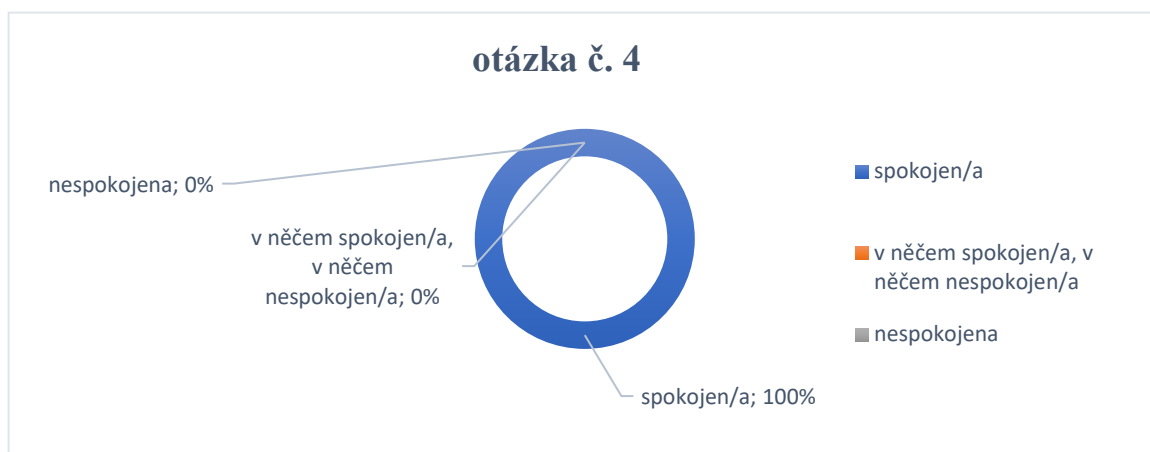


Neodpovězeno jednou

Komentář k otázce č. 3:

- Nerozuměla otázce (pravděpodobně vyplněno asistentem nebo opatrovníkem klienta)
- Rady беру na vědomí, a dodržuji je

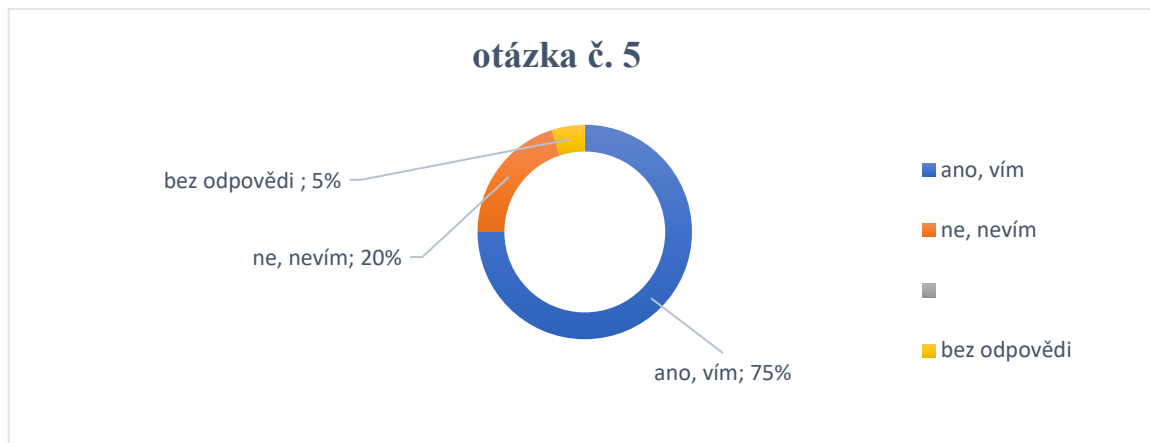
4. Jak jste spokojen/a s chováním pracovníků STD Motýl?



Na dotaz u otázky č. 4 zda by klient dokázal popsat chování pracovníků, jsou tyto komentáře:

- Vstřícné, přátelské 3x
- Ráda si povídám
- Hodné
- vstřícné

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

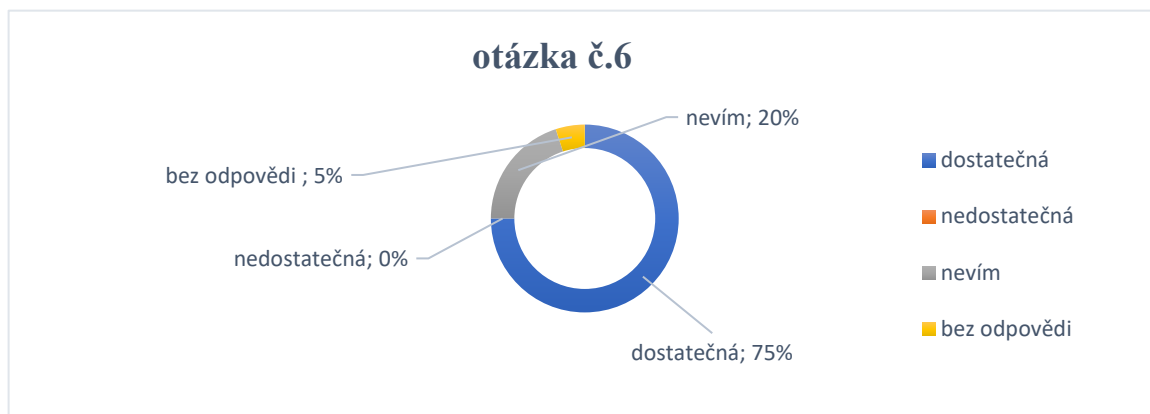


Jeden dotazník bez odpovědi bylo uvedeno od asistenta nebo opatrovníka, že klient/ka neumí odpovědět.

Komentář k otázce č.5:

- ano, vím a jsem za to ráda

6. Je pro Vás nabídka aktivit ve službě (tvorba výrobků, společenské hry, vzdělávací aktivity apod.)



Jeden dotazník byl bez odpovědi asistent nebo opatrovník uvedl, že klientka odpověděla na něco jiného

Komentáře k otázce č. 6:

- Určitě bych více zapojovala klienty STD Motýl (pravděpodobně odpovídal opatrovník nebo asistent)
- ráda vyšívám, háčkuji, hraji hry
- všechno mě tam moc baví

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?

- *jsem spokojená, na druhou otázku odpovídám stejně nebo ji nechápu*
- *se vším jsem spokojená*
- *jsem spokojená*
- *ne není*
- *nevím cítím se dobře*
- *ne*
- *neví*

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. Pozitivní zpětná vazba na jednání pracovníků je zřejmá ze slovních komentářů, kterými jsou pracovníci označováni jako vstřícné, přátelské a hodné. Jedna klientka, nerozuměla některým otázkám ani za pomoci asistenta nebo opatrovníka. Zpětná vazba od uživatelů je pozitivní, avšak 4 dotazovaní uživatelé uvedli, že neví o možnosti podat stížnost, pokud nejsou se službou spokojeni. Někteří dotazovaní uživatelé, konkrétně 3 neví, na koho se obrátit v případě, že by chtěli dosavadní služby nějak změnit. Jeden/jedna uživatelka uvedl/a, že neví, protože to neustále zapomíná. Uživatelé jsou o tomto informováni již během prvních setkání a následně vždy během individuálního plánování. Je možné, že odpovědi jsou v souladu s jejich mentálními schopnostmi.

Postřehy a podněty:

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.

Dále budeme 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 diskuzemi 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.

V Třeboni dne 25. 6. 2025

Mgr. Jana Melicharová
vedoucí služby STD Motýl